

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta
Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Jana Sechovcová

Dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách

Volunteerism in Spatially excluded localities

Praha 2009 vedoucí práce: Doc. PhDr. Oldřich Matoušek

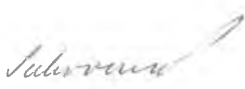
Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala všem dobrovolníkům a koordinátorům a koordinátorkám dobrovolníků, kteří odpověďmi na mé otázky dali podklady pro můj výzkum, dále Doc.PhDr. Oldřichu Matouškovi, vedoucímu diplomové práce, za odborné vedení a cenné připomínky, které mi při psaní této práce poskytoval. A v neposlední řadě svému manželovi a všem členům rodiny za podporu.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 15. 4. 2009

Podpis: 

Anotace

Tato diplomová práce analyzuje problematiku dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách. V úvodních kapitolách jsou vysvětleny pojmy, které se k tématu pojí, tedy dobrovolnictví, dobrovolník, sociální vyloučení, sociálně vyloučená lokalita a další. Druhá část práce je věnována praktickému výzkumu týkajícímu se tématu dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách. Na základě dotazníkového šetření provedeného mezi dobrovolníky organizace Člověk v tísni a jejich koordinátory je zde vymezeno, kdo vlastně dobrovolníci v sociálně vyloučeném prostředí jsou, jaké jsou jejich potřeby a jaké mají při své činnosti v tomto prostředí problémy. Součástí práce je i návrh metodiky práce s dobrovolníky pro organizaci Člověk v tísni.

Klíčová slova: Dobrovolnictví, dobrovolník, sociální vyloučení (sociální exkluze), sociálně vyloučená lokalita, metodika

Annotation

My thesis analyses problematic of volunteerism in spatially excluded localities. The concepts (keywords) that are connected with the topic of my thesis are explained in the introductory chapters (such as volunteerism, volunteer, social exclusion and socially excluded locality and another words). The second part of my work is a research concerned about volunteerism in socially excluded localities. I performed inquiry, in which I questioned and interviewed volunteers and co-ordinators that work for organisation People in need. This thesis specifies who are volunteers in spatially excluded localities, what are their needs and what problems do they have. A concept of metodics about how to deal with coordination of volunteers is included in my thesis.

Keywords: Volunteerism, Volunteer, Social exclusion, Spatially excluded locality, Methodics

Obsah

Úvod	8
1. Sociální vyloučení a sociálně vyloučené lokality	11
1.1 Co je to sociální vyloučení?.....	11
1.2 Příčiny sociálního vyloučení	12
1.3 Koncept sociálního vyloučení a koncept chudoby	13
1.4 Související pojmy	13
1.5 Podoby sociálního vyloučení.....	14
1.6 Dimenze sociálního vyloučení.....	15
1.7 Sociálně vyloučené lokality	16
2. Dobrovolnictví.....	19
2.1 Pojem dobrovolnictví	19
2.2 Znaky dobrovolné činnosti	20
2.3 Charakteristiky dobrovolnictví	21
2.4 Historie dobrovolnictví v České republice i ve světě	22
2.5 Legislativní úprava dobrovolnictví.....	23
2.6 Kdo je to dobrovolník.....	23
2.7 Motivace k výkonu dobrovolnické činnosti	24
2.8 Uplatnění dobrovolníků.....	26
2.9 Význam dobrovolnictví	26
2.10 Práva a povinnosti dobrovolníků.....	27
2.10.1 Práva dobrovolníka.....	27
2.10.2 Povinnosti dobrovolníka.....	28
3. Metodika pro práci s dobrovolníky	29
3.1 Metodika pro práci s dobrovolníky	29
3.2 Práce s dobrovolníky	29
4. Dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách	33
4.1 Organizace	33
4.2 Příklady organizací, které ke realizaci svých programů využívají dobrovolníky	34
4.3 Uplatnění dobrovolníků v sociálně vyloučených lokalitách.....	35
5. Dobrovolníci a společnosti Člověk v tísni.....	37
5.1 Společnost Člověk v tísni	37
5.2 Programy sociální integrace (PSI).....	37
5.3 Dobrovolníci společnosti Člověk v tísni	38
5.4 Podmínky pro výkon dobrovolné činnosti v ČvT	39
5.5 Práce s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni,o.p.s.....	39
5.6 Metodika práce s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni, o.p.s.	43
6. Vymezení výzkumu	45
6.1 Cíl výzkumu	45
6.2 Výběr vzorku – výzkumný soubor	45
6.3 Výzkumné nástroje a metody	46
6.4 Výzkumné problémy	48
7. Vyhodnocení dotazníkového šetření – dobrovolníci	50
7.1 Dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách a jejich motivace k dobrovolnické činnosti.....	50
7.2 Potřeby dobrovolníků v sociálně vyloučených lokalitách.....	55
7.3 Metody práce s dobrovolníky v organizaci dle jejich názoru.....	57
7.4 Problémy dobrovolníků při jejich činnosti v sociálně vyloučených lokalitách.....	62
7.5 Výsledky působení v sociálně vyloučených lokalitách z pohledu dobrovolníků	63
8. Vyhodnocení doplňkového šetření – koordinátoři dobrovolníků.....	65

8.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření	65
8.2	Vyhodnocení rozhovorů	69
8.2.1	Znění otázek	69
8.2.2	Jednotlivé aspekty práce s dobrovolníky	70
8.2.3	Problémy koordinátorů v rámci práce s dobrovolníky	74
8.2.4	Problémy dobrovolníků při práci v rodině z pohledu koordinátorek	74
8.2.5	Názor koordinátorek na soudobou metodiku práce s dobrovolníky	75
8.2.6	Typický dobrovolník z pohledu koordinátora	76
9.	Shrnutí - vyhodnocení výsledků výzkumu	78
9.1	Dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách	78
9.2	Problémy dobrovolníků při výkonu dobrovolnické činnosti v sociálně vyloučených lokalitách	79
9.3	Potřeby dobrovolníků působících v prostředí sociálního vyloučení	80
9.4	Metody a postupy pro práci s dobrovolníky v rámci organizace	81
10.	Návrh metodiky pro práci s dobrovolníky	83
10.1	Vymezení dobrovolníka – kdo se jím může stát	83
10.2	Získávání (nábor dobrovolníků)	83
10.3	Vstupní pohovor se zájemcem o dobrovolnickou činnost	85
10.4	Příprava dobrovolníků na vstup do rodiny a vlastní dobrovolnická činnost	87
10.5	Smlouva s dobrovolníkem	89
10.6	Mlčenlivost	90
10.7	Ukončení spolupráce	90
10.8	Smlouva s rodinou	91
10.9	Pojištění dobrovolníků	91
10.10	Kontrola dobrovolníků	91
10.11	Hodnocení dobrovolníků	92
10.12	Servis poskytovaný dobrovolníkům	93
10.13	Komunikace s dobrovolníky	95
10.14	Práva a povinnosti dobrovolníků	95
10.14.1	Práva dobrovolníka	95
10.14.2	Povinnosti dobrovolníka	96
10.15	Práva a povinnosti klientské rodiny	96
10.15.1	Práva klientské rodiny	96
10.15.2	Povinnosti klientské rodiny	97
11.	Návrh manuálu pro dobrovolníky	100
11.1	Manuál pro dobrovolníky	100
11.2	Společnost Člověk v tísní, o.p.s.	100
11.3	Programy sociální integrace (PSI)	100
11.4	Program Podpora vzdělávání v rodinách	101
11.4.1	Než půjdete do rodiny	101
11.4.2	Povinnosti klientské rodiny	102
11.4.3	Práva klientské rodiny	103
11.4.4	Práva dobrovolníka	103
11.4.5	Povinnosti dobrovolníka	103
11.4.6	První setkání s rodinou a dítětem	104
11.4.7	První doučovací hodina	104
11.4.8	Další doučování	104
11.4.9	Příprava na doučování	104
11.4.10	Hranice práce s rodinou a v rodině	106
11.4.11	Pokud se nemohu doučování zúčastnit	106
11.4.12	Evidence a výkaznictví	107

11.4.13	Náslechy	107
11.4.14	Setkání dobrovolníků.....	107
11.4.15	Individuální konzultace s koordinátorem	108
11.4.16	Vzdělávání dobrovolníků	108
11.4.17	Supervize	108
11.4.18	Uznávání odborných praxí.....	109
11.4.19	Pojištění dobrovolníků.....	109
11.4.20	Ukončení dobrovolnické činnosti.....	109
11.4.21	Na koho se můžete obrátit	109
11.4.22	Závěrem	110
12.	Návrh - Základní informace pro potenciální dobrovolníky	111
12.1	Základní informace pro potenciální dobrovolníky	111
12.2	Základní informace o organizaci Člověk v tísni.....	111
12.3	Program Podpora vzdělávání v rodinách.....	112
12.4	Jaká je úloha dobrovolníka?	112
12.5	Kde doučování probíhá?.....	112
12.6	Jak často doučování probíhá?.....	112
12.7	Kolik času mi to zabere?	113
12.8	Jaké podmínky musím splnit?	113
12.9	Jaké dítě budu doučovat?.....	113
12.10	Koordinátor/ka doučování	113
12.11	Služby pro dobrovolníky	114
12.12	Uznávání odborných praxí.....	114
12.13	Ukončení dobrovolnické činnosti.....	115
	Závěr.....	116
	Seznam použité literatury	120
	Seznam tabulek.....	122
	Seznam grafů	123
	Seznam příloh.....	124

Úvod

Dobrovolnictví se v České republice začíná rozšiřovat jen velmi pozvolna. V některých oblastech je však již lépe usazeno než v oblastech jiných. Jednou z ne tolik obvyklých oblastí je také dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách, kterému se budu věnovat v rámci své diplomové práce.

Téma Dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách jsem si zvolila proto, že pracuji v neziskové organizaci Člověk v tísni, která v rámci jedné ze svých aktivit pracuje také s dobrovolníky.

Ve své diplomové práci si kladu následující hlavní cíle, týkající se dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách. Prvním z nich je zmapování potřeb a problémů dobrovolnické práce v prostředí sociálního vyloučení a druhým je návrh metodiky práce s dobrovolníky pro naši organizaci.

Prvních pět kapitol diplomové práce je zaměřeno teoreticky, zbývající kapitoly jsou praktické, shrnují výsledky provedeného výzkumu mezi dobrovolníky i jejich koordinátory a v neposlední řadě také obsahují samotný návrh nové metodiky.

V úvodní kapitole vymezuji pojmy sociální vyloučení a sociálně vyloučená lokalita, včetně vymezení základních příčin, podob a dimenzí sociálního vyloučení. První kapitola dále obsahuje pojmy související s konceptem sociálního vyloučení, jako jsou integrace, marginalizace, stigmatizace a další.

Ve druhé kapitole se zabývám tím, co je to vlastně dobrovolnictví. Popisuji základní znaky dobrovolnické činnosti, charakteristiky dobrovolnictví, věnuji se také historii dobrovolnictví v ČR i ve světě, včetně legislativní úpravy v ČR. Vymezuji, kdo je to dobrovolník, jaká je jeho motivace k dobrovolnické činnosti a jaké jsou možnosti jeho uplatnění.

Následuje kapitola zaměřená na metodiku práce s dobrovolníky, její náležitosti, ale také na to, na co by se měla organizace při práci s dobrovolníky zaměřit.

Čtvrtá kapitola vymezuje způsoby, jak se mohou dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách či při práci se sociálně vyloučenými osobami uplatnit na pozadí příkladů organizací, které při realizaci svých programů pracují s dobrovolníky.

V páté kapitole se věnuji organizaci Člověk v tísni a dobrovolníkům, kteří v ní působí. Jak jsem se již dříve zminila, v této neziskové organizaci pracuji a navržená metodika, která je výsledkem této diplomové práce, má posloužit jako podklad nové metodiky pro tuto organizaci. Kapitola obsahuje základní informace o společnosti, zejména o její sekci Programy sociální integrace, jež v rámci svého programu Podpora vzdělávání v rodinách pracuje s dobrovolníky. Jsou zde obsaženy také základní principy práce s dobrovolníky a informace o soudobé metodice práce s dobrovolníky.

Další kapitola představuje základní cíle výzkumu pro potřeby této diplomové práce, základní výzkumné problémy a stanovené hypotézy. Dále jsou zde uvedeny výzkumné metody a nástroje, kterými byl celý výzkum realizován, včetně vymezení okruhu respondentů.

Následující kapitoly jsou vyhodnocením výzkumu, který jsem pro tuto práci vypracovala. Mým záměrem bylo zmapovat potřeby a problémy dobrovolnické práce v sociálně vyloučených lokalitách. Zvolila jsem si metodu dotazníkového šetření, do níž jsem zapojila nejen dobrovolníky, kteří v organizaci Člověk v tísni působí, ale také jednotlivé koordinátory dobrovolnictví. Dotazníkové šetření jsem pak doplnila o závěry rozhovorů, které jsem postupně vedla se všemi koordinátorkami dobrovolníků, které v organizaci působí v rámci Středočeského kraje.

V sedmé kapitole se věnuji výsledkům dotazníkového šetření mezi dobrovolníky, v následující, tedy osmé kapitole, uvádím výsledky výzkumu mezi koordinátory dobrovolníků, který proběhl formou dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů. Devátá kapitola shrnuje výsledky výzkumného šetření ve vztahu ke stanoveným výzkumným problémům a s nimi souvisejícím hypotézám.

Další tři kapitoly diplomové práce obsahují vlastní návrh metodiky pro práci s dobrovolníky v organizaci, včetně návrhu manuálu pro dobrovolníky a návrhu základních informací pro uchazeče o dobrovolnictví v organizaci. Uvedené materiály by měly tvořit jeden celek, pro potřeby této diplomové práce jsou kvůli lepší přehlednosti uvedeny zvlášť.

V zájmu každé organizace, která pracuje s dobrovolníky, je, aby měla co nejlépe zpracovanou a prakticky využitelnou metodiku. Proto jsem na základě vymezení problémů a potřeb, které dobrovolníci mají, tuto metodiku navrhla a doufám, že se do budoucna stane odrazovým můstkem pro zkvalitnění práce s dobrovolníky v organizaci.

1. Sociální vyloučení a sociálně vyloučené lokality

První kapitola je věnována sociálnímu vyloučení a sociálně vyloučeným lokalitám, neboť se tato diplomová práce zabývá problematikou dobrovolnictví právě v tomto prostředí.

1.1 Co je to sociální vyloučení?

Sociální vyloučení je „komplexně podmíněná nedostatečná účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti.“ (Matoušek 2003: 217) Někdy se používá také pojem sociální exkluze. Komise evropských společenství definuje sociální exkluzi jako „vyloučení jedinců i sociálních skupin z ekonomického a sociálního života (z trhu práce, společenských organizací, sousedství v majoritní populaci ap.), a tím i z možnosti podílet se na právech (především sociálních), životních prostředcích a zdrojích blahobytu sdílených zbytkem populace“. (Mareš 2006: 7)

Problém sociálního vyloučení je v našem státě poměrně novým tématem, a to nejen ve veřejné, ale také v odborné diskusi. Je to pravděpodobně způsobeno tím, že minulý režim předstíral, že tento problém neexistuje, a nyní se o něm začíná stále více hovořit. Sociální vyloučení však rozhodně není novinkou. Podle odborné literatury jej můžeme chápat jako univerzální mechanismus, se kterým se lze v různých formách setkat snad ve všech společnostech. Pouze formy a míra vyloučení se odlišují (Sirovátka 2002). Sociální vyloučení představovalo pro společnost mechanismus sociální kontroly, ale také sankci, kterou společnost uplatňovala vždy, když někdo narušoval její řád. Důvodem pro společenské vyloučení bylo porušení právních nebo etických norem, základních hodnot či zvyků ve společnosti, a to jak reálné,

tak pouze připisované. Mechanismus sociálního vylučování však byl využíván také preventivně.

„Sociální vyloučení fakticky znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce (u mladých lidí bez účasti na systematickém vzdělávání), bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině podobně deprivovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti.“ (Matoušek 2003: 217)

Boj proti sociálnímu vyloučení je v současné době jedním z hlavních cílů sociální politiky v celém západním světě.

1.2 Příčiny sociálního vyloučení

Příčiny sociálního vyloučení jsou rozmanité, můžeme je však rozdělit do dvou hlavních skupin. První z nich jsou příčiny systémové (selhání legislativy či demokracie, sociálního státu i rodiny), druhou příčiny individuální. Jako příklady individuálních příčin Matoušek (2003) uvádí - nízké sebevědomí, nízký příjem, nedokončené vzdělání, nedostatečné sociální dovednosti, špatné duševní i tělesné zdraví, špatné bydlení, vysoký věk, vysokou úroveň kriminality v daném místě, nefunkčnost rodiny, závislost na návykových látkách, nezaměstnanost, chybějící zdravotní a sociální pojištění a další.

Mezi příčiny sociálního vyloučení však mohou být zařazeny i diskriminace obecně, selhávání mechanismů inkluze a integrace či nezamýšlené efekty sociální politiky. Jak uvádí Mareš (2006), může být sociální vyloučení, stejně jako chudoba, přenášeno z generace na generaci v procesu sociální reprodukce. Sociální vyloučení u dospělých jedinců může mít kořeny také v jejich dětství. Tito lidé si ve svém dětství neosvojili potřebné hodnoty, postoje a vzorce chování, nemají dostatečný kapitál (ať už lidský, kulturní či sociální). Jako děti získali nedůvěru k majoritní společnosti a jejím

institucím. Nerozvinuly se jejich aspirace a často je narušeno také jejich zdraví.

1.3 Koncept sociálního vyloučení a koncept chudoby

Koncept sociálního vyloučení je často zaměňován s konceptem chudoby. Na první pohled se totiž může zdát, že je sociální exkluze jen jiným pojmenováním chudoby. Chudoba sice s konceptem sociálního vyloučení úzce souvisí, protože je ve své podstatě vlastně vyloučením ze standardu života, životních šancí a příležitostí. Ovšem zaměňovat tyto dva termíny by bylo velkým omylem, neboť ne všichni sociálně vyloučení jsou chudí a naopak, ne všichni chudí musí být sociálně vyloučenými. Chudoba také nemusí být nutnou podmínkou pro sociální exkluzi.

Koncept sociálního vyloučení nám podává širší možnost uvažování o tomto fenoménu. Koncept sociálního vyloučení je komplexnější a má dynamičtější charakter než koncept chudoby. Proto se v této diplomové práci přikláním k používání pojmu sociální vyloučení spíše než k výše zmíněnému konceptu chudoby.

1.4 Související pojmy

Asimilace je „proces, během něhož jedna skupina přijímá normy, hodnoty a zvyklosti jiné skupiny. Může být dobrovolná nebo vynucená.“ (Matoušek 2003: 30)

Integrace je „snaha o začleňování sociálně nebo zdravotně znevýhodněných lidí do společnosti, včetně pracovního začlenění.“ (Matoušek 2003: 86) Na rozdíl od asimilace, je integrace procesem, při kterém se obě strany, vstupující do vzájemného kontaktu něčeho vzdávají, aby zároveň něco získaly.

Stigmatizace (nálepkování) znamená „postup, během něhož je člověku s deviantním chováním přidělena nálepka, která

předurčuje, jak s ním potom bude ve společnosti zacházeno." (Matoušek 2003: 116)

Marginalizace znamená postupné odsouvání jednotlivců nebo skupin na okraj společnosti. Koncept marginalizace a sociální vyloučení (exkluze) spolu úzce souvisejí, ale nelze je zaměňovat.

Diskriminace pak znamená odlišný přístup k určité skupině. Diskriminaci můžeme rozeznávat negativní a pozitivní a přímou a nepřímou. Nepřímá a negativní diskriminace je stav, kdy je vědomě na základě určitého opatření znevýhodněna určitá skupina lidí. Pozitivní diskriminace má formu určitých programů, které mají pomoci dříve znevýhodňovaným skupinám zlepšit jejich přístup ke službám, vzdělání či na trh práce.

1.5 Podoby sociálního vyloučení

V extrémní podobě historicky byla (a leckde i je) sociální exkluze upřením práva na život - příkladem za všechny je holocaust. Tento typ vyloučení však nemusí nutně znamenat usmrcení, ale také vyhnanství či odsunutí na okraj společnosti. Z obecnějšího pohledu pak byla sociální exkluze upřením práva na fyzickou, společenskou, kulturní či duchovní existenci. Kromě toho mělo vyloučení také magické rozměry - například v antice představovalo očištění komunity.

Marginalizovaní a sociálně vyloučení jedinci bývali často stigmatizováni (například hvězda jako označení Židů za druhé světové války). Takováto „nálepka“ se pak pro nositele stává stejně významná, jako prvotní porušení normy, které celý proces nálepkování odstartovalo. V současné době ke stigmatizaci značně přispívá také medializace, neboť se často spolupodílí na šíření nepříznivých stereotypů. A právě tyto stereotypy mají charakter nálepek.

Vyloučení však může být také dobrovolně přijato v případech, že někdo odmítá řád dané společnosti.

Povaha sociálního vyloučení se však s vývojem společnosti mění. Nemusí to ovšem znamenat, že by sociální vyloučení přestalo být nástrojem sociální kontroly, ale má jiné formy a jiný dosah, než tomu bylo v minulosti.

1.6 Dimenze sociálního vyloučení

„Dle různých autorů lze analyticky rozlišit následující dimenze (či mechanismy) jejího možného působení: ekonomické, kulturní a sociální, symbolické, politické a prostorové vyloučení. Tyto dimenze jsou vzájemně propojeny a rozlišení mezi nimi je čistě analytické.“ (Matoušek 2006: 310)

„Ekonomické vyloučení je zdrojem chudoby a vyloučením ze životního standardu a životních šancí obvyklých ve společnosti či dané kolektivitě. Ekonomické vyloučení lze redukovat na vyloučení z trhu práce či na marginalizaci znevýhodněných osob na tomto trhu. Do této oblasti patří také odsouvání do šedé ekonomiky.

Sociální vyloučení v užším smyslu brání sdílet určité sociální statusy či sociální instituce.

Sociálně vyloučené osoby jsou v symbolické rovině sociálního vyloučení označovány jako deviantní, ze strany majoritní společnosti vůči nim dochází k užívání negativních stereotypů a předsudků, které souvisí s určitými znaky této skupiny.

Politické vyloučení je upřením občanských, politických, ale i základních lidských práv a vyloučením z vlivu na společnost i vlastní osud. Lze je chápat jako neparticipaci jedinců na demokratických procesech a nástrojích politické moci.

Kulturní vyloučení je odepření práva jedince či kolektivity participovat na kultuře společnosti a sdílet její kulturní kapitál, vzdělanost i hodnoty.“ (Sirovátka 2002: 15). Hlavním indikátorem kulturního vyloučení je omezení přístupu ke vzdělání a jeho dosažená úroveň. Giddens (1994)

k tomu doplňuje ještě vyloučení z reflexivního zařazení do širšího společenského řádu a vyloučení z bezpečí. To znamená zvýšené riziko životních nehod.

Dalšími typy jsou například vyloučení z mobility či vyloučení symbolické, které je spojeno se stigmatizací jedinců či sociálních skupin.

Podle tohoto vymezení vyloučení znamená bariéru přístupu k ekonomickému, sociálnímu, politickému i kulturnímu kapitálu.

Mezi sociálně vyloučenými osobami pak nejčastěji nalézáme nezaměstnané osoby či osoby extrémně chudé, etnické minority či osoby žijící na okraji společnosti. Ale patří sem také duševně nemocní, tělesně hendikepovaní a další.

Na sociálně vyloučené je pak možné pohlížet nejen jako na oběti, ale také jako na sociální aktéry.

1.7 Sociálně vyloučené lokality

Problém sociálního vyloučení bývá v České republice často spojován s existencí sociálně vyloučených lokalit. Toto spojení je poměrně nové, do veřejné diskuse se dostává až před několika málo lety. Sociálně vyloučená lokalita - toto spojení má upozornit na situaci, kdy místní populace sociálně vyloučených, především Romů (a samozřejmě nejen jich), v rostoucí míře osidluje územně vymežitelné a často také izolované urbanistické celky. Někdy bývají tato místa nazývána ghetty.

Sociálně vyloučené lokality můžeme nalézt při mnoha českých městech i obcích. V České republice neexistuje kraj, kterému by se problematika sociálního vyloučení a sociálně vyloučených lokalit vyhnula. Nejvíce sociálně vyloučených lokalit však můžeme najít v chudých regionech, zejména na severu Čech a Moravy.

Sociálně vyloučené lokality jsou často místy, kam byli vystěhováni nájemníci, kteří měli problémy s placením

nájemného či služeb, případně ti, kteří byli považováni „za problémové.“ Ovšem ne všichni nájemníci se do tohoto prostředí dostali pro neplacení nájemného. Často se do prostředí sociálně vyloučené lokality dostávají proto, že dům, ve kterém žili, byl privatizován (případně rekonstruován) a jeho obyvatelé nebyli zdatní v oblasti práva natolik, aby se ubránili razantnímu postupu majitele domu.

Problém sociálního vyloučení se však neomezuje pouze na sociálně vyloučené lokality. Sociálně vyloučení lidé mohou žít i osamoceně, uzavření před společností.

Existuje celá řada ukazatelů, podle nichž lze zjednodušeně popisovat sociálně vyloučené lokality. Patří sem: uzavřenost společenství vůči okolí, prostorová segregace - nedostupnost zaměstnání a vzdělání (nejen prostorová, ale také sociální), a s tím související vysoká (někde dokonce úplná) nezaměstnanost a nízká vzdělanost obyvatel těchto lokalit, nedostupnost úřadů či lékařské péče, špatná dopravní obslužnost, nekvalitní ubytování (špatné hygienické podmínky, znečištění, budovy svým účelem primárně neurčené k trvalému bydlení). Mezi obyvateli sociálně vyloučené lokality a okolím může panovat napětí. Pozor, ne všechny sociálně vyloučené lokality však musí splňovat výše uvedené podmínky, neboť každá sociálně vyloučená lokalita je specifická. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit mají často problémy s dluhy. Častá je také práce v ilegální ekonomice. Mezi obyvateli sociálně vyloučených lokalit se také poměrně často vyskytuje kriminalita, a to zejména majetková.

Lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách mají většinou nízké příjmy, často jsou závislí na sociálních dávkách, obvykle mají nízké vzdělání a jsou dlouhodobě nezaměstnaní. Život v tomto prostředí je frustrující - lidé žijící v prostředí sociálně vyloučených lokalit nerozumějí společenskému prostředí, nechápou společenské normy. Žijí v neustálém pocitu ohrožení, obávají se změn. Tito obyvatelé většinou nejsou schopni si pomoci vlastními silami, a často

to ani neumí. Typické je to, že obyvatelé sociálně vyloučených lokalit volí krátkodobé životní strategie tak, aby pouze uspokojili své základní potřeby.

Samozřejmě, že vliv prostředí se odrazí také na dětech, které v něm žijí. Děti pak automaticky přejímají hodnoty svých rodičů a jsou rovnou socializovány na podmínky života v sociálním vyloučení. Od raného věku je těmto dětem vštěpována pozice nejchudší složky ve společnosti. Život v sociálně vyloučené lokalitě však může pro jeho obyvatele znamenat také stigma - jakousi nálepku.

Tato kapitola je věnována konceptu sociálního vyloučení. Vysvětluje, co to vlastně sociální vyloučení je, jaké jsou jeho dimenze, podoby a příčiny. V textu jsou vysvětleny pojmy související s fenoménem sociálního vyloučení, jako jsou marginalizace, diskriminace či integrace. Kapitola zmiňuje problematiku konceptu chudoby a její souvislosti, ale i odlišnosti od konceptu sociálního vyloučení. Další velkou oblastí, kterou se zabývá, je problematika sociálně vyloučených lokalit. Kapitola uvádí, co to vlastně sociálně vyloučené lokality jsou, jak vznikají a kdo jsou jejich obyvatelé.

2. Dobrovolnictví

Vzhledem k tomu, že se ve své diplomové práci zabývám problematikou dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách, je nutné, abych tyto dva pojmy - dobrovolnictví a sociální vyloučení - vysvětlila. V první kapitole této práce jsem se zabývala problematikou sociálního vyloučení, ve druhé se proto budu věnovat problematice dobrovolnictví - co to je, jak zní jeho definice, kdo jsou dobrovolníci a kde se s jejich činnostmi můžeme setkat.

2.1 Pojem dobrovolnictví

Slovník sociální práce uvádí tuto definici: „Dobrovolnictví je neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“ (Matoušek 2003: 55)

Dobrovolnictví je založeno na dobrovolnosti, proto nemůže být vynuceno ani nařízeno. Musí respektovat potřeby klientů, charakter poskytovaných služeb a musí být založeno na motivaci a potřebách dobrovolníků.

Terminologie dobrovolnictví není v současnosti jednotná, proto se můžeme setkat také se souvisejícími pojmy, které mohou být s pojmem dobrovolnictví zaměňovány. Je to zejména pojem dobročinnost (někdy také filantropie). Jedná se o jednu z občanských ctností, která může být definována také jako lidumilnost, či pomoc sociálně slabým. Dobročinnost má dvě základní formy, a to dárcovství a právě dobrovolnictví.

Ve spojitosti s dobrovolnictvím by neměl být používán pojem dobrovolná práce, neboť pojem práce je úzce spjat s výdělečnou činností v návaznosti na zákoník práce.

Pro potřeby této práce je nutné vymezit také pojmy úzce související s pojmem dobrovolnictví, a to dobrovolnická organizace a dobrovolnické centrum, neboť tato spojení budou v textu používána. „Dobrovolnické organizace jsou organizace

sdužující občany, kteří společně pracují pro obecné blaho bez nároku na plat." (Matoušek 2003: 55) Tyto organizace jsou pružné, jsou méně formální, na druhou stranu však také méně stabilní. Dobrovolnické organizace můžeme rozdělit na ty, ve kterých členové něco poskytují druhým a současně totéž přijímají a na ty, kde členové poskytují něco druhým, aniž by něco přijímali. Dále sem patří ještě organizace zprostředkující styk mezi organizacemi a organizace s politickými zájmy vytvářející paralelní struktury k politickým stranám. Dobrovolnické centrum je pak organizací, která zprostředkovává zájemcům příležitosti k dobrovolnické práci a která vyhledává dobrovolníky pro jiné organizace.

2.2 Znaky dobrovolné činnosti

Jak vyplývá z definice dobrovolnictví, „hlavními znaky dobrovolné činnosti jsou, že je neplacená, je vědomá a svobodně zvolená, v kterékoliv oblasti společenského života.“ (Šormová, Klégrová 2006: 6)

To, že je dobrovolnická činnost neplacená, tedy finančně neohodnocená, však neznamena, že by dobrovolníkovi nemohla být poskytnuta nepeněžní odměna či neměly být uhrazeny náklady, jež mu v souvislosti s touto činností vznikly. Ovšem právě úhrada nákladů není v organizaci samozřejmá – dobrovolník se tímto způsobem může stát jejím „sponzorem“.

Důležité je také to, že je to činnost svobodně zvolená. I když to vypadá jako samozřejmost, za minulého režimu byly dobrovolnictvím nazývány i akce povinné a vynucené – například různé brigády apod.

I když v této diplomové práci je dobrovolnictví spojováno výhradně se sociální oblastí, může se odehrávat v jakékoli oblasti společenského života – tj. v oblasti kultury, sportu, ekologie apod.

2.3 Charakteristiky dobrovolnictví

Podle odborné literatury (Tošner, Sozanská 2006) rozeznáváme několik typů dobrovolnictví, podle různých úhlů pohledu, například historického vývoje, časového vymezení apod.

Dobrovolnická činnost může být formální či neformální. Neformální je založena na osobních domluvách a kontaktech, kdežto formální na kontraktech, které dobrovolníci uzavírají s organizací zprostředkovávající dobrovolnictví. Tito dobrovolníci pak prochází odbornými výcviky, jejich činnost je koordinována a odborně supervidována.

Dále rozlišujeme dobrovolnictví vzájemně prospěšné (v rámci nějaké zájmové skupiny, komunity apod.) a veřejně prospěšné.

Z hlediska historického vývoje rozdělujeme dobrovolnictví na americký model (tzv. manažerský) a model evropský (jinak také komunitní). Evropský model je vývojově starší. V tomto modelu se dobrovolníci na základě společných zájmů setkávají v určitém přirozeném společenství, jakým je například církev, ekologické sdružení či organizace mládeže. Z těchto komunit se pak mohou stát dobrovolnická centra, jež však stále mají komunitní prvky a jsou založena na osobních a neformálních vztazích. Narozdíl od toho v americkém modelu s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra, která dobrovolníky aktivně vyhledávají a spolupráci s nimi uzavírají na základě kontraktu.

Jak již bylo výše zmíněno, dobrovolníky lze rozdělit i podle časového vymezení. Dobrovolníkem může člověk být, pokud je zapojen do jednorázové akce - např. sbírky, ale také v případě, že se věnuje dobrovolnické práci pravidelně a opakovaně - např. dobrovolnické mise apod.

Dobrovolníci mohou v organizacích zaujímat různé role. Někde je na dobrovolnictví přímo závislý chod organizace, jinde je činnost dobrovolníků pro chod organizace

postradatelná, pomáhá však zkvalitnit služby, jež tato organizace poskytuje.

Podle typu dobrovolnické činnosti je možné určit míru formalizace, hloubku přípravy či náklady. U amerického modelu se setkáváme s vyšší mírou formalizace, u evropského s nižší. Příprava je hlubší u více formalizovaných modelů, ale také u dlouhodobější dobrovolnické činnosti. Na takovouto přípravu jsou nutné i vyšší náklady, naopak pro jednorázové akce jsou náklady menší a příprava nemusí být tak hluboká.

Dále může být dobrovolnictví děleno podle oblasti společenského života, ve které je tato činnost vykonávána. (viz podkapitola 2.8 Uplatnění dobrovolníků)

Dobrovolnictví může být činností nejen na místní a národní úrovni, ale také na úrovni mezinárodní.

2.4 Historie dobrovolnictví v České republice i ve světě

Dobrovolnictví není výdobytkem moderní společnosti. Můžeme jej nalézt v každé kultuře či společnosti, kdy lidé, kteří na tom byli lépe (finančně, zdravotně apod.), pomáhali těm, kteří tak šťastní nebyli. Samozřejmě, že dobrovolnictví prošlo v průběhu let určitým vývojem. Od jednorázové pomoci jednotlivců až k organizované a profesionálně koordinované činnosti v současnosti.

Ve Spojených státech amerických má dobrovolnictví velkou tradici a dobrovolníci se zde zapojují do různých druhů činnosti (nejen sociální práce, ale také v oblasti sportu či životního prostředí). Velkého rozmachu se mu dostalo v 70. letech 20. století.

Evropská tradice dobrovolnictví se odvíjí nejen od práce církevních charitativních organizací, ale také od rozmachu spolkových hnutí. Tento tradiční model je v současné době obohacován modelem manažerským. Dobrovolnictví však nemá stejnou úlohu a tradici v jednotlivých evropských zemích.

U nás bylo dobrovolnictví v průběhu 19. století a na počátku století 20. založeno na spolkové činnosti, která však byla násilně přerušena německou okupací v období druhé světové války a později vznikem socialistického státu. Pozvolna se dobrovolnická činnost začala opět rozvíjet až po roce 1989. Ačkoliv v současné době již existuje mnoho organizací, které ke své práci využívají dobrovolníky a o problematice dobrovolnictví se hovoří i v médiích, povědomí o dobrovolnictví i status dobrovolníků jsou ve společnosti stále na nízké úrovni a na okraji veřejného zájmu. Proto je velkým úkolem současnosti právě propagace potřebnosti a prospěšnosti veřejné práce.

2.5 Legislativní úprava dobrovolnictví

V České republice upravuje činnost dobrovolníků zákon číslo 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Tento zákon vymezuje, co je to dobrovolnická služba, kdo se může stát dobrovolníkem, a povinnosti organizace využívající k práci dobrovolníky. Dále zákon určuje, za jakých podmínek stát podporuje dobrovolnické aktivity. Zavádí akreditační povinnost pro organizace, které žádají o dotace na dobrovolnické programy.

2.6 Kdo je to dobrovolník

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ (Tošner, Sozanská 2006: 35)

Podle zákona o dobrovolnické službě dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, nebo starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a

dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

Dobrovolníky jsou často studenti středních, vyšších odborných a vysokých škol, zejména ti, kteří se připravují na výkon pomáhající profese. Potenciální dobrovolníky však můžeme najít i mezi jinými kategoriemi. Mezi nezaměstnanými, ženami na mateřské dovolené či lidmi v důchodu, ale také lidmi, kteří chtějí být užiteční, případně lidmi, kteří nejsou spokojeni ve svém zaměstnání. Shrňme-li to, dobrovolníkem se může stát téměř každý, je však důležité, aby jeho konkrétní uplatnění bylo zvoleno s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti. (Matoušek 2003: 55)

V zemích, kde má dobrovolnictví nepřerušenou tradici, se dobrovolníci rekrutují ze všech věkových i profesních skupin. V České republice mezi dobrovolníky převažují studenti a dívky, ale je znatelný posun k západnímu standardu. V Praze i v jiných velkých českých městech již mezi dobrovolníky studenti nepřevažují, zhruba polovinu tvoří zaměstnaní lidé. Pozvolna narůstá počet starších lidí. Ženy však mezi dobrovolníky stále převažují.

Člověk se může stát dobrovolníkem dvěma způsoby. První z nich je ten, že má zájem o určitou aktivitu, ví, čemu by chtěl věnovat a nemusí být obeznámen s institutem dobrovolnictví. V případě druhém přichází nejprve vůle stát se dobrovolníkem a teprve potom si jedinec zvolí své budoucí uplatnění.

2.7 Motivace k výkonu dobrovolnické činnosti

Motivace každého člověka k dobrovolné práci je jedinečná – často se v ní uplatňuje některý z těchto faktorů: altruismus, náboženské přesvědčení, profesionální zkušenost, zlepšení kvality života a podobně.

Odborná literatura uvádí 3 typy motivace (Tošner, Sozanská 2006), které se mohou vzájemně prolínat. Prvním

z nich je motivace konvenční (normativní). Dobrovolníka vedou morální normy jeho nejbližšího okolí, případně obecná neformální pravidla chování v dané společnosti. Druhý typ motivace je tzv. reciproční. Dobrovolník v této činnosti hledá prvky, které by byly užitečné i pro něho samého. Například student praktické zkušenosti apod. Posledním typem je motivace nerozvinutá. Nerozvinutá motivace „se omezuje na soubor prvků vytvářejících základní prostor pro rozhodování dobrovolníků.“ (Tošner, Sozanská 2006: 47). Patří sem důvěra v organizaci, přesvědčení o smyslupnosti dobrovolnictví a pocit, že prostřednictvím dobrovolnictví mohou lidé šířit dobré myšlenky. Tyto tři faktory jsou pak u této skupiny rozhodující pro to, stát se dobrovolníkem.

Ovšem motivace k dobrovolnické činnosti vždy nemusí být prospěšná druhým. Proto je nutné klást důraz na výběr dobrovolníků. Pokud by totiž byl negativní motiv silný, případně by došlo ke kombinaci takovýchto motivů, mohl by takovýto dobrovolník silně poškodit klienta. Takovýmito negativními motivy mohou být například: pocit vlastní důležitosti, touha ovládat, nedostatek sebeúcty spojený s touhou potkat ještě ubožejší lidi, pocit povinnosti, nepřiměřená zvědavost a další.

Jaké jsou tedy předpoklady úspěšné činnosti dobrovolníků? Podle docenta Matouška (2003) je důležité, aby organizace měla dobře definované úkoly a role dobrovolníků v jasně formulovaném poslání organizace. Nábor dobrovolníků by měl být předem promyšlený. S každým dobrovolníkem by měla být sepsána smlouva vymezující povinnosti dobrovolníka, klienta a organizace, která dobrovolnickou pomoc organizuje. Činnost dobrovolníků musí být řádně koordinována. Dobrovolníky je třeba ve výkonu činnosti zacvičit. Činnost dobrovolníka by měla být pravidelně supervidována, dobrovolník by měl být posilován ve své motivaci.

2.8 Uplatnění dobrovolníků

Dobrovolníci se nejčastěji uplatňují v následujících oblastech společenského života. První z nich je zdravotnictví a sociální oblast (například dobrovolnictví v nemocnicích či domovech pro seniory apod.). Zvláštním druhem organizací, které pracují s dobrovolníky v sociální oblasti, jsou humanitární organizace (pomoc při válečných konfliktech či přírodních katastrofách). Další oblastí je ekologie a ochrana životního prostředí. Dobrovolníci se mohou uplatnit také v kulturní oblasti - například při obnově památek a kulturního dědictví. A v neposlední řadě se dobrovolníci často podílejí také na vzdělávací činnosti a uplatňují se také v oblasti sportu a volnočasových aktivit.

Je už jen na dobrovolnících, zda zvolí možnost dobrovolnické činnosti v místě bydliště, jinde v republice či dokonce v zahraničí.

2.9 Význam dobrovolnictví

To, jaký má dobrovolnictví význam, lze vysledovat na třech úrovních. Tedy co přináší samotnému dobrovolníkovi, čím přispívá společnosti a organizaci, pro niž dobrovolnickou činnost vykonává.

Jak tedy dobrovolnická činnost může obohacovat dobrovolníka? Dobrovolník se při ní seberealizuje, uplatňuje své schopnosti, posiluje své sebevědomí. Získává nové zkušenosti, rozvíjí své schopnosti a učí se nové věci. Dobrovolnickou činností lze získat také určitou společenskou prestiž. Ovšem to spíše tam, kde má dobrovolnictví dlouholetou tradici.

Dobrovolnictví posiluje soudržnost, podporuje občanskou solidaritu a zájem o druhé, umožňuje jedincům uplatňovat svá práva a povinnosti. To jsou prvky významu dobrovolnictví pro společnost.

Dobrovolnictví je významné také pro organizaci, která ho organizuje. Dobrovolníci se mohou věnovat tomu, na co nemají kapacitu kmenoví zaměstnanci v rámci své práce, a tím služby poskytované organizací zkvalitňují. Dobrovolníci mohou vnést do organizace nové nápady, jiný pohled na věc, ale také zpětnou vazbu.

2.10 Práva a povinnosti dobrovolníků

Uvedená práva a povinnosti dobrovolníků byly převzaty od Národního dobrovolnického centra Hestia (<http://www.hest.cz/ndc.shtml>)

2.10.1 Práva dobrovolníka

- právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomoci
- právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně
- právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka
- kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci
- kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá
- právo na zaškolení, výcvik, trénink
- právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci
- právo říci "ne", pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka

- právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní - možnost účastnit se hodnotícího procesu
- právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen
- právo být pro výkon dobrovolné činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škody

2.10.2 Povinnosti dobrovolníka

- splnit úkoly, ke kterým se zavázal
- být spolehlivý
- nezneužívat projevené důvěry
- požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje
- znát a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.)
- být "týmovým hráčem"
- ztotožňovat se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentovat

Druhá kapitola je věnována problematice dobrovolnictví. Vymezuje základní pojmy z této oblasti - co je dobrovolnická činnost, kdo je to dobrovolník. Nedílnou součástí je také podkapitola o historii dobrovolnictví a legislativní úpravě této problematiky. Na závěr textu jsou vymezena základní práva a povinnosti dobrovolníků.

3. Metodika pro práci s dobrovolníky

Další kapitola se zabývá problematikou metodiky práce s dobrovolníky. Je to proto, že cílem této práce je takovouto metodiku pro společnost Člověk v tísni navrhnout. V této kapitole je tvorba metodiky pro práci s dobrovolníky zmíněna obecně - tedy co by měla obsahovat a na co by se měla zaměřit. V dalších kapitolách je uvedena konkrétní aplikace problematiky dobrovolnictví v organizaci Člověk v tísni, o.p.s.. Poté bude popsán konkrétní návrh výzkumné metody, neboť metodika by neměla být tvořena pouze na základě postřehů pracovníků organizace, ale zejména na základě potřeb dobrovolníků samotných.

3.1 Metodika pro práci s dobrovolníky

Metodika práce s dobrovolníky by měla být klíčovou pro všechny organizace, které s dobrovolníky pracují. Práci s dobrovolníky můžeme rozdělit do několika kroků. "Vlastní práce s dobrovolníky zahrnuje jejich získávání, výběr, výcvik, supervizi a hodnocení." (Tošner, Sozanská 2006: 69)

Na počátku by organizace vždy měla vědět, jakou roli v ní dobrovolníci mají hrát a jak je organizace na vstup dobrovolníků připravena.

3.2 Práce s dobrovolníky

Klíčovou osobou pro dobrovolníky v organizaci je koordinátor dobrovolníků. Je to člověk, jehož pracovní náplní je výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků. Koordinátorem dobrovolníků může být dobrovolník, ale také placený zaměstnanec. Nároky na jejich činnost jsou však v obou případech v podstatě stejné. U dobrovolníka je důležité působit zejména na jeho motivaci. Koordinátor pracuje nejen s dobrovolníky, ale také plní funkci

kontaktního pracovníka mezi zaměstnanci, vedením organizace, klienty a dobrovolníky.

Konkrétní způsoby získávání dobrovolníků vždy záleží na koordinátorovi. Důležité je ovšem to, že jinak se postupuje v případě, hledáme-li dobrovolníky pro jednorázové akce a jinak, plánujeme-li je zapojit do akcí opakujících se či dokonce dlouhodobých programů. Velmi rozšířené formy, jak získat dobrovolníky, jsou tyto: letáky či plakáty, informace na vývěsce, v místním tisku či v rozhlasovém, případně televizním vysílání. Organizace mohou pořádát cílené náborové akce - například koncerty, výstavy workshopy a podobně. Je možné navázat spolupráci s dobrovolnickými centry, ale také místními středními, vyššími či vysokými školami.

Nejčastější formou získávání dobrovolníků jsou osobní kontakty, kdy zaměstnanci organizaci hledají dobrovolníky přes příbuzné a známé. Tato forma, jak začít s dobrovolnictvím, je nejlepší zejména pro malé neziskové organizace. Její nevýhodou však je to, že okruh známých se brzy vyčerpá. Kromě toho je tento způsob poměrně časově náročný.

Organizace by při náboru neměly využívat pouze jednu metodu - nejlepší je zkombinovat několik forem současně.

V případě složitějších činností je vhodné provést ještě určitý předvýběr dobrovolníků. Ten by se měl uskutečnit před samotným školením dobrovolníků. Může mít formu individuálního či skupinového setkání - organizace tak má možnost dobrovolníka lépe poznat, naopak dobrovolník si může ujasnit své motivace a získat o činnosti více informací.

Projde-li potenciální dobrovolník i tímto předvýběrem, je možné započít s přípravou dobrovolníků. Ta by měla mít dvě základní složky - první obecně dobrovolnickou a druhou speciální, vztahující se ke konkrétní činnosti. Příprava dobrovolníků může být různě dlouhá - některé organizace pořádají například celodenní či víkendové výcviky, jinde stačí několik minut či hodin.

Obecná část přípravy by měla být zaměřena na základní informace - tj. možnosti a potřeby dobrovolníků, závazky vůči organizaci či případná omezení. Dobrovolník by měl být seznámen s organizací, jejím posláním, základními dokumenty, ale také se svou rolí v organizaci. Kromě toho by měl být seznámen s tím, na koho se může v případě problémů obrátit, kdo je koordinátorem dobrovolníků, kdo je jeho nadřízený a jaké jsou kontakty na tyto osoby.

Oproti tomu odborná (speciální) příprava by již měla být konkrétně zaměřena na to, co bude dobrovolník v organizaci dělat. Je možné využít různé techniky (hraní rolí apod.). Součástí výcviku dobrovolníků může být také psychologické posouzení dobrovolníků. Při přípravě by měl být dobrovolník seznámen s principy supervize, součástí této fáze může být i vytipování vhodného klienta. „Dobře připravený výcvik dává dobrovolníkovi pocit jistoty, že ví, k čemu se zavázal, obvykle jeho motivaci prohloubí nebo nabude reálnější podoby. Výcvikem předcházíme nereálným očekáváním či budoucím nedorozuměním mezi dobrovolníkem, personálem i klienty.“ (Tošner, Sozanská 2006: 81)

Důležitým nástrojem pro práci s dobrovolníky je také jejich hodnocení. Dobrovolníci si zaslouží, aby jejich činnost byla evidována a aby za ni byli oceněni (i když samozřejmě ne finančními prostředky). Pravidelné hodnocení a oceňování by mělo být součástí práce každého dobrovolníka v organizaci. Alespoň jedenkrát za rok by měl koordinátor spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s předáním odměny. Stačí symbolická - například certifikát o dobrovolnické činnosti a podobně.

Ne všechny organizace pracující s dobrovolníky s nimi uzavírají písemnou smlouvu. Ovšem některé programy se bez písemné dohody neobejdou. Ztotožňuji se s názorem, že: „rozumná, konkrétnímu dobrovolnickému programu přiměřená míra formalit může jen prospět. 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: 95). Dohoda by měla obsahovat popis činnosti, kterou dobrovolník bude vykonávat, místo a dobu, kdy ji bude vykonávat. Součástí smlouvy může být vymezení práv a povinností dobrovolníka, ale také ustanovení o mlčenlivosti.

Dobrovolníci mohou být v rámci své činnosti vystaveni určitým rizikům, proto je vhodné je pro tyto případy pojistit (např. úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu apod.). Také ustanovení o pojištění se může stát součástí kontraktu s dobrovolníky.

Třetí kapitola je věnována problematice metodiky práce s dobrovolníky. Je zde uvedeno, co všechno by správná metodika měla obsahovat a na co by se měla organizace při práci s dobrovolníky zaměřit, a jak by měla daná organizace postupovat.

4. Dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách

Tato kapitola je věnována způsobům, jakými se mohou dobrovolníci uplatnit v sociálně vyloučených lokalitách či při práci se sociálně vyloučenými lidmi, a organizacím, které dobrovolníky do tohoto prostředí přivádějí. Nemá však být výčtem všech organizací, dále vyjmenované jsou zde uvedeny pro dokreslení problematiky.

4.1 Organizace

Vycházíme-li z interaktivní mapy sociálně vyloučených lokalit http://www.esfcr.cz/mapa/int_CR.html) v České republice, je zřejmé, že zde neexistuje kraj, kde by sociálně vyloučené lokality neexistovaly. Problém sociálního vyloučení se v současné době dostává do popředí, stejně jako pokusy o sociální integraci osob v sociálním vyloučení žijících či sociálním vyloučením ohrožených.

Proto lze v celé České republice najít mnoho organizací, kteří se s prací s touto cílovou skupinou setkávají. Od organizací státních, jakými jsou například oddělení sociálně právní ochrany dítěte při magistrátech a obecních úřadech, po neziskové organizace. Tyto pak mohou mít podobu velkých organizací s pobočkami v několika regionech (jako je například společnost Člověk v tísni, zmiňovaná v další kapitole), tak malých regionálních organizací, které pracují pouze v několika či dokonce jedné sociálně vyloučené lokalitě.

Ne všechny organizace však ke své práci využívají pomoci dobrovolníků. Dobrovolníci se mohou uplatnit spíše v nestátních neziskových organizacích, ale v poslední době existují také programy státních institucí, které s uplatněním dobrovolníků počítají.

4.2 Příklady organizací, které ke realizaci svých programů využívají dobrovolníky

Jednou z největších organizací zaměřující se na práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit je společnost Člověk v tísni, o.p.s.. Té však bude věnována samostatná kapitola, neboť je tato diplomová práce úzce navázána na její činnost. Přesto by však alespoň v tomto výčtu mělo její jméno zaznít.

Velkou organizací působí v této oblasti je také organizace Romodrom, o.s., jež působí po celé České republice.

Vyloženě regionální organizací je naopak obecně prospěšná společnost Tady a teď, která je úzce spjatá s plzeňským regionem. Také další organizace pracují pouze v určitém regionu. IQ Roma servis působí zejména v Jihomoravském kraji. V Moravskoslezském kraji můžeme najít občanské sdružení Společně - Jekhetane.

Samostatnou kapitolou v této oblasti jsou Dobrovolnická centra - některá z nich sice přímo projekty realizují (nebo se na realizaci podílejí), častější však je, že pouze vyhledávají dobrovolníky pro jiné organizace. V současné době v každém z krajů působí alespoň jedno (ale někdy samozřejmě i více) dobrovolnických center.

Jak jsem již zmínila výše, cílem této práce není podat podrobný výčet organizací, které na poli sociálního vyloučení působí, ani těch, které k realizaci svých programů využívají dobrovolníky. To by snad vzhledem k jejich počtu ani nebylo možné. Výše uvedené organizace jsou zde uvedeny pro dokreslení situace v České republice. Na základě jimi (i dalšími organizacemi) realizovaných programů jsem se pouze snažila vymezit základní oblasti, ve kterých se při své činnosti v sociálně vyloučeném prostředí mohou podílet dobrovolníci.

4.3 Uplatnění dobrovolníků v sociálně vyloučených lokalitách

Na základě projektů organizací pracujících s dobrovolníky v sociálně vyloučených lokalitách jsem vymezila několik hlavních oblastí, do kterých se dobrovolníci při práci v sociálně vyloučených lokalitách mohou zapojit.

První oblastí je pomoc se školní přípravou dětí ze sociálně vyloučeného prostředí. Děti žijící v sociálně vyloučených lokalitách většinou nenavštěvují předškolní zařízení a při nástupu povinné školní docházky nemají takové znalosti a dovednosti jako děti z majoritní společnosti. Častý je také jazykový handicap. V sociálně vyloučených rodinách není na vzdělání kladen takový důraz jako v majoritní společnosti, častá je nedůvěra vůči institucím majoritní společnosti, mezi které škola patří. V takovýchto rodinách děti často nemají vhodné podmínky pro přípravu na vyučování. Roli hraje také to, že rodiče často nemají dostatečné vzdělání na to, aby se s dětmi mohli připravovat. Děti jsou tak ponechány samy sobě a pokud se rozhodnou do školy nepřipravovat, nikdo je k tomu nenutí, ani je za to netrestá.

Dobrovolníci docházejí přímo do rodiny doučovaného dítěte a snaží se mu pomoci s domácí přípravou na vyučování. Např. program Podpora vzdělávání (Tady a teď, Člověk v tísní), doučování však poskytují i další organizace např. občanské sdružení S.T.O.P. Ostrava, o.s. Romodrom a další. Existují i projekty zaměřené na předškolní výchovu těchto dětí.

Druhou oblastí jsou programy zaměřené na zkvalitnění trávení volného času pro děti ze sociálně vyloučených lokalit. Sociálně vyloučené lokality jsou, jak již název napovídá, většinou vzdálené od veřejných míst k volnočasovému a sportovnímu vyžití. Děti tak tráví volný čas v nepodnětném prostředí. Často nemají ani dostatek hraček, výtvarných či

sportovních potřeb. Svůj volný čas pak tráví doma u televize, či s kamarády mimo dohled rodičů.

Dobrovolníci tak připravují pro děti volnočasové aktivity, různé kroužky, doprovází děti na výlety, prázdninové pobyty a podobně (např. sdružení Cikne Čhave, Drom).

Dobrovolníci mohou nalézt uplatnění při výše uvedených aktivitách také v nízkoprahových zařízeních.

Další velkou oblastí jsou programy pro jedince určitým způsobem sociálně vyloučené - například program Pět P, LATA či Mentor. Tyto programy sice nejsou určené přímo do sociálně vyloučených lokalit, neprobíhají přímo v přirozeném prostředí dětí, ale dobrovolníci při nich mohou pracovat také s touto cílovou skupinou. Program Pět P je založen na americkém modelu Big Brother, Big Sister. Dítě nějakým způsobem sociálně vyloučené (nemusí se jednat o obyvatele sociálně vyloučené lokality) dostává velkého kamaráda (dobrovolníka). S ním pak tráví volný čas. Program LATA založený na podobném principu jako Pět P, určený věkově starší cílové skupině. Cílem mentoringu (program Mentor) je připravit mladého člověka na další studium nebo v případě, že studovat odmítá, mu zprostředkovat legální zaměstnání, poskytnout mu v tomto směru potřebné informace a podporu. Mentorem je v tomto případě také dobrovolník.

Čtvrtá kapitola vymezuje dobrovolnickou činnost v kontextu programu organizací, jež s dobrovolníky pracují v sociálně vyloučených lokalitách. Jsou zde vymezeny základní oblasti uplatnění dobrovolníků při práci v tomto prostředí doplněné příklady konkrétních programů a organizací, jež v tomto prostředí působí.

5. Dobrovolníci a společnosti Člověk v tísni

Další kapitola je věnována společnosti Člověk v tísni, o.p.s., která nabízí dobrovolnickou činnost v sociálně vyloučených lokalitách po celé České republice. Na vzorku dobrovolníků této společnosti bude v praktické části této diplomové práce proveden výzkum na základě kterého zpracuji návrh metodiky pro práci s dobrovolníky právě pro tuto organizaci.

5.1 Společnost Člověk v tísni

Organizace Člověk v tísni (dále jen ČvT) vznikla v roce 1992 původně jako humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a přispívat k dodržování lidských práv po celém světě. Jejími zakladateli jsou Šimon Pánek (současný ředitel společnosti), Jaromír Štětina a Česká televize. Organizace v průběhu let změnila svůj název i právní subjektivitu - od roku 1999 je registrována jako obecně prospěšná společnost. ČvT nepůsobí pouze v zahraničí (ve 37 zemích světa se i nadále zabývá humanitární a rozvojovou pomocí a podporou lidských práv), ale také v České republice. Zde se podílela na likvidaci následků povodní, ale hlavně již několik let přispívá ke zlepšení situace obyvatel sociálně vyloučených lokalit, a to nejen terénní sociální prací, ale také podporou interkulturního vzdělávání na českých školách. Kromě těchto aktivit pořádá společnost každoročně filmový festival Jeden svět.

5.2 Programy sociální integrace (PSI)

Tato sekce společnosti Člověk v tísni, o.p.s. vznikla v roce 1999 původně pod názvem Terénní programy a věnuje se problematice sociálního vyloučení a chudoby. V roce 2006 pak vznikla sekce Programy sociální integrace jako taková. PSI

poskytuje obyvatelům sociálně vyloučených lokalit bezplatné sociální poradenství, pomáhá jim řešit problematiku bydlení, nezaměstnanosti a dluhů. Kromě terénní sociální práce a sociálního poradenství nabízí klientům možnost konzultací s právníkem, pracovní poradenství, službu asistenta policie, volnočasové aktivity a služby nízkoprahových zařízení, ale pro potřeby této práce nejdůležitější - službu doučování.

Programy sociální integrace v současnosti působí ve více jak padesáti městech a obcích České republiky. Kontaktní místa této sekce jsou v těchto městech - samozřejmě v Praze, dále v Bílině , Chomutově , Chrastavě, Kladně, Krupce, Libčicích nad Vltavou, Liberci, Mimoní, Olomouci, Písku, Plzni, Prostějově, Sokolově a Ústí nad Labem a nově také v Neratovicích.

5.3 Dobrovolníci společnosti Člověk v tísni

Dobrovolníci se mohou zapojit téměř do všech oblastí, v nichž společnost Člověk v tísni působí. Tato diplomová práce je však zaměřena na dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách, zaměřím se proto na možnosti dobrovolnické činnosti pro organizace pouze na tuto oblast.

Dobrovolníci společnosti ČvT se v sociálně vyloučených lokalitách mohou zapojit buď do programu Podpora vzdělávání (doučování), nebo při organizaci volnočasových aktivit či činnosti v nízkoprahových zařízeních.

Program Podpora vzdělávání je určen rodinám ze sociokulturně znevýhodněného prostředí. Společnost Člověk v tísni tento program realizuje od roku 2006. Cílem programu je překonat bariéry dětí ve vzdělávání (nevyhovující podmínky pro přípravu na vyučování, nedostatečně podnětné prostředí, nízké vzdělání rodičů či nedostatečná schopnost rodičů pomoci dítěti s přípravou do školy, záškoláctví). Doučování v rodinách je realizováno při těchto Kontaktních centrech společnosti: Bílina, Chomutov, Kladno, Karlovy Vary,

Libčice nad Vltavou, Liberec, Praha, Prostějov, Olomouc, Sokolov a Ústí nad Labem.

Některé z poboček společnosti (např. Kladno, Libčice nad Vltavou a další) nabízí svým dětským svěřencům ze sociálně vyloučených lokalit kromě doučování také volnočasové aktivity. Organizují zájmové kroužky, výlety či jednorázové akce.

Nízkoprahová zařízení poskytují dětem volnočasové aktivity (ať už pravidelné či nárazové), víkendové a prázdninové pobyty, ale také již zmiňované doučování. V současné době společnost provozuje dvě nízkoprahová zařízení - v Ústí nad Labem (Nový svět) a v Bílině (Na Předměstí).

5.4 Podmínky pro výkon dobrovolné činnosti v ČvT

Dobrovolníci spolupracující se společností Člověk v tísni musí splňovat tyto podmínky - musí být starší 17 let a nesmí mít záznam v evidenci Rejstříku trestů. Dobrovolník by měl přislíbit spolupráci minimálně na dobu šesti měsíců.

5.5 Práce s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni, o.p.s.

Služby dobrovolníkům organizuje v každém regionu příslušný koordinátor. Ten má na starosti nábor dobrovolníků, vstupní a motivační pohovory s dobrovolníky (i potenciálními). Provádí vstupní školení dobrovolníků a jejich uvedení do rodin, pravidelně je účasten při doučování v rodinách. Dále organizuje skupinová setkání dobrovolníků a také jejich supervizi. V případě, že v rodině nastane nějaký problém, snaží se jej koordinátor vyřešit. Navíc spolupracuje se školami a komunikuje s příslušnými pedagogy.

V organizaci Člověk v tísni se o nábor dobrovolníků starají, jak již bylo výše uvedeno, koordinátoři doučování, kteří působí na téměř všech pobočkách organizace. K náboru je

většinou využíváno několika metod současně. Samozřejmostí jsou letáky, které jsou vyvěšovány do místních škol, ale také knihoven či na místa, která často navštěvuje mládež - např. hudební kluby, čajovny apod. Inzeráty jsou zveřejňovány na internetových stránkách společnosti a podle finančních možností také v médiích. K náboru dobrovolníků často slouží také přednášky na školách. Ne všude jsou však určité metody stejně účinné jako jinde. Někde jsou nejúspěšnější náborovou metodou přednášky, jinde jiné metody.

Pokud do organizace přijde zájemce o dobrovolnictví, koordinátor mu službu představí, pohovoří s ním o jeho zájmech, zkušenostech a motivaci k dobrovolnické práci. Pokud po tomto rozhovoru zájem o dobrovolnictví trvá, je člověk pozván na další schůzku, na které proběhne vstupní školení. V něm by se měl dobrovolník dozvědět o svých právech a povinnostech, právech a povinnostech klientů, koordinátora služby i organizace samotné. Je mu detailně představen program, jeho metody a cíle. Dále je součástí tohoto školení seznámení s problematikou sociálního vyloučení a života v sociálně vyloučených lokalitách. Po tomto proškolení následuje podpis smlouvy (řídí se zákonem 198/2002 Sb.). Součástí této smlouvy je také dohoda o mlčenlivosti, povinnou přílohou smlouvy je výpis z evidence Rejstříku trestů. Dobrovolníkovi může být poskytnut příspěvek na dopravu za klienty - v tomto případě se o něm sepisuje zvláštní dohoda. Poskytnout takovýto příplatek je však možné jen v případě, že donátor služby toto umožňuje.

Jak již bylo dříve uvedeno, v organizaci Člověk v tísni, o.p.s. se mohou dobrovolníci zapojit do programu Podpora vzdělávání (doučování v rodinách), ale také do organizace volnočasových aktivit. Program podpora vzdělávání v rodinách je realizován ve všech pobočkách organizace, volnočasové aktivity či nízkoprahové služby pouze v některých z nich.

V případě, že se dobrovolník zapojí do programu Podpora vzdělávání v rodinách, následuje tento postup. Na základě

vstupního pohovoru (či v případě potřeby pohovorů) koordinátor vybere pro daného adepta nejvhodnější rodinu. Někdy je to velmi těžké, zvláště v případě, že do rodiny již jiný dobrovolník v minulosti docházel, ale z nějakých důvodů již ve své činnosti nepokračuje. Poté, co je vybrána rodina, je dobrovolník seznámen se základními informacemi o rodině, ale hlavně o doučovaném dítěti (jakou třídu navštěvuje, v jakém předmětu má největší mezery, na co je při doučování nutné se zaměřit apod.). Jsou-li s dobrovolníkem vyřízeny veškeré formality, je uveden do rodiny. První doučování v rodině připravuje a vede sám koordinátor. Dobrovolník tak má možnost vidět výukové metody přímo v praxi. Druhé doučování by měl připravovat již sám dobrovolník. Samozřejmě, že pokud si není jistý, je mu koordinátor k dispozici s radou. Druhou hodinu vede sám dobrovolník pod odborným vedením koordinátora, který mu po jeho skončení poskytne zpětnou vazbu k jeho doučování. Další doučování by již měl dobrovolník vést sám. Koordinátor vzdělávání pak pravidelně (cca jednou za dva měsíce) dochází do rodin na náslechy. Díky nim má koordinátor přehled o činnosti dobrovolníka v rodině, ale také o tom, jaké udělal doučovaný za určitou dobu pokroky. Naopak dobrovolník má díky náslechům k dispozici zpětnou vazbu ke své činnosti, na základě které může svou práci ještě zefektivnit. Nehledě na to, že je takovýto pohovor výbornou příležitostí k ohodnocení dobrovolníka.

U dobrovolníků, kteří se chtějí zapojit do organizování volnočasových aktivit, je postup obdobný. Nejprve je koordinátorem proveden vstupní motivační pohovor, poté jsou potenciální dobrovolníci ke své činnosti proškoleni. Následuje vyřízení veškerých vstupních formalit (podpis smlouvy, dohody o mlčenlivosti apod.). V případě, že již v místě nějaká volnočasová aktivita probíhá, mají dobrovolníci možnost se jí zúčastnit a vidět své kolegy přímo v praxi. Je-li služba teprve zaváděna, úvodní kroužky organizují koordinátor ve spolupráci s dalšími pracovníky

společnosti za asistence dobrovolníků, později dobrovolníci připravují aktivity sami a koordinátor přihlíží a poskytuje zpětnou vazbu. Později již mohou dobrovolníci realizovat aktivitu sami, samozřejmě s pravidelnými náslechy koordinátora. V některých pobočkách - např. v Kladně, je přímo zavedena pozice koordinátora volnočasových aktivit, jinde tuto funkci plní koordinátoři doučování.

Dobrovolníci mají právo kdykoliv svoji dobrovolnickou činnost pro organizaci ukončit. V tomto případě by měli informovat koordinátora, sejít se s ním a sepsat s ním příslušný závěrečný dokument. Koordinátor se v tomto případě zajímá o důvody, které k dobrovolníka k rozhodnutí o ukončení činnosti vedly, součástí závěrečného rozhovoru by mělo být ocenění dobrovolníka a ujištění, že se může kdykoliv vrátit.

Dobrovolníci mají povinnost účastnit se pravidelných intervizí (setkání dobrovolníků). Ty by měly být realizovány zhruba jedenkrát za dva měsíce. Intervize nabízí dobrovolníkům prostor pro řešení problémů, sdílení zkušeností a postupů mezi dobrovolníky. Záleží na tom, jaké služby jsou v dané pobočce organizace realizovány - buď se všichni dobrovolníci účastní stejné intervize, nebo jsou oddělené intervize pro dobrovolníky, kteří poskytují doučování v rodinách a pro ty, kteří organizují volnočasové aktivity.

V případě potřeby je dobrovolníkům poskytována supervize pod vedením externího odborníka.

Na některých pobočkách jsou organizována také vzdělávání pro dobrovolníky, přičemž se vždy přihlíží k jejich vzdělávacím potřebám.

Dobrovolníci jsou koordinátory kontrolováni - například formou individuálních konzultací, rozhovorů s klienty, náslechy na doučování či aktivitách provozovaných dobrovolníky. Dobrovolníci mají povinnost vést o své činnosti dokumentaci.

Koordinátoři jsou spojujícím článkem mezi dobrovolníky a klienty (klientskými rodinami). V případě programu Podpora

vzdělávání spolupracují se školami, zjišťují potřeby doučovaných dětí a znají jejich učební plán.

5.6 Metodika práce s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni, o.p.s.

V organizaci sice v současné době existuje manuál pro práci s dobrovolníky, ale je velmi obecný a některé důležité oblasti dobrovolnické činnosti vůbec nezahrnuje. V manuálu úplně chybí vymezení práv a povinností organizace, klientů i dobrovolníků. Není zde určeno, zda a jak by měl dobrovolník svoji práci dokumentovat.

Velkým nedostatkem je také to, že manuál je zaměřen pouze na práci s dobrovolníky zapojenými do doučování v rodinách, přestože v organizaci se mohou dobrovolníci podílet i na jiných oblastech práce.

I když je zde uvedeno, že by měl být dobrovolník seznámen s cíli, metodami programu Podpora vzdělávání, vymezení těchto pojmů zde také chybí. Zde je nutné říci, že tento program není registrován jako sociální služba, a proto nejsou vypracovány standardy kvality.

Kromě tohoto manuálu ještě existují manuály na několika pobočkách společnosti. Neexistují však na všech pobočkách, nejsou jednotné a v některých oblastech se mohou dokonce rozcházet. Do určité míry to nemusí být na škodu, neboť na každé pobočce společnosti jsou pro uplatnění dobrovolníků trochu jiné podmínky, na druhé straně však existují podmínky a pravidla, které se neliší, a tudíž by měly být pro celou společnost jednotné.

Pátá kapitola představuje společnost Člověk v tísni a její programy obecně, ale také ve vztahu k problematice sociálního vyloučení a sociálně vyloučených lokalit. Konkrétně jsou v kapitole představeny programy, při nichž se mohou dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách

uplatnit, a postupy využívané při práci s dobrovolníky ve jmenované organizaci. Krátce je zde pojednáno také o soudobé metodice, která je pro práci s dobrovolníky v organizaci vytvořena.

6. Vymezení výzkumu

Tato kapitola je věnována vymezení základních cílů výzkumu a výzkumných problémů. Jsou zde uvedeny výzkumné metody a nástroje, kterými bude celý výzkum realizován, včetně vzorku respondentů.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem kvalitativního výzkumu této diplomové práce bylo zmapovat potřeby a úskalí dobrovolnické práce v sociálně vyloučených lokalitách, zejména pro potřeby společnosti Člověk v tísni, ale také zjistit, kdo dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách v této organizaci jsou a jaké jsou jejich motivy k tomuto typu dobrovolnické práce. Na základě zjištěných údajů bude vytvořen návrh metodiky práce s dobrovolníky ve společnosti Člověk v tísni, o.p.s., potažmo pro pobočku Středočeský kraj, která zahrnuje města Libčice nad Vltavou, Neratovice a Kladno.

Výzkum zjišťuje názory a postoje respondentů na práci v sociálně vyloučených lokalitách obecně, tak v návaznosti k současnému metodickému vedení dobrovolníků v organizaci.

6.2 Výběr vzorku - výzkumný soubor

Výzkumný soubor pro dotazníkové šetření představovali dobrovolníci vykonávající dobrovolnickou činnost v rámci Kontaktních míst (poboček) společnosti Člověk v tísni, o.p.s., kteří v rámci této činnosti docházejí do sociálně vyloučených lokalit v rámci programu Podpora vzdělávání v rodinách doučovat děti. Tento okruh byl zvolen proto, že jmenovaná společnost je jednou z největších organizací, která pracuje s dobrovolníky v tomto prostředí, ale zejména proto, že odpovědi zvolených respondentů poskytnou prakticky využitelné informace pro tvorbu návrhu metodiky práce

s dobrovolníky pro tuto organizaci. Dotazování byli dobrovolníci působící na 12 místech v rámci celé České republiky. Službu „doučování dětí v rodinách“ společnost Člověk v tísni nabízí v Bílině, Chomutově, Kladně, Karlových Varech, Libčicích nad Vltavou, Liberci, Praze, Prostějově, Olomouci, Sokolově, Ústí nad Labem a nově také v Neratovicích. Výzkumný soubor tak čítal celkem 103 oslovených dobrovolníků, z nichž na otázky dotazníku odpověděla cca jedna třetina.

Druhou část výzkumného souboru tvořili sami koordinátoři dobrovolníků.

Pro sběr dat však byly použity nejen dotazníky s uzavřenými i polotevřenými otázkami, ale také nestandardizované rozhovory. Výzkumný vzorek pro tyto rozhovory tvořili koordinátoři dobrovolníků ze všech Kontaktních míst (poboček) Středočeského kraje. Tento vzorek byl vybrán proto, že následně navržená metodika by měla sloužit zejména v tomto regionu. Celkem bylo provedeno 3 rozhovory se stejným počtem respondentů.

6.3 Výzkumné nástroje a metody

Pro můj výzkum jsem zvolila metodu dotazníkových šetření doplněnou nestandardizovanými individuálně řízenými rozhovory.

Pro dotazníkové šetření byly navrženy dva krátké dotazníky, rozhovory probíhaly na základě předem připraveného seznamu otázek.

Dotazník pro dobrovolníky (viz příloha č. 1) byl rozdělen do tří částí. První část byla zaměřena na identifikaci dobrovolníků – kdo jsou vlastně dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách (jak jsou staří, jaké mají nejvyšší ukončené vzdělání či kvalifikaci). Druhou část tvořily otázky na motivaci dobrovolníků pro tento typ činnosti a třetí část byla věnována vlastní dobrovolnické

činnosti z pohledu metodiky. Většina otázek byla uzavřených, nabízela jen určité pevně stanovené penzum odpovědí. Pouze několik otázek zůstalo zcela otevřených odpovědím respondentů. Otázky byly formulovány tak, aby přispěly k objasnění stanovených hypotéz a zodpověděly stanovené výzkumné problémy.

Dotazník pro koordinátory úzce navazoval na dotazník pro dobrovolníky. Na rozdíl od dobrovolníků, kteří identifikovali sami sebe, měli koordinátoři zkusit vymezit svého typického dobrovolníka. Další otázky se vztahovaly k metodám práce koordinátora pro potřeby připravované metodiky. Navíc koordinátoři uváděli počty dobrovolníků a dětí zapojených do programu Podpora vzdělávání. (dotazník - viz příloha č. 2)

Souhrn otázek pro rozhovory byl předem připraven, na rozdíl od dotazníků však většina otázek zůstala otevřená tak, aby z odpovědí bylo možné získat co nejvíce údajů.

Kontakty na dobrovolníky jsem získala z evidence, kterou pro organizaci Člověk v tísni vedou regionální koordinátoři programu doučování.

Respondenti pro dotazníkové šetření dobrovolníků byli osloveni prostřednictvím regionálních koordinátorů a dotazník jim byl spolu s průvodním dopisem zaslán e-mailem. Vyplněné dotazníky již dobrovolníci zasílali e-mailem přímo mně.

Dotazníky pro koordinátory dobrovolníků jsem rozesílala také e-mailem a stejným způsobem mi oni zasílali vyplněné formuláře.

Respondenty pro rozhovory jsem oslovovala přímo, některé telefonicky, či při osobních setkáních. Sama totiž na jedné z poboček společnosti Člověk v tísni pracuji.

Rozhovory se odehrávaly po předchozí domluvě s koordinátory. Respondenti si tak mohli zvolit termín i místo schůzky. Délka jednotlivých rozhovorů byla od 15 do 40 minut. Na počátku rozhovoru jsem vysvětlila účel rozhovoru. Samozřejmě, že po uskutečnění rozhovoru byl vymezený čas na poděkování. Rozhovory byly po předchozím upozornění

respondentů nahrávány. Posléze jsem z těchto záznamů vytvořila písemný zápis, který se stal podkladem pro další zpracování. (viz přílohy č. 3-5)

Jak už jsem uvedla, dotazníky byly dobrovolníkům i koordinátorům předány elektronicky. Na vyplnění tak měli respondenti dostatek času, dotazníky vyplňovali také v elektronické podobě a v této podobě je také odesílali zpět.

6.4 Výzkumné problémy

Prostřednictvím tohoto výzkumu si kladu za cíl najít odpovědi na následující výzkumné problémy:

- Kdo jsou dobrovolníci, kteří působí v sociálně vyloučených lokalitách v rámci programu Podpora vzdělávání a jaká je jejich motivace pro tuto činnost?
- Jaké problémy mají dobrovolníci organizace při výkonu dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách?
- Jaké jsou potřeby dobrovolníků vzhledem k výkonu dobrovolnické činnosti v prostředí sociálního vyloučení?
- Jak efektivní jsou z pohledu dobrovolníků metody a postupy, které jsou v současné době v organizaci Člověk v tísni, o.p.s. při metodické práci s dobrovolníky využívány?

Kromě výzkumných problémů jsem si před zahájením průzkumu vymezila tyto hypotézy:

- Předpokládám, že dobrovolníci, kteří působí v sociálně vyloučených lokalitách jsou ženy, studentky, připravující se na výkon povolání v oblasti pomáhajících profesí.
- Předpokládám, že největším problémem pro dobrovolníky jsou podmínky práce v prostředí sociálně vyloučených lokalit.
- Domnívám se, že největší potřebou dobrovolníků je dostatek informací, a to jak o aktuálních problémech

dítěte a dění v rodině, ale také o problematice sociálního vyloučení obecně.

- Domnívám se, že ne všechny metody využívané při práci s dobrovolníky (zejména setkání dobrovolníků a supervize) jsou z jejich pohledu vnímány jako užitečné.

V této kapitole jsem vymezila svůj výzkum pro potřeby diplomové práce, jeho cíle a metody. Dále kapitola obsahuje výčet výzkumných problémů a stanovených hypotéz.

7. Vyhodnocení dotazníkového šetření - dobrovolníci

Sedmá kapitola je věnována vlastnímu vyhodnocení dotazníkového šetření, které jsem uskutečnila s dobrovolníky.

Prostřednictvím koordinátorů doučování byli osloveni všichni dobrovolníci, kteří se zapojili do programu Podpora vzdělávání (tedy doučování) v sociálně vyloučených rodinách či v rodinách sociálním vyloučením ohroženým. Z celkového počtu 103 oslovených dobrovolníků se jich do dotazníkového šetření zapojilo celkem 36, tedy zhruba jedna třetina. Mezi odpovídajícími dobrovolníky byli zástupci téměř všech poboček společnosti Člověk v tísni, kde doučování probíhá. Pouze z Ústí nad Labem, Olomouce a Chomutova neodpovídal nikdo.

Tabulka č.1

Rozložení dobrovolníků dle poboček:

Bílina	Chomutov	Kladno	Karlovy Vary	Praha	Libčice nad Vltavou	Liberec	Neratovice	Sokolov	Ústí nad Labem	Prostějov	Olomouc	Celkem
6	0	9	3	1	4	5	1	4	0	3	0	36

7.1 Dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách a jejich motivace k dobrovolnické činnosti

Dotazovaní odpovídali na celkem 27 uzavřených či polootevřených otázek. V první části dotazníků jsem zjišťovala složení dobrovolníků z hlediska pohlaví, věku, vzdělání a profese. První výzkumný problém byla otázka: Kdo jsou dobrovolníci, kteří působí v sociálně vyloučených lokalitách a jaká je jejich motivace pro tuto činnost? Mou hypotézou bylo, že jsou to převážně ženy či dívky, především

studentky, připravující se na výkon práce v oblasti pomáhajících profesí.

Z celkového počtu 36 dotazovaných opravdu drtivou většinu tvořily ženy - 32, což je téměř 89%, naopak muži dobrovolníci byli pouze 4 (11%). V tomto ohledu se mi podařilo hypotézu potvrdit.

Věková struktura dobrovolníků byla následující: více než polovina (73%) dobrovolníků byla ve věku do 25 let.

Tabulka č.2

Věková struktura dotazovaných dobrovolníků

věk	17-20	21-25	26-30	31-35	36-40	40 a více	celkem
počet osob	10	16	3	3	0	4	36
%	28	45	8	8	0	11	100

Nejvyšší ukončené vzdělání je nejčastěji střední či střední odborné (19 osob), pouze 6 dobrovolníků má nejvyšší ukončené vzdělání základní. 11 osob ukončilo své vzdělávání v terciální sféře - 5 vyšší odborné vzdělání a 6 vysokoškolské.

Na své budoucí zaměstnání se v současné době připravuje 25 osob. 12 osob je zaměstnáno na pracovní smlouvu, 4 na dohodu u provedení práce či o pracovní činnosti. 3 studenti současně studují a jsou zaměstnáni na pracovní smlouvu, 4 studenti pracují na dohodu a souběžně studují. Jedna dobrovolnice je na mateřské dovolené a současně se připravuje na své budoucí povolání. 2 osoby jsou nezaměstnané, jedna z nich však stále ještě studuje. Pouze dva odpovídající dobrovolníci pobírají důchod - 1 z nich starobní a druhý invalidní. Dobrovolník pobírající starobní důchod je současně zaměstnán na pracovní smlouvu. Překvapivě žádný z dobrovolníků či dobrovolnic není v domácnosti.

Tabulka č.3

Rozložení dobrovolníků dle uplatnění na trhu práce

1. zaměstnán pr.smlouva)	2. DPP, DPČ	3. mateřská dovolená	4. v domácnosti	5. starobní důchodce	6. invalidní důchodce	7. student	8. nezaměstnaný	kombinace 7+8	kombinace 2+7	kombinace 1+7	kombinace 1+5	kombinace 3+7
12	4	1	0	1	1	25	2	1	4	3	1	1

Také v tomto případě se podařilo potvrdit hypotézu, že typickou dobrovolnicí je dívka či žena, studentka, připravující se na své budoucí povolání, protože studenti tvořili téměř 70% ze všech dotazovaných. 6 dobrovolníků se připravuje na budoucí povolání na střední škole - 1 z nich na vyšší odborné, 5 z nich na střední škole, tedy pravděpodobně gymnáziu. Vyšší odbornou školu studují 2 dobrovolníci, vysokou školu 18 dobrovolníků.

Další otázka byla zaměřena na kvalifikaci dobrovolníků ve vztahu k pomáhajícím profesím. 6 dobrovolníků již dokončilo přípravu na práci v oboru pomáhajících profesí, 11 z nich se na práci v pomáhajících profesích připravuje. 2 dobrovolníci mají ukončené vzdělání v jiném oboru a v současné době se připravují na práci v oboru pomáhajících profesí. 10 dobrovolníků však má ukončené vzdělání v jiném oboru, než v oboru pomáhajících profesí a 10 z nich se připravuje na jiné povolání, než právě na práci v pomáhajících profesích. Nelze tak jednoznačně potvrdit hypotézu, že typickou dobrovolnicí je dívka, studentka, připravující se na práci v tomto oboru.

Podle odpovědí dotazovaných dobrovolníků nelze určit typickou pracovní oblast, z níž by se ve větší míře rekrutovali dobrovolníci. V sociálních službách pracují 4 dobrovolníci, 2 v oboru výpočetní techniky a stejný počet ve

školství a vzdělávacích službách. 1 dobrovolník neodpověděl a po jednom z dobrovolníků pracují v administrativě, kultuře, vědě a výzkumu, v průmyslu či výrobě.

Dobrovolníci, kteří odpovídali na dotazníkové otázky, působili v sociálně vyloučeném prostředí různě dlouhou dobu. Více než polovina se jich doučování v rodinách věnuje více než 1 rok, pro dokreslení problematiky však nechyběli ani ti, kteří s dobrovolnictvím v sociálně vyloučených lokalitách teprve začínají. Jejich odpovědi jsou tak bezprostřední reakcí na vstupní školení dobrovolníků, kterým prošli v nedávné době a mohou tak být dobrou zpětnou vazbou pro koordinátory dobrovolníků, kteří je na dobrovolnickou činnost připravovali. Naopak výpověď dlouhodobých dobrovolníků je důležitá zejména z hlediska výsledků programu.

Tabulka č.4

Dotazování dobrovolníci dle délky působení v programu Podpora vzdělávání

1 měsíc	2 měsíce	3 měsíce	6 měsíců	více než 6 měsíců	1 rok	více než 1 rok	2 roky	více než 2 roky	celkem
2	3	3	7	2	10	4	1	4	36 osob

Další otázka se vztahovala k tomu, jak se dobrovolníci o možnosti dobrovolnické činnosti v sociálně vyloučených lokalitách dozvěděli. Odpovědi na tuto otázku mohou být stěžejní pro část připravované metodiky týkající se náboru nových dobrovolníků. Nejčastější formy, jak získat dobrovolníky jsou podle odborné literatury: letáky či plakáty, informace na vývěsce, v místním tisku či v rozhlasovém, případně televizním vysílání (Tošner, Sozanská: 2006). Všechny tyto formy využívají při náboru nových dobrovolníků také koordinátoři společnosti Člověk v tísni. Vzhledem k tomu, že velkou část dobrovolníků tvoří

studenti, volí jako další nástroj vyhledávání nových dobrovolníků také přednášky na školách.

Jako nejefektivnější forma se dle odpovědí dotazovaných jeví letáky a plakáty o možnostech dobrovolnické činnosti - touto formou se o dobrovolnictví v prostředí sociálního vyloučení dozvědělo 16 dotazovaných. Druhou nejúspěšnější formou podle dotazníků jsou média - touto formou se podařilo získat 9 dobrovolníků, z nichž 8 získali potřebné informace na webových stránkách a 1 v rámci televizního vysílání. Rozhlasové vysílání a články v novinách či časopisech nepřivedly žádného dobrovolníka. Za poměrně úspěšnou metodu se dají, podle výpovědí dobrovolníků, považovat také již dříve zmiňované přednášky ve školách. Jejich prostřednictvím organizace Člověk v tísni získala 7 z dotazovaných dobrovolníků. Poslední relativně úspěšnou metodou, kterou však koordinátoři doučování nemohou přímo ovlivnit, jsou informace od přátel a vrstevníků. Touto formou se podařilo získat 5 dobrovolníků. Jeden z dobrovolníků se o možnostech dozvěděl současně od přátel a při přednášce ve škole, jeden při přednášce, z letáku a od přátel. 2 dobrovolníci získali informace o dobrovolnictví jinou formou - 1 od kolegů z práce, druhý prostřednictvím internetových stránek časopisu Sociální práce.

Porovnáme-li výsledky za jednotlivá města, ne na všech pobočkách společnosti Člověk v tísni jsou jednotlivé formy náboru stejně úspěšné. Například formou přednášky se podařilo získat nejvíce dobrovolníků v Bílině (4 dobrovolníci ze 6 odpovídajících), naopak v Karlových Varech, Praze, Libčicích nad Vltavou, Neratovicích či Prostějově se touto formou nepodařilo získat žádného z oslovených dobrovolníků.

Jaká je motivace dobrovolníků k výkonu dobrovolnické činnosti v sociálně vyloučených lokalitách? Za největší motivační faktor lze považovat touhu pomoci druhým lidem. Tu jako součást své motivace uvedlo 26 dotazovaných, v těšném závěsu stojí možnost získat nové zkušenosti a dovednosti. 11

dobrovolníků chtělo uplatnit své znalosti a schopnosti, 7 potřebovalo získat praxi v oboru a pouze 6 uvedlo jako součást své motivace zvědavost. Jako jiný důvod dobrovolníci uvedli možnost dělat něco smysluplného, jedna z dobrovolnic uvedla, že jí baví učit, jiná potřebovala pomoc při přijetí na vysokou školu.

7.2 Potřeby dobrovolníků v sociálně vyloučených lokalitách

Další otázky dotazníku byly zaměřeny na potřeby dobrovolníků před započatím dobrovolnické činnosti i v jejím průběhu. Výzkumná otázka zněla: Jaké jsou potřeby dobrovolníků vzhledem k výkonu dobrovolnické činnosti v prostředí sociálního vyloučení?

K zodpovězení tohoto výzkumného problému posloužily otázky dotazníku číslo 18 (Jaké informace jsou pro vás v průběhu vaší dobrovolnické činnosti důležité? Jaké informace potřebujete?) a 21 (Co byste ke své dobrovolnické činnosti potřeboval?).

Z hlediska informací jsou pro dobrovolníky dle dotazníkového šetření v průběhu dobrovolnické činnosti nejdůležitější aktuální informace o dítěti a jeho problémech (uvedlo 30 odpovídajících dobrovolníků) a nové informace o klientské rodině (17 dobrovolníků). Stejný počet, tedy 17 dobrovolníků by uvítalo informace z oblasti metod práce s dítětem v sociálně vyloučeném prostředí. Nejméně podstatnou informací pro dobrovolníky jsou podrobnější informace o problematice sociálního vyloučení - ty by uvítali jen 4 dobrovolníci. Pouze 1 dobrovolník na tuto otázku neodpověděl.

Dále by dobrovolníci při své činnosti v rodinách potřebovali větší spolupráci rodiny při doučování dítěte (15 dobrovolníků) a lepší podmínky a klid na práci s dítětem při doučování - uvedlo 14 dobrovolníků. Bohužel, zrovna tyto potřeby se dobrovolníkům většinou příliš nedaří naplňovat. Zapojit rodinu do školní přípravy dítěte je dlouhodobý

proces, který často brzdí nedostatečné vzdělání rodičů a jejich přístup ke vzdělání obecně. Také zlepšení podmínek pro doučování je obtížné, vzhledem k prostředí, v němž klientské rodiny často žijí. Pokud je osmičlenná rodina ubytována v jedné místnosti, je velkým úspěchem už jen to, že má rodina stůl, u kterého se dítě může učit. Pro dobrovolníka, který měl v dětství svůj vlastní pokoj, může být tato situace nepochopitelná. Pouze 6 dobrovolníků by uvítalo vyhrazený prostor pro doučování, což do jisté míry svědčí o pochopení situace dětí žijících v sociálně vyloučeném prostředí. Další potřeba je už naplnitelná lépe. Jedná se o aktuální informace o školních výsledcích dítěte - ty by pro doučování potřebovalo 11 dobrovolníků. Podle zkušeností se v poslední době poměrně daří navazovat spolupráci s učiteli a je jen mizivé procento těch, kteří komunikaci s koordinátorem doučování či dobrovolníkem samotným odmítnou. 7 dobrovolníků by potřebovalo více materiálů a pomůcek pro práci s dítětem a stejný počet by uvítal více informací obecně. Jako další potřeby dobrovolníci uvedli více volného času (2 dobrovolníci) a větší zájem ze strany dítěte (1 dobrovolník).

Hypotézu se v tomto případě podařilo potvrdit pouze částečně. Domnívala jsem se, že největší potřebou dobrovolníků je dostatek informací, a to jak o problematice sociálního vyloučení, tak o klientské rodině, do níž pravidelně docházejí. Dobrovolníci by potřebovali spíše větší spolupráci rodiny a lepší podmínky pro doučování. Z hlediska informací by dobrovolníci skutečně potřebovali aktuální informace o dítěti a jeho problémech, méně z nich pak nové informace o klientské rodině, kdežto informace o sociálním vyloučení byly na samotném konci žebříčku informačních potřeb.

7.3 Metody práce s dobrovolníky v organizaci dle jejich názoru

Některé z potřeb by mohla pomoci naplnit setkání dobrovolníků, ale také komunikace s koordinátorem doučování. Součástí dobrovolnických setkání může být vzdělávání, ale z hlediska získávání informací a naplňování potřeb může být důležitá i výměna zkušeností mezi dobrovolníky na těchto setkáních.

Dobrovolnická setkání jsou užitečná podle 18 odpovídajících dobrovolníků, podle 11 jsou užitečná spíše ano. Nikdo z oslovených dobrovolníků neoznačil dobrovolnické setkání za neužitečné. 1 dobrovolník neodpověděl. 6 dobrovolníků neví.

Otázka dobrovolnických setkání je důležitá také z hlediska efektivity metod práce s dobrovolníky v organizaci, o nichž bude pojednáno později v této kapitole.

Na otázku, co je pro dobrovolníky při těchto setkáních nejdůležitější, odpovědělo 27 osob, že výměna zkušeností s ostatními dobrovolníky a jako důležité hodnotí dobrovolníci také vzdělávání a přednášky (14 osob), aktuální informace z lokalit (10 osob) a materiály od koordinátora (9 osob). Informace o společnosti a jejích projektech a programech jsou užitečné jen pro 6 osob.

Komunikaci s koordinátorem doučování má každý dobrovolník nastavenou jinak. Většinou dobrovolníci s koordinátory komunikují podle potřeby (26 dobrovolníků), pravidelně s koordinátorem komunikuje jen 7 dobrovolníků. 3 dobrovolníci neodpověděli. Četnost komunikace s koordinátorem je různá, tu zodpověděli všichni dotazovaní. Nejvíce dobrovolníků (15) komunikuje s koordinátorem jednou za 14 dní, 9 dobrovolníků pak jednou týdně. 7 dobrovolníků komunikuje s koordinátorem jednou za měsíc, méně často než jednou za měsíc pak 4 dobrovolníci. Pouze jeden dobrovolník komunikuje s koordinátorem častěji než jedenkrát týdně.

Poslední výzkumná otázka zněla: Jak efektivní jsou z pohledu dobrovolníků metody a postupy, které jsou v současné době v organizaci Člověk v tísni, o.p.s. při metodické práci s dobrovolníky v tomto prostředí využívány? Patří sem náplň vstupního školení pro dobrovolníky, pravidelná setkání dobrovolníků, supervize, ale také administrativa již dobrovolníci musí vyplňovat a příprava materiálů pro doučování.

Vstupní školení dobrovolníků je zaměřeno na základní informace o problematice sociálního vyloučení, dobrovolník získává první informace o klientské rodině a dítěti a jeho studijních problémech. V neposlední řadě se dozvídá také o metodách práce s dítětem v sociálně vyloučeném prostředí.

Na otázku, zda byli dobrovolníci před výkonem dobrovolnické činnosti dostatečně informováni o problematice sociálního vyloučení více než polovina respondentů uvedla, že ano (21 osob), 10 spíše ano a pouze 3, že spíše ne. 1 dobrovolník neodpověděl a jeden nevěděl. Celkem 31 dobrovolníků tedy uvedlo, že byli dostatečně či téměř dostatečně informováni o problematice sociálního vyloučení. Míru, ve které je při úvodním vzdělávání dobrovolníků hovořeno o problematice sociálního vyloučení považovat za dostačující.

Také na otázku, zda byli dobrovolníci dostatečně informováni o klientské rodině, odpověděla většina kladně (22 osob ano a 13 osob spíše ano), pouze 1 neodpověděl. Žádná negativní odpověď se nevyskytla, proto lze i objem informací, které se dobrovolníci o klientské rodině dozvídají před samotným vstupem do rodiny dozvídají, považovat za dostatečný.

Zda měli dostatečné informace o dítěti a jeho studijních problémech, hodnotí dobrovolníci také poměrně kladně - 16 krát ano, 13x spíše, 1 neodpověděl, ovšem v 6 případech se vyskytla odpověď spíše ne. Vzhledem k tomu, že spíše ne, se

v porovnání jednotlivých poboček neobjevovalo nijak častěji u jedné z nich, lze i tak výsledek považovat za dostačující.

Horší je to však s odpovědí na otázku, zda dobrovolníci dostali dostatek informací o metodách práce s dítětem. Jednoznačné ano tentokrát padlo jen u 7 respondentů, 17 z nich odpovědělo spíše ano. 1 neodpověděl a 2 neuměli odpověd'. 9 respondentů uvedlo, že spíše nebyli dostatečně informováni o metodách práce s dítětem v sociálně vyloučeném prostředí. 9 osob již tvoří 25% z celkového počtu odpovídajících. Porovnáme-li jednotlivé pobočky společnosti Člověk v tísni, objevily se ojedinělé případy v Praze a Libčicích nad Vltavou, naopak v Kladně a Bílině se vyskytly 3 případy. Na to by si měli dát koordinátoři při úvodním vzdělávání nových dobrovolníků pozor.

Na otázku, jaké informace dobrovolníci před započítím dobrovolnické činnosti postrádali, jich 19 odpovědělo, že informace o metodách práce s dítětem. To je však o 10 více, než jich uvedlo, že spíše nedostali dostatek informací k metodám práce s dítětem (viz výše), což je trochu zarážející. Každopádně to ukazuje, že metody práce s dítětem jsou citlivá oblast, které je třeba se věnovat. 6 dobrovolníků uvedlo, že postrádalo informace o dítěti a jeho problémech, což je ve shodě s výše uvedenou otázkou na dostatek informací z této oblasti. 2 dobrovolníci postrádali informace o klientské rodině, na předchozí otázku, zda měli dostatek informací všichni odpověděli, že ano či spíše ano. Pouze jeden dobrovolník postrádal informace o sociálním vyloučení a 3 na otázku neodpověděli. Tato otázka patřila mezi polootevřené, dobrovolníci měli možnost doplnit odpovědi. Mezi chybějící informace pak označili: „Kontakt se školou.“ „Informace o způsobu chování v dané lokalitě (jak správně reagovat na možné konflikty s dospělými romskými obyvateli). Jeden dobrovolník by potřeboval více informací obecně a 6 dobrovolníků uvedlo, že žádné informace nepostrádali, že veškeré potřebné informace dostali.

Také při porovnání jednotlivých poboček zazněla zvýšená potřeba informací o metodách práce s dítětem u dobrovolníků z bílinské a kladenské pobočky (po 4 na každé). V Libčicích nad Vltavou a Liberci postrádali informace o metodách práce s dítětem 3 dobrovolníci a 2 dobrovolníci také z Prostějova. Po jednom dobrovolníkovi pak tento typ informace chyběl i v Sokolově, Liberci, Praze, Neratovicích a Karlových Varech.

Lze tedy říci, že úvodní školení dobrovolníků je většinou dostatečné, zvýšená pozornost by se měla věnovat oblasti metod práce s dítětem, a to zejména na výše jmenovaných pobočkách v Kladně a Bílině.

Každý dobrovolník musí o své činnosti s dítětem vykazovat určitou administrativu, a to zejména měsíční výkazy práce s dítětem. Drtivá většina dobrovolníků považuje současný objem administrativy za úměrný, pouze 3 ho označili za příliš zatěžující. Na základě těchto odpovědí je možné objem výkaznictví ponechat v nezměněném stavu.

Před každým doučováním v rodině, se musí dobrovolník na práci s dítětem připravit. Někteří koordinátoři připravují dobrovolníkům materiály, které mohou využít při konzultacích s dítětem. Je-li to efektivní, měla zodpovědět další otázka, zda a nakolik dobrovolníci využívají materiály od koordinátorů či si je připravují sami. Více než polovina respondentů využívá pouze materiály, které si připravuje sám (18 dobrovolníků). 16 dobrovolníků se většinou připravuje samo, někdy využívá i materiály od koordinátora. Pouze 2 dobrovolníci využívají při práci s dětmi pouze materiály od koordinátora. Přestože v rámci setkání dobrovolníků považuje více než polovina dobrovolníků za důležitou výměnu zkušeností mezi dobrovolníky, výměna pomůcek a materiálů mezi nimi neprobíhá. To však nutně nemusí být vnímáno negativně, neboť každé dítě má jiné vzdělávací potřeby a k práci s ním jsou pak třeba odlišné materiály.

Další metody, které pro práci s dobrovolníky využívají koordinátoři doučování, jsou supervize a společná setkávání

dobrovolníků. Jako užitečné nástroje je vnímá většina dobrovolníků.

Na otázku, zda je pro dobrovolníky pravidelná supervize užitečná, jich 16 odpovědělo, že ano a 13, že spíše ano. 3 neuměli odpovědět, 2 neodpověděli a pouze 2 ji označili spíše za neužitečnou. Jako nejlepší časové rozmezí mezi 2 supervizemi dobrovolníci vnímají 2 měsíce (15 dobrovolníků), Po 7 dobrovolnících by ji rádo navštěvovalo jednou měsíčně a stejný počet jednou za 3 měsíce. Méně často než 3 měsíce by pozitivně hodnotili 3 dobrovolníci a pouze jeden by ji měl rád častěji než jednou za měsíc. 3 dobrovolníci neodpověděli, z čehož 1 uvedl, že neví, co znamená pojem supervize. Jeden z odpovídajících naopak svoji odpověď doplnil o větu, že pravidelnou supervizi v každém případě doporučuje.

Otázka užitečnosti společných setkání dobrovolníků již byla stručně zmíněna dříve. Více než polovina dobrovolníků (18) uvádí, že jsou pro ně pravidelná setkávání důležitá, jako nejdůležitější na těchto setkáních hodnotí výměnu zkušeností s ostatními dobrovolníky. Z hlediska četnosti by nejvíce respondentů uvítalo dobrovolnická setkání jednou za 2 měsíce (14 osob) a 11 osob by rádo společná setkání jednou za čtvrt roku. Méně často než za 3 měsíce by chtělo 5 dotázaných a naopak 4 z nich by se rádi setkávali jednou měsíčně. 2 dobrovolníci neodpověděli.

Na základě těchto odpovědí lze říci, že dobrovolníci vnímají tyto dvě metody práce s nimi v organizacích jako efektivní, přičemž společné supervize by se měly konat jednou za dva měsíce a společná setkání dobrovolníků pak jednou za 2 až 3 měsíce.

Přestože jsem se domnívala, že ne všechny metody práce s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni jsou jimi vnímány jako efektivní, podle odpovědí dobrovolníků tomu tak není. Více než polovina dobrovolníků pozitivně hodnotí jak společná setkávání dobrovolníků, tak pravidelné supervize, administrativa je považována za úměrnou a úvodní školení

dobrovolníků bývá dostatečné, až na oblast metod práce s dítětem. Poskytování materiálů k doučování dobrovolníkům se však jako efektivní neukázalo, neboť tyto materiály dobrovolníci využívají při práci s dětmi spíše občas či vůbec. Stanovenou hypotézu se mi tak podařilo naplnit pouze částečně, právě s ohledem na náplň úvodního vzdělávání nových dobrovolníků a přípravu materiálů pro dobrovolníky.

7.4 Problémy dobrovolníků při jejich činnosti v sociálně vyloučených lokalitách

Dále jsem se pokoušela zjistit, jaké problémy mají dobrovolníci při výkonu dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách.

Jako největší problém označují dobrovolníci zapojení rodiny do práce s dítětem (19 dobrovolníků). Dále jako problematické vnímají přesvědčování rodiny o vyhrazení prostoru pro školní přípravu (a doučování) dítěte (8 osob), navazování komunikace s rodinou a seznamování se s odlišným sociálním prostředím (7 osob). Jen 6 osob vnímalo jako problematické navazování komunikace s doučovaným dítětem. Dále měli dobrovolníci možnost doplnit problémy, které otázka neobsahovala. Překvapivě se objevilo několik odpovědí, že žádné problémy nebyly: „Byla jsem v úžasné rodině, která mí vše ulehčila.“ „Vážnější problémy jsem neměla.“ „Nedá se říct, že by bylo něco nejtěžší, nejsou výraznější problémy.“ Naopak, doplněné problémy: „Konfrontace s některými názory, které rodina zastává.“ „Naučit se správně odhadnout míru přísnosti a kamarádství ve vztahu k dítěti z takového prostředí - aby doučování nebylo demotivující, ale zároveň, aby se dítě i něco naučilo.“ „Přesvědčit rodiče o důležitosti pravidelné, denní přípravy dítěte do školy.“ „Zapojení dívky ke spolupráci, zpočátku nejevila žádný zájem, ani chuť o doučování.“ „Vysvětlení některé látky, stává se mi, že i když

vysvětluji látku podle metodických pokynů, stále se nesetkávám s pochopením."

7.5 Výsledky působení v sociálně vyloučených lokalitách z pohledu dobrovolníků

Poslední otázky byly zaměřeny na to, jak vnímají výsledky své činnosti v rodinách sami dobrovolníci.

První otázka tohoto typu zněla: Myslíte si, že vaše dobrovolnická činnost přispěla ke zlepšení školního prospěchu dítěte? Více než polovina dotázaných odpověděla, že ano (9 dobrovolníků) či spíše ano (17 dobrovolníků). 8 dobrovolníků neví a pouze 2 uvedli, že jejich dobrovolnická činnost ke zlepšení školního prospěchu dítěte spíše nepřispěla.

Na otázku, zda se v průběhu působení dobrovolníka změnil přístup rodiny ke školní přípravě doučovaného dítěte 33% dobrovolníků (12) odpovědělo, že spíše ne, ano odpověděli pouze 4 dobrovolníci a spíše ano 8 dobrovolníků. 8 dobrovolníků nevědělo.

A poslední otázka z této série se týkala podmínek pro školní přípravu dítěte. 13 dobrovolníků uvedlo, že se podmínky spíše nezměnily, 5, že se nezměnily. 10 krát se objevila odpověď nevím. Pouze 2 dobrovolníci zaznamenali změnu podmínek a 5 z nich uvedlo, že ke změně spíše došlo.

Na základě těchto odpovědí můžeme zobecnit, že dobrovolnický program Podpora vzdělávání v sociálně vyloučených lokalitách je efektivní zejména z hlediska zlepšení školních výsledků dítěte, avšak nedaří se zlepšit podmínky pro přípravu doučovaných dětí na vyučování a problematické je také zapojení rodičů do školní přípravy jejich dítěte. Tyto odpovědi do značné míry korespondují i s odpověďmi na otázku, co by dobrovolníci ke své činnosti potřebovali, kde nejvíce dobrovolníků uvedlo, že lepší podmínky pro doučování a spolupráci s rodinou (viz výše).

Sedmá kapitola obsahovala závěry z dotazníkového šetření, které bylo zaměřeno na dobrovolníky, kteří působí v rámci společností Člověk v tísni v sociálně vyloučených lokalitách a jsou zapojeni do programu Podpora vzdělávání v rodinách.

8. Vyhodnocení doplňkového šetření - koordinátoři dobrovolníků

Kromě dobrovolníků byli pro dokreslení problematiky dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách osloveni také koordinátoři, kteří při své práci s dobrovolníky přímo pracují ve společnosti Člověk v tísni, o.p.s.. Tato kapitola tedy obsahuje závěry z tohoto spíše doplňujícího šetření.

Formou dotazníků byli osloveni všichni koordinátoři, kteří koordinují dobrovolníky zapojené do programu Podpora vzdělávání v rodinách (doučování). Jak již bylo dříve uvedeno, v rámci společnosti Člověk v tísni, o.p.s. je služba Podpora vzdělávání v rodinách realizována na 11 pobočkách po celé České republice (Sokolov a Karlovy Vary patří pod jednu pobočku). Dobrovolníci jsou v současné době koordinováni 10 koordinátory (převážně tedy koordinátorkami), v budoucnu by měl stav doplnit jeden nový koordinátor/koordinátorka pro Prahu a Olomouc. Na téměř všech pobočkách působí jeden koordinátor dobrovolníků, pouze v Ústí nad Labem a Praze by měli působit dva.

Na dotazníkové otázky odpovídali všichni koordinátoři, kromě zástupce Olomouce (v době dotazníkového šetření tam docházelo k personálním změnám na postu koordinátora), jejich odpovědi tak mohou doplnit výsledky dotazníkového šetření samotných dobrovolníků.

Vzhledem k tomu, že výstupem této práce má být návrh metodiky pro práci s dobrovolníky zejména na středočeské úrovni, byly navíc provedeny rozhovory s koordinátorkami, jež působí právě na pobočkách ve Středočeském kraji, tedy v Kladně, Libčicích nad Vltavou a Neratovicích.

8.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

První dvě otázky byly zaměřeny na možnosti dobrovolnické činnosti, které ta která pobočka nabízí. O tom jsem již

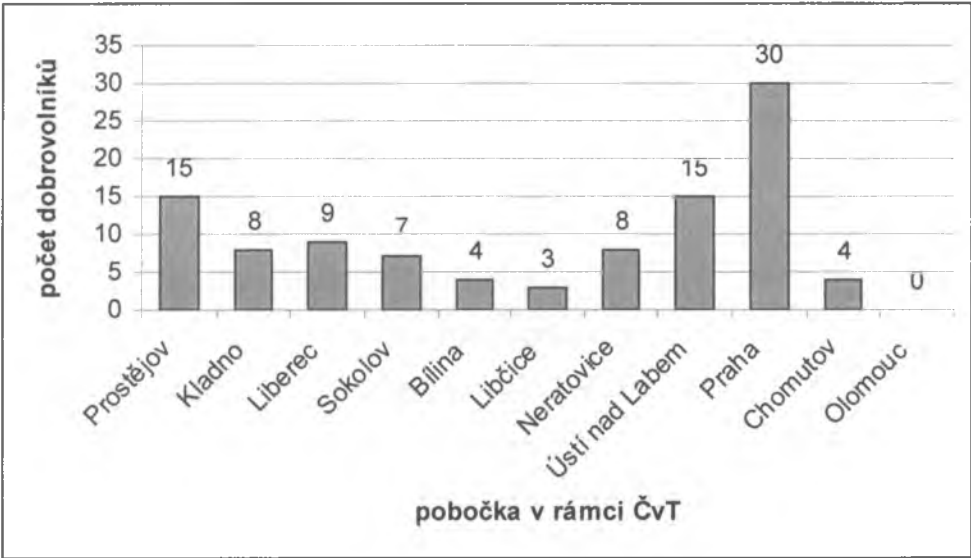
hovořila dříve, takže výsledky zde uvedu pouze ve stručnosti. Všechny pobočky (Chomutov, Liberec, Sokolov a Karlovy Vary, Prostějov, Libčice nad Vltavou, Neratovice, Bílina, Olomouc Praha a Ústí nad Labem) nabízejí možnost zapojit se do programu doučování v rodinách. Dobrovolníci se mohou uplatnit také při realizaci volnočasových aktivit pro děti ze sociálně vyloučeného prostředí, a to na 7 místech - v Kladně, Libčicích nad Vltavou, Neratovicích, Liberci, Chomutově, Olomouci a Praze. Poslední možností je uplatnění při práci s dětmi a mládeží v nízkoprahových klubech, tu však nabízí pouze Bílina a Ústí nad Labem. Navíc se dobrovolníci mohou v rámci organizace Člověk v tísni uplatnit také při jednorázových akcích, například při festivalu Jeden svět, při programu Cest la vie, v Kladně navíc při letních volnočasových aktivitách a v Bílině na prázdninovém příměstském táboře.

Další otázky dotazníku již byly věnovány přímé práci s dobrovolníky.

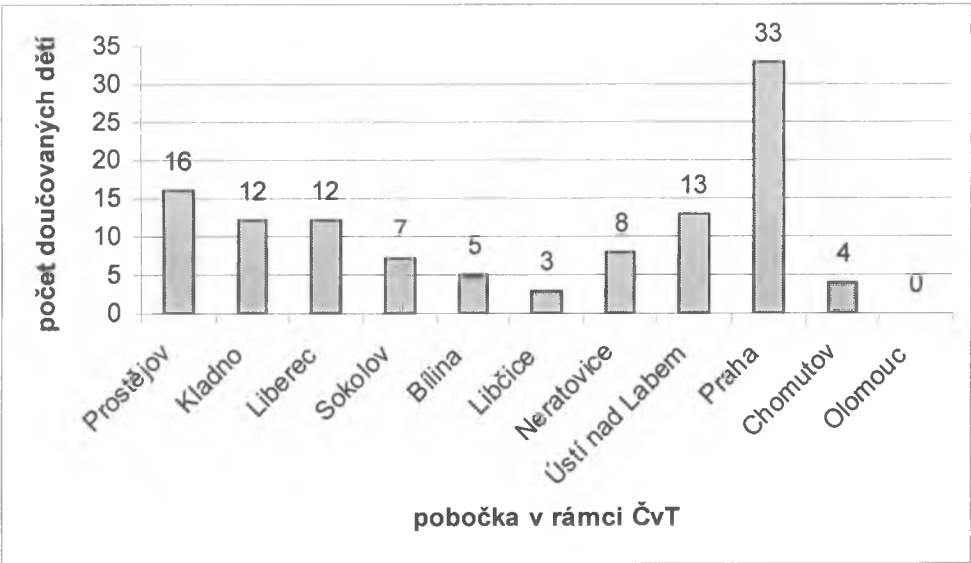
Třetí otázka byla zaměřena na nejefektivnější metody náboru dobrovolníků. Více než polovina koordinátorů (tedy 7) uvedla, že nejčastěji se „jejich“ dobrovolníci o možnosti uplatnění na pobočce dozvídají prostřednictvím letáků a plakátů. Druhou možností bylo dozvědět se o dobrovolnictví prostřednictvím médií (5 koordinátorů), tedy webových stránek (4) a 1 uvedl, že také prostřednictvím denního tisku. Pouze bílinský koordinátor uvedl jako nejefektivnější formu přednášku na školách, v Sokolově (Karlových Varech) a Ústí nad Labem považují přednášky také jako úspěšnou formu, ale zejména v kombinaci s distribucí letáčků a plakátů.

K poslednímu dni měsíce února 2009 podle odpovědí koordinátorů v rámci ČR doučovalo 103 dobrovolníků 113 dětí.

Graf č.1
Počet doučujících dobrovolníků na jednotlivých pobočkách



Graf č.2
Počet doučovaných dětí

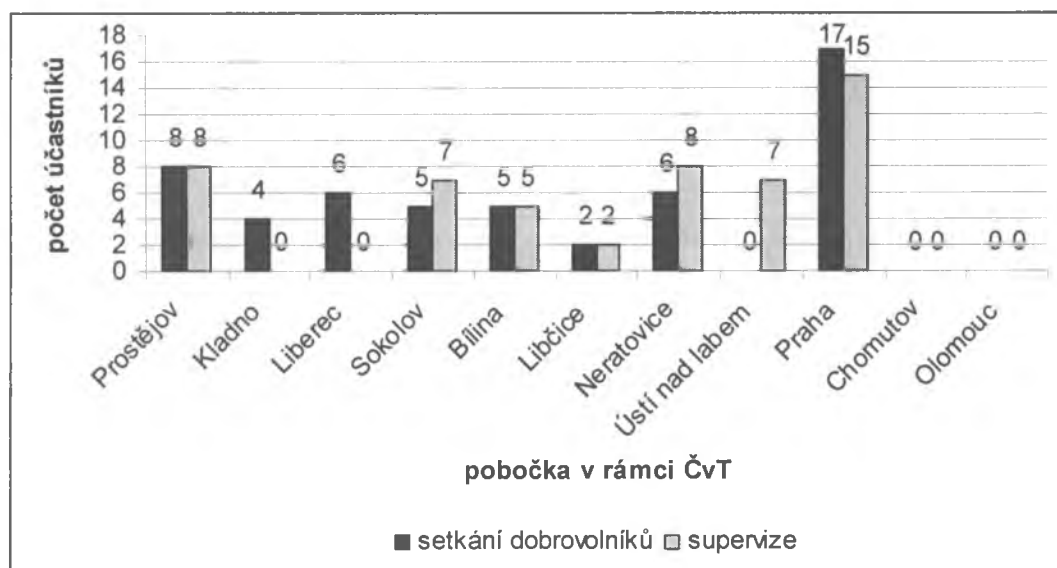


Setkání dobrovolníků pořádají kromě Ústí nad Labem a Chomutova na všech pobočkách organizace. Nejčastěji jednou za dva měsíce (6 poboček), v Kladně a Bílině pak jednou za tři měsíce. Průměrný počet účastníků tvoří většinou cca polovinu či více než polovinu všech doučujících dobrovolníků, pouze v Kladně je počet účastníků mírně nižší než polovina.

Kromě pravidelných setkání dobrovolníků do přímé práce s dobrovolníky spadají také pravidelné supervize. Supervize dobrovolníků však nejsou povinné, tudíž nejsou pořádány na všech pobočkách (Kladno, Chomutov a Liberec supervize pro dobrovolníky nepořádají). Polovina poboček pořádá supervizi pro dobrovolníky jednou za dva měsíce, po jedné pobočce pak jednou za tři měsíce (Bílina) a méně často než jednou za tři měsíce (Libčice nad Vltavou). Také na supervizích dobrovolníků se většinou sejde polovina či více než polovina všech doučujících dobrovolníků. Sokolovská pobočka uvádí dokonce plný počet dobrovolníků. V porovnání s počtem účastníků na dobrovolnických setkáních je na supervizích stejný či přece jen o něco málo vyšší účast dobrovolníků.

Graf č.3

Porovnání počtu účastníků na supervizích a setkáních dobrovolníků



Dobrovolníci nejčastěji vykonávají dobrovolnickou činnost průměrně jeden rok. Méně než jeden rok je průměrná délka dobrovolnické činnosti pro pobočky Chomutov, Sokolov, Neratovice a Prostějov. Více než jeden rok pak průměrně doučují dobrovolníci v Praze a v Kladně, kde je dokonce průměrná délka doučování jednoho dobrovolníka 2 roky.

Poslední otázka stručného dotazníku pro koordinátory doučování byla věnována metodice práce s dobrovolníky. Kromě Kladna a Sokolova vlastní metodiku pro práci s dobrovolníky totiž nemá žádná z poboček, při své práci se tedy řídí spíše souhrnnou metodikou organizace. A také, jak bude ještě později zmíněno, vlastní intuicí či zkušenostmi s dobrovolnickou činností, neboť ne všichni tuto metodiku znají, a tím pádem ji nemohou při své práci ani využívat.

8.2 Vyhodnocení rozhovorů

V rámci polostrukturovaných rozhovorů odpovídaly středočeské koordinátorky na 9 otázek, které se týkaly metod přímé práce s dobrovolníky, a do značné míry tak doplňovaly odpovědi obsažené v dotazníkovém šetření. (viz přílohy č. 3-5, záznamy rozhovorů)

Úvodní otázka byla zaměřena na výčet metod, které do práce s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísní patří, další čtyři otázky se zabývaly těmito metodami konkrétně. Pro dokreslení odpovědí na výzkumné problémy, které jsem pro tuto práci zvolila, sloužily další otázky. Ty se tak týkaly problémů, které z pohledu koordinátorů dobrovolníci nejčastěji mají, a charakteristiky typického dobrovolníka působícího v sociálně vyloučených lokalitách. Doplnující otázky byly zaměřeny na problémy, které mají sami koordinátoři při práci s dobrovolníky, a na současnou metodiku organizace.

8.2.1 Znění otázek

1. Popište, v čem spočívá vaše koordinační práce s dobrovolníky.
2. Jaké prostředky/metody využíváte při náboru nových dobrovolníků?

3. Jak zjišťujete předpoklady pro dobrovolnickou činnost u zájemců o dobrovolnictví?
4. Jak dlouho trvá vstupní školení dobrovolníků a jaké informace jim při něm předáváte?
5. Jaký je typický program setkání dobrovolníků?
6. Jaké největší problémy máte při práci s dobrovolníky vy jako koordinátoři nejčastěji?
7. S jakými problémy se vaši dobrovolníci nejčastěji setkávají při svém působení v rodinách?
8. Zdá se vám současná metodika v rámci ČvT dostačující? Co jí chybí? Jak je využitelná v praxi? Co byste na ní změnil/změnila?
9. Charakterizujte svého typického dobrovolníka.

8.2.2 Jednotlivé aspekty práce s dobrovolníky

Mezi hlavní aspekty práce s dobrovolníky v organizaci podle koordinátorů patří: nábor a vyhledávání nových dobrovolníků, péče o ně (motivační pohovor, vstupní proškolení, konzultace, náslechy, dobrovolnická setkání, vzdělávání a supervize, poskytování materiálů a pomůcek k doučování, administrativa). Dále uvedení dobrovolníka do rodiny, ale také vyhledávání rodin a komunikace s nimi.

Náboru dobrovolníků byla v rozhovoru věnována samostatná otázka. Hojně využívané metody náboru jsou přednášky a besedy na školách, zejména středních a vysokých, ale tato metoda není podle výpovědí koordinátorů příliš úspěšná. Nejčastější metoda náboru dobrovolníků ve Středočeském kraji je přes webové stránky (zejména přes tyto: neziskovky.cz, dobrovolnik.cz, dobrovolnictvi.cz), ale také přes různá diskusní fóra, ať už škol, žen na mateřské dovolené, týkající se romské problematiky apod. či studentské weby. Dobré je také to, že si dobrovolníci o možnosti doučování řeknou sami, tuto metodu náboru dobrovolníků však nemohou koordinátoři přímo ovlivnit. To se osvědčilo zejména

v Libčicích nad Vltavou. Další formou náboru dobrovolníků je nábor pomocí letáčků a plakátů distribuovaných do škol a na veřejná místa (galerie, knihovny, úřady apod.), přestože v dotazníku tuto metodu koordinátorky uvedly jako jednu z nejefektivnějších, v rozhovoru ji takto vysoko nehodnotily.

Přihlásí-li se potenciální dobrovolník, následuje motivační pohovor, který by měl uchazeči poskytnout základní informace o dobrovolnické činnosti v rámci organizace, o programu, do kterého se hodlá zapojit, ale také o organizaci samotné. Dále také o lokalitě, v níž by měl dobrovolník působit. V rámci tohoto pohovoru zjišťuje koordinátor také základní informace o uchazeči o dobrovolnickou činnost a jeho předpokladech k tomuto typu činnosti. Podle výpovědí koordinátorek však předpoklady pro dobrovolnickou činnost příliš netestují, při vstupních pohovorech dávají spíše na dojem, který z uchazeče o dobrovolnictví mají. Libčická koordinátorka zatím vstupní pohovor neprováděla, neboť v organizaci působí teprve krátce, ale určitě by dala na pozitivní přístup k dítěti i k doučování, od dobrovolníků by chtěla slyšet alespoň rámcovou koncepci práce s dítětem. Kladenská koordinátorka uvedla zkušenost, kdy se jí po vstupním pohovoru uchazeč o dobrovolnictví nejevil jako vhodný adept na doučování v rodině, v tomto případě se pak řídila stávající metodikou a naplánovala nový rozhovor, již za účasti kolegyně, která jí pomohla situaci vyhodnotit. V rámci motivačního pohovoru koordinátorky zjišťují také zájmy jednotlivých uchazečů, ve smyslu toho, jaké dítě či předmět by chtěli doučovat. Každá to má nastaveno trochu jinak, v Neratovicích sází na negativní vymezení, v Libčicích a Kladně spíše naopak.

Vstupní školení dobrovolníků je na všech pobočkách spíše individuální záležitostí, neboť nábor probíhá neustále a nelze čekat, až se sejde nová skupina dobrovolníků. Délka vstupního zaškolování je různá, protože závisí do značné míry na tom, jaké informace již dobrovolník získal při prvním

setkání s koordinátorem. Neratovická koordinátorka uvedla, že při vstupním školení hovoří o práci Člověka v tísní, o specifikách klientské skupiny, vysvětluje pojem pedagogizace domácího prostředí. Upozorňuje, že výsledky se nedostaví hned. Dále upřesňuje kompetence dobrovolníka ve vztahu k ostatním pracovníkům pobočky. Také v Libčicích nad Vltavou je v rámci vstupního školení dobrovolníků představena činnost společnosti Člověk v tísní, ale také konkrétně libčické pobočky a jejího působení v rámci Středočeského kraje. Další část vzdělávání již je věnována konkrétní rodině, v níž má dobrovolník působit a dítěti, potažmo jeho problémům. Koordinátorka doporučí, s čím by měl dobrovolník nejvíce pracovat, a předá mu do začátku vhodné materiály. Kladenská koordinátorka jediná uvedla časovou dotaci vstupního vzdělávání, která je cca 1 hodina, přičemž předává také informace o organizaci, o programu, ale stejně tak jako v Libčicích, i o klientské rodině – pokud je již v době vstupního vzdělávání vybrána.

O metodách práce s dítětem při vstupním školení žádná z koordinátorek nehovoří, ač, jak vyplývá z odpovědí dobrovolníků, by tento typ informací uvítali. V Libčicích nad Vltavou metody práce s dítětem probírají konkrétně, vyskytnou-li se při doučování problémy, v Neratovicích koordinátorka nabízí novým dobrovolníkům vzdělávání na toto téma.

Stejně tak první vstup do rodiny má každá koordinátorka nastaven jinak. V Neratovicích je první setkání pouze o seznámení s rodinou, dítětem a vzdělávacími potřebami dítěte, při prvním setkání s rodinou se zpravidla nedoučuje. Druhý vstup do rodiny je již doučování, vedené samostatně dobrovolníkem bez přítomnosti koordinátorky. V Libčicích nad Vltavou je již první vstup do rodiny doučováním, část náplně si připravuje dobrovolník, část koordinátorka. Díky tomu může po prvním doučování poskytnout dobrovolníkovi zpětnou vazbu. Koordinátorka neshledává příliš vhodný způsob, kdy první

doučování vede koordinátor a dobrovolník jej pouze sleduje, druhé setkání už má však připravit sám bez přítomnosti koordinátora. Kladenská koordinátorka sice o způsobu uvedení dobrovolníků do rodiny nehovořila, v tomto případě však mohu využít znalostí ze svého působení a mohu odpovědět za ni. První vstup do rodiny je, stejně jako v Libčicích, samotným doučováním. První hodinu vede koordinátorka, teprve při druhém vstupu do rodiny doučuje sám dobrovolník, ovšem za přítomnosti koordinátorky. Díky tomu má dobrovolník možnost získat zpětnou vazbu k jím připravenému doučování.

Další metodou v rámci práce s dobrovolníky v organizaci jsou pravidelné náslechy, z nichž koordinátorky pořizují zápisy, jejichž součástí je i doporučení pro další doučování a zpětná vazba. Tyto zápisy pak předávají také dobrovolníkům. Kromě toho má dobrovolník možnost s koordinátory konzultovat problémy, které se při jeho činnosti v rodině objevily.

Další možnost konzultace problémů je i v rámci setkání dobrovolníků. Koordinátorka Libčic nad Vltavou dosud neměla možnost zrealizovat setkání dobrovolníků v praxi, v Neratovicích zatím proběhla pouze supervize. Přestože výše uvedené koordinátorky zatím nemají dostatek zkušeností, mají alespoň představu, jak by toto setkání pořádaly, a tu mi při rozhovoru nastínily. Neratovická koordinátorka vidí na setkání nejdůležitější komunikaci mezi jednotlivými dobrovolníky, výměnu zkušeností a stmelení kolektivu dobrovolníků tak, aby vytvořili tým. Libčická koordinátorka doplnila předávání informací nejen mezi dobrovolníky, ale také s koordinátorem a naplňování potřeb dobrovolníků, které jim během doučování v rodinách vznikají. V Kladně mají s dobrovolnickými setkáními více zkušeností, ovšem zde je hlavně problém, že dobrovolníci na tato setkávání spíše nedochází. Důvody proč tomu tak je, však koordinátorka neuvádí. I kladenská koordinátorka vidí jako důležitou výměnu informací mezi dobrovolníky, řešení konkrétních problémů při doučování a poskytování servisu dobrovolníkům (proplácení

jízdného, poskytování materiálů apod.). Součástí dobrovolnických setkání může být i vzdělávání, které pomůže řešit problémy dobrovolníků.

Koordinátorky dále v rámci práce s dobrovolníky plní také funkci prostředníka mezi dobrovolníkem a rodinou. A dále vybírají od dobrovolníků administrativu.

Součástí práce s dobrovolníky je také pravidelná supervize. Jak však uvedly koordinátorky z Kladna a Libčic, není o supervizní setkání velký zájem.

8.2.3 Problémy koordinátorů v rámci práce s dobrovolníky

Neratovická koordinátorka vidí jako největší problém při své práci s dobrovolníky zdlouhavou a problematickou komunikaci a zdlouhavé dokládání dokladů a výkazů ze strany dobrovolníků. S tím souhlasí také libčická koordinátorka. Setkává se dokonce s tím, že dobrovolníci do rodiny dojíždějí méně, než mají, a to bez předchozí omluvy, ať už rodině či koordinátorce. Tento laxní přístup pociťuje zejména ze strany dvou dobrovolnic, kde dokonce začíná pátrat po motivaci k dobrovolnické činnosti. Nezájem ze strany dobrovolníků pociťuje také kladenská koordinátorka, a to zejména ve vztahu ke skupinovým aktivitám a vzdělávání. I když v minulosti se setkala i s tím, že dobrovolníci nedokládali povinnou administrativu, dnes vnímá situaci tak, že se zlepšila a jako problém by to tudíž neoznačovala.

8.2.4 Problémy dobrovolníků při práci v rodině z pohledu koordinátorek

Koordinátorka z Neratovic dle reakcí dobrovolníků vidí problém zejména v tom, že dětem chybí motivace k doučování. Ovšem odůvodňuje to spíše tím, že dobrovolníci špatně chápou dispozice dítěte a vyžadují po nich nereálné věci. Další problém, který pojmenovala, je laxní přístup ze strany

rodiny, který se projevuje v případech, že v domluveném čase doučování není rodina doma.

Oproti tomu libčická koordinátorka vidí jako hlavní problém dobrovolníků odlišnost prostředí. V tom, že dobrovolník nemá na práci s dítětem klid, že je rušen ostatními členy rodiny a malými dětmi. Kromě toho uvádí také nerealistický pohled rodičů na děti či přístup k dětem ze strany učitele.

Kladenská koordinátorka vidí hlavní problém dobrovolníků v tom, že dítě najednou změní své chování, což souvisí se ztrátou zájmu o doučování, případně problémy s rodinou. Žádné jiné problémy neuvádí, neboť se jedná spíše o ojedinělé případy.

8.2.5 Názor koordinátorek na soudobou metodiku práce s dobrovolníky

Koordinátorky z Libčic nad Vltavou a Neratovic souhlasně uvedly, že současnou metodiku neznají, při nástupu je s ní nikdo neseznámil a nemají ji tudíž k dispozici. Libčická koordinátorka tak při práci s dobrovolníky vychází zejména ze své zkušenosti, kterou získala při svém dobrovolnickém působení v Praze, kde dodnes jako dobrovolnice působí. Koordinátorka vnímá potřebu vytvoření metodiky, jako hlavní vidí sjednocení přístupu jednotlivých koordinátorů, potažmo poboček. Jako součást metodiky by uvítala ošetření právních záležitostí týkajících se práce s dětmi (myšleno z hlediska odpovědnosti).

Libčická koordinátorka metodiku také nezná, zaměnila ji s příručkou Podpora vzdělávání v rodinách, která sice měla být metodikou programu, jedná se však spíše o informační publikaci pro veřejnost.

Jediná z koordinátorek, která byla s metodikou seznámena, působí v Kladně. Na druhou stranu však již materiál delší dobu nečetla a není si tudíž jistá jejím

obsahem. Uvádí však, že by bylo vhodné některé partie více rozepsat, konkrétně například obsah motivačního pohovoru s dobrovolníkem a obsah vstupního školení. Protože to metodika nespecifikuje, postupuje při těchto příležitostech podle osnovy, kterou si sama sestavila. Nastavení a podmínky služby nezná z metodiky, ale spíše z dřívějších metodických schůzek. Současnou metodiku vnímá koordinátorka jako v praxi využitelnou, cítí však i potřebu vytvoření materiálu, který by byl předáván dobrovolníkům. Ten by měl vzniknout nově jako součást metodiky. Dále uvádí, že by se měly údaje metodiky aktualizovat, což konkrétně uvádí na příkladu supervize, která je nyní uvedena jako povinná, i když povinná být nemá.

8.2.6 Typický dobrovolník z pohledu koordinátora

Všechny koordinátorky shodně uvedly, že na jejich pobočce převažují spíše dívky - dobrovolnice, z větší části studentky, i když několik dobrovolníků - mužů u nich také působí.

Koordinátorka z Neratovic vnímá jako typického dobrovolníka vysokoškoláka či studenta těsně před či po ukončení školy, kteří většinou nejsou z oboru pomáhajících profesí. (Pouze jedna dívka studuje pedagogiku volného času, nejvíce má dobrovolníků s ekonomickým vzděláním, ale také policistku, historičku apod.). To, že její dobrovolníci nemají vzdělání v oboru, vnímá koordinátorka spíše jako klad, neboť nemají ze školy nastudované způsoby práce a ke každému dítěti tak přistupují spíše s lidským přístupem. Jako typický rys svých dobrovolníků uvádí velký zájem o tuto činnost. Většina neratovických dobrovolníků jsou mladí lidé, kromě jedné starší paní v důchodovém věku.

Libčická koordinátorka vidí jako svého typického dobrovolníka studenta, který má určitý pocit zodpovědnosti ke společnosti a chce pro ni něco udělat, na druhou stranu je však tento dobrovolník trochu nezodpovědný a časté jsou u něj

i vysoké ambice ve vztahu k výsledkům dítěte. Také libčický dobrovolník je vzdělán spíše v jiném oboru.

Naopak kladenská koordinátorka se poměrně zdráhala uvést charakteristiky typického dobrovolníka, nakonec své dobrovolníky rozdělila do dvou skupin, které jsou pro její region typické. První z nich jsou dobrovolníci, kteří již pracují, většinou bez vzdělání v oboru pedagogiky, psychologie či sociální práce a druhou skupinu tvoří studenti.

Tato kapitola je věnována vyhodnocení doplňkového šetření, které bylo provedeno formou dotazníkového šetření a rozhovorů s koordinátory dobrovolníků. Do dotazníkového šetření se zapojila většina koordinátorů (kromě olomouckého), kteří v současnosti v organizaci Člověk v tísni, o.p.s. působí, rozhovory se týkaly koordinátorů ze Středočeského kraje, na něž je návrh metodiky v rámci této práce nejvíce zaměřen.

9. Shrnutí - vyhodnocení výsledků výzkumu

V této kapitole se věnuji výsledkům výzkumu souhrnně ve vztahu ke stanoveným výzkumným problémům a s nimi souvisejícím hypotézám. Výčet výzkumných problémů a hypotéz byl již uveden v kapitole věnované návrhu výzkumu (kapitola 6), nebudu jej proto znovu uvádět a přejdu rovnou k výsledkům.

9.1 Dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách

Jak dokazují výsledky dotazníkového šetření mezi dobrovolníky, dobrovolníky v sociálně vyloučených lokalitách se stávají převážně dívky. Tento závěr potvrzují také sami koordinátoři doučování. Stejná shoda panuje i v otázce toho, zda jsou dobrovolníci spíše studenti či pracující. Více než polovinu dobrovolníků, kteří odpověděli na otázky v dotazníku, skutečně tvořili studenti. Také koordinátoři, když měli popsat svého typického dobrovolníka, ve většině případů uvedli, že je to student. Pouze 2 koordinátoři uvedli jiné odpovědi, které však závěr šetření významně ovlivnit nemohou. Ve své hypotéze jsem předpokládala, že typickou dobrovolnicí je dívka, studentka, připravující se na výkon povolání v oblasti pomáhajících profesí. I zde panuje shoda mezi odpověďmi dobrovolníků a koordinátorů, ovšem na základě výsledku závěrů z odpovědí dobrovolníků by bylo možné tuto hypotézu spíše potvrdit, neboť největší část dotazovaných skutečně studuje obory pomáhajících profesí, na druhou stranu v těsném závěsu za nimi jsou ti, kteří se připravují na výkon jiného povolání. K tomuto závěru se pak přiklání, ovšem také velice těsně, koordinátoři. Ti ovšem znají všechny dobrovolníky, nejen ty, kteří na otázky v dotazníku nakonec odpověděli.

První hypotézu se tedy z větší části na základě výzkumu podařilo potvrdit. Typickým dobrovolníkem v sociálně

vyločených lokalitách je skutečně dívka, studentka, ovšem obor její profesní přípravy není z pohledu výzkumu přesně určitelný.

K typickému dobrovolníkovi mohu navíc na základě výzkumu říci tolik, že jeho nejvyšší ukončené vzdělání je střední či střední odborné. Podle odpovědí koordinátorů je průměrná délka působení dobrovolníka v organizaci jeden rok, případně vyšší.

Nad rámec hypotézy jsem z pohledu výzkumného problému měla určit také motivaci dobrovolníků pro dobrovolnickou činnost. Jako největší motivační faktor označili dobrovolníci touhu pomoci druhým lidem, v těsném závěsu stojí další motivační faktor – možnost získat nové zkušenosti a dovednosti. I když jsem předpokládala, že velkým motivačním faktorem bude možnost získat praxi v oboru pomáhajících profesí, tento předpoklad se nepotvrdil, stejně jako to, že typický dobrovolník je student připravující se na výkon některé z pomáhajících profesí.

9.2 Problémy dobrovolníků při výkonu dobrovolnické činnosti v sociálně vyloučených lokalitách

V této práci jsem si jako jeden z cílů stanovila také zjistit, jaké jsou největší problémy, se kterými se dobrovolníci setkávají při svém působení v sociálně vyloučených lokalitách. Ve své hypotéze jsem předpokládala, že to jsou podmínky práce v prostředí sociálně vyloučených lokalit.

Tato hypotéza se mi však nepotvrdila, více než polovina dobrovolníků totiž vidí jako největší problém spíše zapojení rodiny do práce s dítětem. Problém odlišného sociálního prostředí se odrazil pouze u jedné pětiny odpovídajících. K mému překvapení se několikrát objevila odpověď, že žádné problémy nemají.

Na odpověď na tuto otázku jsem se koordinátorek ptala pouze v rámci rozhovorů, z odpovědí však nelze vyvodit žádné relevantní výsledky, neboť odpovídaly pouze zástupkyně jednoho regionu, a ty se ve svých odpovědích neshodly. Každá hledala největší problém dobrovolníků v něčem jiném.

9.3 Potřeby dobrovolníků působících v prostředí sociálního vyloučení

Dalším cílem této práce bylo zjistit, jaké jsou potřeby dobrovolníků vzhledem k dobrovolnické činnosti v prostředí sociálního vyloučení. K tomuto výzkumnému problému jsem si stanovila hypotézu, že největší potřebou dobrovolníků je dostatek informací, a to jak o problematice sociálního vyloučení, tak o klientské rodině, do níž pravidelně docházejí.

Dobrovolníci odpovídali v dotazníku na dvě otázky týkající se potřeb. V jedné z nich měli možnost zvolit i jiné odpovědi než informační potřeby a z tohoto pohledu by pro ně informace důležité ani tak nebyly, podle svých odpovědí by dobrovolníci potřebovali spíše větší spolupráci rodiny a lepší podmínky pro doučování. Avšak druhá otázka byla zaměřena na informační potřeby konkrétně a z tohoto pohledu byl můj předpoklad správný.

Hypotézu se podařilo potvrdit pouze částečně. Z hlediska informačních potřeb jsou pro dobrovolníky nejdůležitější aktuální informace o dítěti a jeho problémech a nové informace o klientské rodině, kdežto informace o sociálním vyloučení jsou až na posledním místě. Avšak mezi nejpalčivější potřeby dobrovolníků patří spíše praktické věci jako je větší spolupráce s rodinou či lepší podmínky pro doučování než potřeba informací.

9.4 Metody a postupy pro práci s dobrovolníky v rámci organizace

Poslední výzkumný problém byl zaměřen na konkrétní metody a postupy, které jsou v současné době v organizaci Člověk v tísni, o.p.s. při metodické práci s dobrovolníky v prostředí sociálního vyloučení využívány.

Ve své hypotéze jsem se domnívala, že zejména metody, jako je setkání dobrovolníků a supervize, nejsou z pohledu dobrovolníků příliš efektivní, tuto hypotézu mi však výsledky výzkumu vyvrátily. Více než polovina dobrovolníků totiž pozitivně hodnotila jak společná setkávání dobrovolníků, tak pravidelné supervize. Tuto hypotézu jsem navrhla na základě zkušeností, které na naší pobočce máme, neboť kladenští dobrovolníci velmi často nemají zájem o supervize a na setkání dobrovolníků nedocházejí. Ale to, že dobrovolníci nemají zájem o pravidelná setkání a supervize na jedné pobočce, nakonec nemusí znamenat, že by podle nich tyto metody nebyly užitečné a rozhodně to nelze zobecňovat na celou organizaci.

Ostatní odpovědi týkající se konkrétních metod a postupů při práci s dobrovolníky byly zapracovány do návrhu nové metodiky tak, aby tato vycházela z aktuální situace a názoru dobrovolníků.

Díky odpovědím dobrovolníků tak mohla být současná administrativa, kterou musí svoji práci vykazovat, ponechána tak, jak je nastavena doposud, neboť ji většina dobrovolníků shledává úměrnou. Nábor dobrovolníků byl navržen podle odpovědí týkajících se efektivty soudobých metod jak dobrovolníků, tak samotných koordinátorů. Informace sdělené v rámci vstupního vzdělávání a motivačních pohovorů jsou v současné době dostačující v oblastech sociálního vyloučení, klientské rodiny, dítěte a jeho problémů, ale dobrovolníkům chybí konkrétní informace o metodách práce s dítětem (zejména na kladenské a bílinské pobočce organizace). Středočeské

koordinátorky při rozhovorech uváděly, že se poměrně dost věnují přípravě materiálů pro dobrovolníky. Z odpovědí samotných dobrovolníků, však vyplývá, že tyto materiály buď vůbec nevyužívají a na doučování se připravují sami (více než polovina dobrovolníků), nebo je využívají občas, a to v kombinaci se svými materiály. Na základě toho si myslím, že metodika by měla dát dobrovolníkům možnost tyto materiály získat, ale na druhou stranu by příprava materiálů neměla zabírat větší část náplně práce koordinátorů. Komunikaci mezi dobrovolníky a koordinátory bych díky odpovědím nestandardizovala, každý ji má nastavenou jinak - většinou probíhá podle potřeby, spíše jednou za 14 dní. A nakonec - četnost pravidelných setkávání dobrovolníků a supervizí byla navržena dle odpovědí dobrovolníků.

V této kapitole jsem shrnula výsledky, které mi přinesl výzkum formou dotazníkového šetření mezi dobrovolníky a koordinátory dobrovolníků, ale také rozhovorů s vybranými koordinátory. Zaměřila jsem se zejména na ty výsledky, které mi posloužily jako podklady pro tvorbu návrhu nové metodiky organizace.

10. Návrh metodiky pro práci s dobrovolníky

Tato kapitola obsahuje výstup celé práce, kterým má být návrh nové metodiky pro organizaci Člověk v tísni. Návrh metodiky bude poskytnut pracovní skupině, které v současné době vznikla právě za účelem tvorby nové metodiky, může se tak stát podkladem pro tento nový materiál.

Návrh metodiky vznikl na základě původní metodiky organizace (viz příloha č.6), byl však rozšířen a doplněn na základě výzkumu tak, aby koordinátorům co nejlépe přiblížil metody využívané v organizaci při práci s dobrovolníky. Smlouvy a formuláře byly převzaty od organizace, neboť jsou s nimi všichni současní koordinátoři seznámeni a byly připraveny právníky dle požadavků organizace. Oproti původní metodice bych však tyto materiály zařadila jako povinné přílohy metodiky nové, aby se s nimi mohli seznámit i nově nastupující zaměstnanci.

10.1 Vymezení dobrovolníka - kdo se jím může stát

Dobrovolníkem se může stát osoba starší 17 let, která má čistý trestní rejstřík. Výhodou je vždy zkušenost práce s dětmi či odborné vzdělání v oblasti pedagogiky, psychologie či sociální práce. Osoba mladší 18 let se může stát dobrovolníkem pouze na základě souhlasu svého zákonného zástupce.

10.2 Získávání (nábor dobrovolníků)

Náborem dobrovolníků je pověřen koordinátor služby pro dané město (region).

Nábor dobrovolníků by měl být realizován v průběhu celého školního roku, se zvláštním důrazem na začátek školního roku a začátek 2. pololetí.

K vyhledávání dobrovolníků jsou využívány různé metody, které by se měly kombinovat.

Samozřejmostí by měly být letáky či plakáty určené k tomuto účelu. Ty se dle výzkumu ukazují jako jedna z nejefektivnějších metod náboru dobrovolníků. Letáky by měly být distribuovány do škol, zejména do všech středních, vyšších odborných a vysokých škol v daném místě. To souvisí s tím, že největší část dobrovolníků tvoří studenti. Prioritně by letáky měly být umístěny na školách připravujících své studenty na výkon pomáhajících profesí (školy pedagogické či zaměřené na sociální oblast). Vzhledem k tomu, že nejvíce dobrovolníků vychází z věkové kategorie 21 až 25 let a poměrně mnoho z nich je také ve věku od 17 do 20 let, je vhodné letáky umísťovat na místa, která lidé v tomto věku často navštěvují - patří sem například knihovny, ale také hudební kluby, bary, čajovny či kulturní instituce jako jsou kina, divadla. Lze je umístit také do muzeí či galerií.

Důležitou roli při náboru dobrovolníků hrají také média, zejména internetové stránky. Inzerát na nábor dobrovolníků by měl být vyvěšen nejen na domovských stránkách organizace <http://www.clovekvtisni.cz>, ale lze využít také portálů <http://www.dobrovolnici.cz>, <http://www.dobrovolnik.cz>, <http://www.neziskovky.cz> a podobně. K náboru dobrovolníků může být využita také inzerce v novinách či časopisech, podle dosavadních zkušeností se však jedná o metodu ne příliš efektivní a finančně poměrně náročnou.

V neposlední řadě je na některých pobočkách poměrně úspěšnou metodou nábor dobrovolníků prostřednictvím přednášek (seminářů, besed či workshopů) na středních, vyšších odborných a vysokých školách v daném městě či regionu. V rámci těchto akcí by se měli studenti seznámit s činností společnosti Člověk v tísni, ale také s nabídkou možnosti zapojit se do jejích programů jako dobrovolníci. Přestože se tato metoda neukázala jako efektivní všude, je dobré tuto metodu využívat, neboť kromě přísunu nových dobrovolníků je

to dobrý způsob prezentace činnosti organizace a šíření osvěty k problematice sociálního vyloučení.

Pokud v místě funguje dobrovolnické centrum, je dobré se s jeho zástupci spojit a zkusit se domluvit na možnostech spolupráce s touto organizací.

10.3 Vstupní pohovor se zájemcem o dobrovolnickou činnost

V rámci vstupního (motivačního) pohovoru by uchazeči měla být představena organizace Člověk v tísni, o.p.s. a její program Podpora vzdělávání a konkrétní náplň dobrovolnické činnosti. Z letáku se většinou člověk nemá možnost dozvědět všechny podrobné informace a některé z nich pro něj mohou být rozhodující v tom, zda se stane dobrovolníkem či nikoliv. Vzhledem ke specifickým sociálně vyloučeným lokalitám je dobré pohovořit s uchazečem o dobrovolnickou činnost i na toto téma.

Součástí vstupního pohovoru je předvýběr dobrovolníků. Koordinátor by se měl zajímat o motivaci potenciálního dobrovolníka k této činnosti, o jeho vlastnosti i dovednosti.

Při úvodním pohovoru by se měl koordinátor především zaměřit na:

- vzdělání dobrovolníka, jeho studia či zaměstnání
- zkušenosti a dovednosti dobrovolníka
- motivaci dobrovolníka k dobrovolnické činnosti
- přání a představy dobrovolníka o dobrovolnické činnosti v organizaci
- seznámení dobrovolníka s programem, do které by se měl zapojit
- představení možností, které dobrovolníkům organizace nabízí

Součástí vstupního pohovoru by měl být také dostatečný prostor pro dotazy dobrovolníka.

Díky motivačnímu pohovoru lze odhalit překážky, které by uchazeči dobrovolnickou činnost mohly znemožnit.

Shledá-li koordinátor z jakéhokoliv důvodu, že je uchazeč pro dobrovolnickou práci nevhodný, je vhodné sjednat si s ním další schůzka za účasti nezávislého pozorovatele (například koordinátor z jiného regionu, metodik služby apod.). Tento tým pak rozhodne o tom, zda je potenciální dobrovolník pro dobrovolnickou činnost v organizaci vhodný či nikoliv. V případě, že ne, měly by mu být sděleny důvody, případně nabídnuta jiná možnost spolupráce, než v programu, do kterého se původně chtěl zapojit (pokud je to v daném místě možné).

V rámci vstupního pohovoru by měl každý uchazeč získat písemný materiál, ve kterém jsou vysvětleny podrobnosti k jeho potenciální dobrovolnické činnosti. (Tento materiál by měl být součástí navrhované metodiky, pro větší přehlednost diplomové práce je však uveden až v následující kapitole). Tato písemná informace je důležitá zejména v případě, je-li uchazeč mladší 18 let a jeho dobrovolnická činnost v organizaci vyžaduje souhlas jeho zákonného zástupce. Ten má z materiálu možnost dozvědět se o organizaci i programu, do něhož se chce jeho potomek či svěřenec zapojit. Součástí tohoto materiálu by měly být také kontaktní údaje, aby se zákonný zástupce měl možnost s dotazy obrátit na koordinátora. Uchazeči by měla být dána určitá doba „na rozmyšlenou“ (minimálně 1 týden), v rámci které by si měl své zapojení do programu rozmyslet. Pokud i po této době má zájem o dobrovolnickou činnost v organizaci a koordinátor při pohovoru neshledal žádné překážky, může dojít k dalšímu kroku, kterým je příprava dobrovolníků.

10.4 Příprava dobrovolníků na vstup do rodiny a vlastní dobrovolnická činnost

Vzhledem k tomu, že zájem o dobrovolnickou činnost v sociálně vyloučených lokalitách není příliš vysoký, příprava dobrovolníků v současné době probíhá spíše individuálně, maximálně pro dvojici či trojici dobrovolníků.

V rámci tohoto přípravného setkání (vstupní školení dobrovolníků) již je dobrovolník seznámen podrobněji s organizací, je mu detailně představen program, jeho metody i jeho cíle.

Podrobnější informace by měl získat také o problematice sociálního vyloučení a specifikách sociálně vyloučených lokalit v daném regionu.

Během vstupního vzdělávání by měl být dobrovolník seznámen také s prevencí infekčních chorob.

Poté by mu měla být představena role dobrovolníka v organizaci, měl by se dozvědět, kdo je jeho koordinátorem a na koho se může v případě problémů obrátit. Měl by být seznámen také s právy a povinnostmi organizace a svými na pozici dobrovolníka. Kromě toho by měl získat povědomí o hranicích, které jeho působení v rodině má.

Důležitou informací jsou práva a povinnosti koordinátora služby, neboť s tímto zástupcem organizace přichází dobrovolník nejčastěji do styku.

Měl by vědět, jakým způsobem bude do rodiny uveden, jak by mělo doučování probíhat (včetně přípravy a podkladových materiálů), jak by mělo být zaevidováno, ale také, jak by měla probíhat komunikace s koordinátorem. Kromě toho by se měl dozvědět také o dalších možnostech, které mu společnost nabízí - pravidelné intervize, možnost vzdělávání či supervizí.

Tyto skutečnosti by měl nalézt také v písemném manuálu pro dobrovolníky, aby se k nim mohl kdykoliv vrátit.

Také v rámci vstupního vzdělávání dobrovolníků by jim měl být ponechán dostatečný prostor pro jejich dotazy. Tento manuál jsem pro potřeby práce rovněž navrhla.

V rámci přípravy dobrovolníků by měl koordinátor zjistit co nejvíce informací pro to, aby mohlo dojít k vytipování vhodného klienta. Je dobré zjistit zájmy a zkušenosti dobrovolníka, důležitým vodítkem může být také obor, který dobrovolník studuje či vystudoval. Koordinátor by měl zjistit také to, jak by si sám dobrovolník svého klienta představoval a s čím by mu mohl pomoci. Na základě těchto informací pak koordinátor vytipuje pro dobrovolníka nejvhodnějšího klienta. Pro začínající dobrovolníky, kteří nemají zkušenosti s doučováním či prací s dětmi, je lepší zvolit mladší dítě (první stupeň základní školy), naopak pro odborníky určitého oboru lze zvolit dětské klienty starší, kteří vyžadují doučování právě v onom konkrétním oboru či oborech příbuzných. Děti s poruchami učení je lepší svěřit zkušenějším pedagogům, nebo alespoň těm dobrovolníkům, kteří znají základy speciální pedagogiky. Tato pravidla však neplatí obecně, koordinátor při výběru musí vycházet z charakteristik dítěte, dobrovolníka i rodiny a hodnotit je zcela individuálně.

Před uvedením do rodiny by se pak měl dobrovolník dozvědět také všechny podstatné skutečnosti ke svému působení v rodině. Měl by se dozvědět dostatek informací nejen o rodině, ale zejména o dítěti, které mu bude svěřeno, a o vzdělávacích problémech tohoto dítěte. Na základě těchto skutečností by měl získat informace týkající se také metod práce s dítětem s těmito problémy.

Ze všech akcí uspořádaných pro dobrovolníky, jako například školení či vzdělávání, pořizuje koordinátor krátký písemný zápis, jehož součástí je i prezenční listina s podpisy všech zúčastněných osob.

10.5 Smlouva s dobrovolníkem

Projde-li dobrovolník předvýběrem koordinátora a jeho zájem o dobrovolnickou činnost trvá, měla by s ním být podepsána smlouva, která vymezení jeho práva a povinnosti ve vztahu k organizaci i klientské rodině. (viz příloha č. 7 - smlouva o výkonu dobrovolnické služby) V současné době toto vymezení práv a povinností chybí, nejsou obsaženy ani v jiných materiálech společnosti. Proto jsem na základě původní metodiky a svých zjištění navrhla několik práv a povinností.

K uzavírání smluv s dobrovolníky je organizací zplnomocněn koordinátor doučování.

Uzavírání smluv s dobrovolníky se řídí zákonem 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

Délka výkonu dobrovolnické služby je stanovena minimálně na 6 měsíců, horní hranice není určena. Vždy musíme respektovat přání dobrovolníka - může proto svoji činnost pro organizaci ukončit kdykoliv.

Ke smlouvě o dobrovolnické činnosti musí být přiloženy tyto náležitosti:

- výpis z evidence Rejstříku trestů ne starší než 3 měsíce,
- potvrzení od lékaře, že zájemce může vykonávat dobrovolnickou činnost,
- potvrzení o seznámení s prevencí infekčních nemocí (viz příloha č. 16)
- písemné prohlášení dobrovolníka, že nebyl v minulosti pravomocně odsouzen pro trestný čin a že v době uzavření smlouvy není proti němu vedeno trestní řízení, (viz příloha č. 15)
- dohoda o poskytnutí příspěvku na dopravu (pouze v případě, že je ze strany donátora programu možné příspěvek na dopravu poskytovat).

Výpis z evidence Rejstříku trestů a potvrzení od lékaře by měl dobrovolník doložit nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy. V případě, že tak neučiní, může organizace od smlouvy s ním odstoupit. (viz příloha č. 14)

Dohoda o dobrovolnické činnosti se uzavírá na jeden školní rok, v případě, že chce dobrovolník ve své spolupráci s organizací pokračovat, je možné platnost smlouvy prodloužit podpisem smlouvy o změně smlouvy o výkonu dobrovolnické služby (viz příloha č. 8). V tomto případě již nemusí být znova dokládány výše uvedené přílohy.

10.6 Mlčenlivost

Povinností dobrovolníků je udržovat mlčenlivost týkající se klientské rodiny, proto by současně s podpisem smlouvy o dobrovolnické činnosti měla být s dobrovolníkem sepsána dohoda o mlčenlivosti, jejíž náležitostí by měl koordinátor s dobrovolníkem před jejím podpisem podrobně probrat (viz příloha č. 9 - dohoda o mlčenlivosti).

10.7 Ukončení spolupráce

Dobrovolník by měl vědět, že svoji činnost pro organizaci může kdykoliv ukončit. Měl by však být poučen o tom, že o ukončení dobrovolnické činnosti by měl informovat koordinátora předem. Součástí ukončení by měl být také podpis příslušného dokumentu o ukončení dobrovolnické činnosti a odevzdání veškerých výkazů. (viz příloha č. 8 - smlouva o změně (ukončení) smlouvy o výkonu dobrovolnické služby).

Koordinátor by se měl při odchodu dobrovolníka zajímat o důvody, které ho k ukončení jeho dobrovolnické činnosti přivedly. Jak jsem se již zmínila v odstavci věnovaném hodnocení dobrovolníků, každý dobrovolník by měl odcházet s pocitem, že jeho činnost byla organizací náležitě oceněna a že se může kdykoliv vrátit.

10.8 Smlouva s rodinou

Nejen dobrovolníci, ale také klientská rodina sepisují s organizací dohodu o spolupráci, k jejímuž podpisu je opět plnou mocí pověřen koordinátor služby. Každý dobrovolník by měl být seznámen se zněním smlouvy, která musí být uzavřena před jeho příchodem do rodiny. Důležité je také vymezení práv a povinností klientské rodiny. I s nimi by měl být dobrovolník seznámen, neboť mu při jeho působení v rodině mohou pomoci a při případných problémech se na ně může odvolat. V současné době je toto vymezení práv a povinností nedostatečné, na druhé straně je však rodina zbytečně zahlcována formuláři, které podle mého názoru, ani neplní svou funkci. (viz příloha č. 10 a 11. - Podmínky spolupráce s rodinou, dodatek k podmínkám spolupráce).

10.9 Pojištění dobrovolníků

Každý dobrovolník spolupracující s organizací Člověk v tísni, o.p.s. je pojištěn (úrazové pojištění a pojištění při zodpovědnosti za škodu) - o této skutečnosti a rozsahu pojištění by měl být informován před vstupem do rodiny.

10.10 Kontrola dobrovolníků

Kontrola činností dobrovolníků probíhá na několika úrovních. Koordinátor pravidelně dochází do rodin doučovaných dětí a hovoří s nimi o působení dobrovolníka.

Dále má koordinátor povinnost účastnit se hodin vedených dobrovolníkem v rodinách. Náslechy by měly probíhat nejlépe jednou za dva měsíce, minimálně však jedenkrát za čtyři měsíce. Z každého náslechu pořizuje koordinátor písemný zápis, jehož součástí jsou i návrhy na zlepšení, tento materiál pak poskytuje dobrovolníkovi.

Další možností kontroly činnosti dobrovolníka jsou výkazy činnosti, které vyhotovují dobrovolníci.

Důležité informace o průběhu doučování v rodinách může koordinátor získat také při pravidelných intervizích (setkáních) dobrovolníků. Ty by se měly konat alespoň jednou za dva měsíce.

V případě potřeby koordinátora, dobrovolníka či rodiny mohou být dalším důležitým nástrojem také individuální konzultace. Také z ní by měly být pořizovány písemné zápisy.

10.11 Hodnocení dobrovolníků

Přestože dobrovolníci vykonávají svoji činnost bez nároku na finanční odměnu, měli by dosáhnout ocenění ze strany organizace, v jejímž rámci dobrovolnictví vykonávají.

Vhodnou příležitostí může být konec školního roku, kdy se uzavírá doučování pro dané období a někteří dobrovolníci v té době ukončují svoji spolupráci s organizací. Takovýmto oceněním může být například předání certifikátu o výkonu dobrovolnické činnosti či drobného dárku. Jejich předání by mělo probíhat slavnostním způsobem, například na veřejném místě či za přítomnosti významných osob, například zástupců magistrátů, městských či obecních úřadů či jiných osob z veřejného života (politiků, umělců apod.). Takovéto akce by měly mít dostatečnou publicitu a zajištěnu přítomnost zástupců médií (zejména tisku, rozhlasu a televize).

Další příležitostí, jak ocenit dobrovolníky, může být nominace na cenu Křesadlo pro nejlepší dobrovolníky. Jejím organizátorem je Národní dobrovolnické centrum Hestia, jednotlivé ročníky však organizují místní Dobrovolnická centra. Proto by se měli koordinátoři informovat na možnosti zapojení se do této akce ve svém regionu.

V rámci společnosti Člověk v tísni lze dobrovolníky ocenit také volnými vstupenkami na festival Jeden svět či jiné akce pořádané touto organizací (například koncerty,

výstavy apod.). Jako poděkování dobrovolníkům mohou sloužit také drobné dárky, například u příležitosti Vánoc. To, že jsou dobrovolníci pro společnost důležití, by mělo být patrné také z výročních zpráv organizace, kde by měl být výčet dobrovolníků, kteří se na činnosti podíleli za předchozí období. Samozřejmostí by měla být také přání dobrovolníkům k jejich narozeninám, svátkům či důležitým životním mezníkům (ukončení studia, uzavření sňatku apod.).

Oceňování dobrovolníků by mělo být průběžné, velký důraz by však měl být kladen také na závěrečné ocenění či poděkování dobrovolníkovi, který s organizací ukončil spolupráci. Měl by vědět, že si jeho vkladu velice vážíme a tato příležitost opět může být vhodnou chvílí pro předání certifikátu či drobného dárku jako poděkování.

10.12 Servis poskytovaný dobrovolníkům

Úvodní doučování včetně přípravy na ně by měl v rodině realizovat koordinátor za přítomnosti dobrovolníka. Další doučování již vede a připravuje dobrovolník sám, koordinátor jej však na hodinu doprovází a po jejím skončení mu poskytne zpětnou vazbu. Koordinátor by měl dobrovolníka doprovázet do rodiny tak dlouho, dokud si není jistý, že to zvládne sám. Dobrovolník by měl mít dále možnost poradit se s koordinátorem nad náplní doučování, včetně vhodných materiálů.

Doučování dítěte by mělo být úzce navázáno na látku probíranou ve škole, koordinátor by se měl pokusit navázat spolupráci se školou tak, aby mohl dobrovolník získávat aktuální informace, ať už přímo od učitele či prostřednictvím koordinátora.

Vzhledem k tomu, že v průběhu dalšího doučování již do rodiny dochází dobrovolník sám, má koordinátor povinnost vykonávat pravidelné náslechy na jeho hodinách. Díky nim má možnost zjistit pokroky v doučování a může dobrovolníkům

poskytnout zpětnou vazbu k doučování. Četnost náslechů by měla být cca jedenkrát za dva měsíce. O každém náslechu pořizuje koordinátor písemný zápis včetně doporučení pro dobrovolníka - kopii tohoto materiálu předá s příslušným vysvětlením i dobrovolníkovi.

Setkání dobrovolníků (intervize) - koordinátor by je měl realizovat minimálně jednou za dva měsíce. Tato metoda nabízí prostor pro řešení problémů, sdílení zkušeností, vzájemnou podporu a reflexi postupů mezi dobrovolníky. V rámci tohoto setkání mají koordinátoři možnost informovat dobrovolníky o plánovaných změnách v organizaci či o dlouhodobých záměrech. Účast na setkáních dobrovolníků je povinná.

Individuální konzultace - jsou realizovány na základě potřeby koordinátora či dobrovolníka. Jejich náplň může být různá - od poradenství po hodnocení dobrovolníků či plánování zkvalitnění služby.

Supervize - projeví-li dobrovolníci zájem, může pro ně koordinátor zorganizovat supervizní setkání s externím odborníkem. Dobrovolníci by před započítím své dobrovolnické činnosti v rodině měli být o této možnosti informováni. Většina dobrovolníků zapojených do výzkumu tuto metodu shledává jako efektivní a jako nejlepší četnost pravidelných supervizí uvádí rozmezí dvou měsíců. V tomto intervalu by tedy koordinátoři měli „svým“ dobrovolníkům tuto alternativu nabízet.

Vzdělávání - v rámci zefektivňování služby by měli koordinátoři pro dobrovolníky organizovat semináře a přednášky. Náplň a obsah těchto seminářů by měl vycházet ze zájmu samotných dobrovolníků.

Materiály a pomůcky pro dobrovolníky - každý koordinátor by měl dobrovolníkům nabídnout možnost vypůjčit si z knihovničky pobočky odbornou literaturu a materiály pro práci s dítětem. V knihovnách jednotlivých poboček by mělo být na výběr dostatečné množství materiálů, které by mohli dobrovolníci při své práci s dětmi využít. Vzhledem k tomu,

že ne všechny děti v sociálně vyloučeném prostředí mají k dispozici všechny potřebné školní pomůcky (tužky, papíry, sešity, pastelky, pravítka, kružítko apod.), měli by dobrovolníci mít možnost tyto potřeby od koordinátorů pro potřeby doučování získat.

Uznávání odborných praxí - dobrovolníci jsou v organizaci registrováni v roli dobrovolníků, není možné jim vydávat potvrzení o výkonu odborné praxe, je však možné potvrdit jim, že s organizací spolupracují jako dobrovolníci. Jinak by to bylo nutné řešit zvláštní smlouvou o odborné praxi či stáži.

10.13 Komunikace s dobrovolníky

Komunikace s dobrovolníky by měla vycházet spíše z potřeb dobrovolníků, ti by neměli být zahlceni dotazy koordinátorů. Podle odpovědí dobrovolníků je nejlepší interval pro komunikaci mezi koordinátorem a dobrovolníkem 14 dnů.

10.14 Práva a povinnosti dobrovolníků

Návrh práv a povinností dobrovolníka - při jejich tvorbě jsem vycházela zejména z obecných práv a povinností dobrovolníků, které lze nalézt na webových stránkách národního dobrovolnického centra Hestia, zasazovala jsem je však do konkrétního rámce organizace a metod práce s dobrovolníky, které jsou v současné době využívány.

10.14.1 Práva dobrovolníka

- Právo na úplné informace (o poslání a činnosti organizace a o činnosti, kterou by měl vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně).

- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem dobrovolníků.
- Právo na zaškolení.
- Právo na supervizi.
- Právo říci "ne", pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- Právo svoji dobrovolnickou činnost pro organizaci kdykoliv ukončit.
- Právo být pojištěn.

10.14.2 Povinnosti dobrovolníka

- Splnit úkoly, ke kterým se zavázal/a.
- Být spolehlivý/á.
- Požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Účastnit se v rámci možností pravidelných setkání dobrovolníků.
- Dodržovat pokyny koordinátora.
- Vykazovat pravidelně svoji činnost (viz příloha č. 12 a 13 - měsíční výkaz a závěrečné zpráva).
- Dodržovat podmínky upravené smlouvou o dobrovolnické činnosti a mlčenlivost (upravenou Dohodou o mlčenlivosti).

10.15 Práva a povinnosti klientské rodiny

10.15.1 Práva klientské rodiny

- Právo na úplné informace .
- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem dobrovolníků.
- Právo říci "ne", pokud činnost nebude vyhovovat požadavkům a představám rodiny.

10.15.2 Povinnosti klientské rodiny

- Umožnit dobrovolníkovi vstup do domácnosti, kde doučovací hodina probíhá.
- Dohlédnout na to, aby bylo dítě v době začátku doučování přítomné.
- Zajistit potřebný prostor a klidné prostředí ve své domácnosti.
- Poskytovat dobrovolníkovi potřebnou součinnost.
- Zajistit přítomnost alespoň jednoho dospělého člena rodiny v průběhu doučování.
- Podpisem smlouvy rodič dále stvrzuje, že ostatní dospělí členové domácnosti souhlasí se vstupem dobrovolníka do rodiny.

Další podrobnosti práce s dobrovolníky lze nalézt v dalším navrhovaném materiálu (viz kapitola č. 11), a to Manuálu pro dobrovolníky, který by měl být součástí obecné metodiky, měl by však být zaměřen na konkrétní podmínky jednotlivých poboček organizace. Součástí manuálu pro dobrovolníky by měly být také přílohy, a to obsah pobočkové knihovny (z níž si může dobrovolník tituly vypůjčit) a seznam pomůcek, které může bezplatně pro doučování v rodině získat od svého koordinátora. A kromě toho také vzory výkazů činnosti.

Konkrétní rozsah informací sdělovaných dobrovolníkům v rámci motivačních pohovorů a vstupního školení v práci nestanovují, neboť v současné době je jejich úroveň podle dobrovolníků dostačující, a proto by ji měli v rámci pracovní skupiny ke tvorbě metodiky vydefinovat sami koordinátoři, kteří s tím mají své zkušenosti. Každopádně by při vstupním školení (či později při vzdělávání dobrovolníků) měli věnovat více pozornosti metodám práce s dítětem, které jsou pro dobrovolníky důležité.

Součástí původní metodiky organizace byla kapitola věnovaná ochraně osobních údajů. Ta by mohla být přejata z původního materiálu v úplném znění, pro tento případ by však byla nutná revize dle platných právních norem týkajících se této problematiky, proto se zde tomuto tématu nevěnuji.

Přílohy uvedené v textu jsou sice pro potřeby této práce uvedeny společně s dalšími přílohami, měly by však být součástí navrhovaného materiálu, proto zde uvedu alespoň seznam těchto příloh:

- smlouva o výkonu dobrovolnické služby (viz příloha č. 7)
- smlouva o změně (ukončení) smlouvy o výkonu dobrovolnické služby (viz příloha č. 8)
- dohoda o mlčenlivosti (viz příloha č. 9)
- Podmínky spolupráce (smlouva s rodinou) + dodatek k podmínkám spolupráce (viz příloha č. 10 a 11)
- měsíční výkaz činnosti dobrovolníka v rodině (viz příloha č. 12)
- závěrečná zpráva týkající se činnosti dobrovolníka v rodině (viz příloha č. 13)
- odstoupení od smlouvy s dobrovolníkem (viz příloha č. 14)
- prohlášení o beztrestnosti (viz příloha č. 15)
- potvrzení o seznámení s prevencí infekčních onemocnění (viz příloha č. 16)
- souhlas se zpracováním osobních údajů (viz příloha č. 17)

Vzhledem k pravidlům publicity, která organizaci ukládají donátoři financující také službu doučování v rodinách, by měla být metodika, včetně manuálu pro dobrovolníky a základních informací pro potenciální dobrovolníky, doplněna předepsanými logy. V materiálech pro dobrovolníky může být i informace o tom, jak je služba financována.

Jedenáctá kapitola obsahuje návrh metodiky pro práci s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni,o.p.s., který je (společně s dalšími částmi uvedenými v následujících kapitolách) výsledným výstupem této diplomové práce.

11. Návrh manuálu pro dobrovolníky

Tato kapitola je věnována návrhu vlastního textu materiálu, který by měl být součástí metodiky práce s dobrovolníky v organizaci. Pro větší přehlednost mé diplomové práce je však uveden jako samostatná kapitola.

11.1 Manuál pro dobrovolníky

Rozhodl/a jste se zapojit do programu Podpora vzdělávání, který realizuje společnost Člověk v tísni, o.p.s.

11.2 Společnost Člověk v tísni, o.p.s.

Tato společnost vznikla v roce 1992 jako humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a přispívat k dodržování lidských práv po celém světě. Právní subjektivitu obecně prospěšné společnosti má od roku 1992. Organizace působí nejen ve 37 zemích světa (humanitární a rozvojová pomoc a podpora lidských práv), ale také v České republice, kde se zabývá nejen podporou interkulturního vzdělávání, každoročním pořádáním festivalu o lidských právech Jeden svět, ale zejména podporou sociální integrace.

Více informací o organizaci a jejích programech naleznete na těchto internetových stránkách:

<http://www.clovekv tisni.cz>.

11.3 Programy sociální integrace (PSI)

Samostatná sekce společnosti Člověk v tísni, o.p.s. vznikla v roce 1999 původně pod názvem Terénní programy a od roku 2006 se pod názvem Programy sociální integrace věnuje problematice sociálního vyloučení a chudoby. Programy sociální integrace v současnosti působí ve více jak padesáti městech a obcích České republiky. Činnost této sekce je zaměřena na pomoc osobám žijícím v podmínkách sociálního

vytlučení či sociálním vytlučením ohrožené tak, aby dokázaly řešit problémy vyplývající z života v těchto podmínkách a aby se nepropadaly ještě níže ve své bezvýchodné situaci. Nabídka služeb pro sociálně vytlučené rodiny zahrnuje terénní sociální práci, pracovní poradenství, právní poradenství, ale také vzdělávací aktivity, do nichž jste se jako dobrovolník/dobrovolnice rozhodl/a zapojit.

Více informací k PSI naleznete na těchto internetových stránkách: <http://www.integracniprogramy.cz/>.

11.4 Program Podpora vzdělávání v rodinách

Součástí programu Podpora vzdělávání v rodinách je kromě jiných služeb také bezplatné doučování. Doučování zajišťují dobrovolníci, kteří docházejí přímo do rodin. Doučování dítěte je přímo navázáno na školní vzdělávání dítěte. Cílem programu Podpora vzdělávání v rodinách je překonat bariéry dětí ohrožených sociálním vytlučením ve vzdělávání. Doučování by mělo přispět ke zlepšení školního prospěchu dítěte, ale mělo by plnit také preventivní funkci přerazování dětí na speciální školy či předčasného ukončování povinné školní docházky. Mělo by motivovat rodiče mimo jiné k tomu, aby posílali své děti do školy, ale také k jejich zapojení do mimoškolní přípravy dítěte na vyučování.

Dalším cílem programu je překonávat bariéry vzdělávání těchto dětí také na straně vzdělávacího systému a škol.

11.4.1 Než půjdete do rodiny

Máte právo se dozvědět všechny potřebné informace, které pro svou činnost potřebujete. Budete seznámen/a s rodinou, do níž budete v rámci své dobrovolnické činnosti docházet, a potažmo i s dítětem, které budete v rámci programu Podpora vzdělávání doučovat. Dozvíte se, jakou třídu navštěvuje, v jakém předmětu má největší mezery, na co je při doučování

nutné se zaměřit apod. S ohledem na potřeby a charakteristiky dítěte Vám koordinátor pomůže vytipovat konkrétní metody práce s daným dítětem.

Nejen s Vámi, ale také s klientskou rodinou bude sepsána písemná smlouva, o jejímž znění budete informován/a. Tato smlouva má za úkol vymezit práva a povinnosti rodiny vzhledem k Vašemu docházení do rodiny.

11.4.2 Povinnosti klientské rodiny

Rodina se při podpisu smlouvy s naší organizací zavazuje dodržovat níže uvedené povinnosti. V případě, že je některá z těchto podmínek porušena, požádejte rodinu o nápravu. V případě, že Vám nebude vyhověno, informujte prosím o potížích s rodinou Vašeho koordinátora/koordinátorku. Ten se s rodinou zkontaktuje a znovu jim vysvětlí povinnosti, které pro ni ze smlouvy o doučování vyplývají.

Povinnosti klientské rodiny:

- Umožnit dobrovolníkovi vstup do domácnosti, kde doučovací hodina probíhá.
- Dohlédnout na to, aby bylo dítě v době začátku doučování přítomné.
- Zajistit potřebný prostor a klidné prostředí ve své domácnosti.
- Poskytovat dobrovolníkovi potřebnou součinnost.
- Zajistit přítomnost alespoň jednoho dospělého člena rodiny v průběhu doučování.
- Podpisem smlouvy rodič dále stvrzuje, že ostatní dospělí členové domácnosti souhlasí se vstupem dobrovolníka do rodiny.

V případě, že rodina soustavně nedodržuje povinnosti stanovené smlouvou, ukončí organizace s touto rodinou spolupráci.

11.4.3 Práva klientské rodiny

Kromě povinností klientské rodině ze smlouvy s organizací vyplývají také jasně definovaná práva:

- Právo na úplné informace.
- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem/koordinátorkou dobrovolníků.
- Právo říci "ne", pokud činnost nebude vyhovovat požadavkům a představám rodiny.

11.4.4 Práva dobrovolníka

- Právo na úplné informace (o poslání a činnosti organizace a o činnosti, kterou by měl vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně).
- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem/koordinátorkou dobrovolníků.
- Právo na zaškolení.
- Právo na supervizi.
- Právo říci "ne", pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- Právo svoji dobrovolnickou činnost pro organizaci kdykoliv ukončit.
- Právo být pojištěn.

11.4.5 Povinnosti dobrovolníka

- Splnit úkoly, ke kterým se zavázal/a.
- Být spolehlivý/á.
- Požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Účastnit se v rámci možností pravidelných setkání dobrovolníků.
- Dodržovat pokyny koordinátora/koordinátorky.
- Vykazovat pravidelně svoji činnost.

- Dodržovat podmínky upravené smlouvou o dobrovolnické činnosti a mlčenlivost (upravenou Dohodou o mlčenlivosti).

11.4.6 První setkání s rodinou a dítětem

První setkání s rodinou a dítětem proběhne za přítomnosti Vašeho koordinátora/Vaší koordinátorky. Koordinátor/ka Vás uvede do rodiny a seznámí Vás s jejími jednotlivými členy, zejména se zákonnými zástupci dítěte.

11.4.7 První doučovací hodina

První doučovací hodinu zajišťuje koordinátor/ka dobrovolníků. Ten má z předchozích setkání s rodinou informace o dítěti, jeho vzdělávacích potřebách a problémech a na základě těchto skutečností pak připravuje náplň úvodní hodiny. Vedení hodiny spočívá také na koordinátorovi/koordinátorce. Vy tak můžete sledovat, jaký je nejlepší způsob komunikace s dítětem a jak by vlastní doučování mělo probíhat.

11.4.8 Další doučování

Další doučování a jeho náplň byste již měl/a připravovat sám/sama. Na Vaše první doučování Vám pomůže s přípravou koordinátor/ka, která Vás také bude do rodiny doprovázet. Koordinátor/ka Vás bude do rodiny doprovázet tak dlouho, dokud si nebudete jistá/ý, že to zvládnete sám/sama. Při Vašich začátcích v doučování tak budete mít od koordinátora/ky zpětnou vazbu k Vašemu výkonu během hodiny.

11.4.9 Příprava na doučování

Přípravu na každou doučovací hodinu zajišťujete Vy. Náplň jednotlivých setkání je dobré navázat na látku

probíranou v rámci školního vyučování. Koordinátor/ka pravidelně komunikuje s jednotlivými vyučujícími a zjišťuje, jaké jsou vzdělávací potřeby dítěte, s čím má problémy a podobně. Tyto informace Vám bude předávat. Ne všichni učitelé jsou však ochotni ke spolupráci, je proto dobré o tom, co by dítě v rámci doučování potřebovalo, mluvit s rodiči i dítětem samotným.

O tom, jak se na jednotlivá doučování připravit a z jakých materiálů je nejvhodnější čerpat, se můžete radit s Vaší koordinátorkou/Vaším koordinátorem.

Při doučování je dobré vycházet z učebnic, které dítě používá ve škole, vzdělávací materiály si však můžete vypůjčit také od koordinátora/ky. Z knihovničky pobočky Člověk v tísni si můžete vypůjčit také odbornou literaturu z oborů pedagogiky, speciální pedagogiky a didaktické práce s dítětem. (Součástí manuálu by měla být navíc příloha - seznam literatury, která je na dané pobočce k dispozici)

Kromě toho jsou Vám k dispozici základní pomůcky pro doučování - tužky, pastelky, papíry, sešity, pravítka a jiné - můžete je žádat od Vašeho koordinátora. (Další přílohou manuálu by měl být seznam pomůcek, které jsou na dané pobočce k dispozici)

Ne vždy je dítě pozorné a vydrží se soustředit na probíranou látku, je proto vhodné mít pro tyto příležitosti připravenou určitou alternativu, například zábavné cvičení, doplňovačku či obrázek.

Vzhledem k tomu, že doučované děti jsou většinou z početnějších rodin, je pravděpodobné, že při doučování budou přítomni také sourozenci doučovaného dítěte. Rodina by Vám měla zajistit podmínky pro doučování, ale někdy se tomu prostě nevyhnete, proto je dobré mít v záloze nějakou zábavu i pro tyto děti, abyste si zaručili nerušené doučování.

11.4.10 Hranice práce s rodinou a v rodině

V případě, že Vás rodina požádá o pomoc v jiné oblasti, než je doučování (například pomoc s vyplněním úředního dokumentu, vyřízení telefonátu apod.), zopakujte rodině, že Vaší úlohou v rodině je doučování a že v těchto oblastech nesmíte poskytovat radu ani pomoc. Tuto pomoc rodině zajišťuje terénní sociální pracovník, který do rodiny dochází a s rodinou v těchto záležitostech spolupracuje. I dobře míněný zásah z Vaší strany by tento proces spolupráce mohl vážně narušit, proto Vás ještě jednou prosíme o dodržování tohoto pravidla. Pokud se Vám něco takového v rodině stane, máte možnost záležitost projednat s Vaším koordinátorem/koordinátorkou. V jeho/její kompetenci je pak o dané záležitosti s terénním pracovníkem promluvit.

Vyvarujte se, prosím, darování peněz či drahým dárkům. Peníze ani nepůjčujte. Pokud o ně budete požádáni, řekněte, že půjčování peněz máte jako dobrovolníci zakázáno. Snaha pomoci dítěti či rodině finančně může negativně ovlivnit nejen proces doučování, ale také spolupráci v rámci organizace.

V žádném případě, prosím, nejednejte nikde jménem organizace Člověk v tísni, o.p.s.

Jednat v zájmu dítěte ve škole můžete pouze po dohodě s koordinátorem/koordinátorkou, na základě souhlasu jednotlivých pedagogů a vedení školy.

11.4.11 Pokud se nemohu doučování zúčastnit

V případě, že se nemůžete doučování zúčastnit, měl/a byste dát vědět koordinátorovi/koordinátorce a omluvit se klientské rodině. Ne vždy je možné kontaktovat přímo rodinu, proto je dobré dát vědět co nejdříve, aby Vás v případě nutnosti mohl/a v rodině omluvit koordinátor/ka.

11.4.12 Evidence a výkaznictví

Za každou doučovací hodinu pořizujte stručný zápis, který byste měl/a zaneíst do měsíčního výkazu Vaší činnosti a předat ho svému koordinátorovi/své koordinátorce. Tyto výkazy slouží jako informace pro koordinátora/koordinátorku, co přesně s dítětem probíráte a jaké jsou nejčastější problémy svěřeného dítěte. Na základě těchto informací Vám pak může vytipovat vhodné materiály, které Vám mohou usnadnit práci s dítětem.

Výkaznictví je důležité také z toho důvodu, že když se rozhodnete doučování v rodině ukončit, může nový dobrovolník na základě informací z těchto materiálů plynule navázat na Vaši činnost s dítětem.

Druhy výkazů: měsíční výkaz činnosti a výkaz při ukončení doučování. Formuláře těchto výkazů by měly být součástí manuálu (viz příloha č. 12 a 13).

11.4.13 Náslechy

Vzhledem k tomu, že v průběhu dalšího doučování již do rodiny docházíte sám, má koordinátor/ka povinnost vykonávat pravidelné náslechy na Vašich hodinách. Díky nim má možnost zjistit pokroky v doučování a může Vám poskytnout zpětnou Vazbu k Vašemu doučování. Četnost násleechů je asi jedenkrát za dva měsíce. O své návštěvě na Vašem doučování udělá koordinátor písemný zápis, v němž budou uvedena i doporučení pro Vás. Tento materiál Vám koordinátor/ka předá a uvedené skutečnosti vysvětlí.

11.4.14 Setkání dobrovolníků

Zpravidla jednou za dva až tři měsíce se koná společné setkání dobrovolníků. Jeho program tvoří koordinátor/koordinátorka. V rámci setkání budete mít možnost výměny zkušeností s ostatními dobrovolníky a možnost poradit

se s koordinátorem/koordinátorkou. Dozvíte se také aktuální informace z lokalit či informace o programech, které Vaše pobočka v současné době realizuje. Na každé setkání dobrovolníků jsou také připraveny materiály, které pak můžete v rámci svého doučování v rodině využít.

11.4.15 Individuální konzultace s koordinátorem

V případě, že potřebujete s něčím poradit, můžete se obrátit na koordinátora/koordinátorku, který/á Vám pomůže. Naopak, dozví-li si koordinátor/ka nové informace, které jsou důležité pro Vaše působení v rodině, bezprostředně Vás zkontaktuje a tyto skutečnosti Vám sdělí.

11.4.16 Vzdělávání dobrovolníků

V rámci péče o dobrovolníky máte možnost se zúčastnit přednášek a odborných seminářů. Jejich náplň záleží pouze na Vás. Koordinátor/ka zjišťuje Vaši poptávku po seminářích a na jejím základě připravuje náplň jednotlivých seminářů a vyhledává odborné lektory. Sami se také snažíme vytipovávat témata, která by Vám pomohla při Vašem působení v rodinách pomoci. Četnost seminářů záleží na finančních možnostech pobočky, mohou být, ale také nemusí, součástí setkání dobrovolníků.

11.4.17 Supervize

Supervize je příležitost probrat vše, co Vás trápí ve vztahu k rodině, k dobrovolnické činnosti či konkrétním problémům, které se mohly vyskytnout během doučování. Supervize bývá většinou skupinová, vede ji externí supervizor (psycholog) spolupracující s organizací Člověk v tísni, o.p.s.. Vy jako dobrovolníci máte možnost si zvolit, zda bude u Vaší supervize přítomen/přítomna také Váš koordinátor/koordinátorka. V případě závažnějších problémů se

lze domluvit i na individuální supervizi (zajistí ji pro Vás koordinátor/koordinátorka).

Supervize je Vám k dispozici cca jednou za dva měsíce, pokud necítíte potřebu, máte možnost ji odmítnout.

11.4.18 Uznávání odborných praxí

Vzhledem k tomu, že jste v naší organizaci registrovaní jako dobrovolníci, nelze Vám vydat potvrzení o výkonu odborné praxe, je však možné potvrdit Vám, že s naší organizací spolupracujete jako dobrovolníci.

11.4.19 Pojištění dobrovolníků

Každý dobrovolník, který spolupracuje s naší organizací je pojištěn v rámci úrazového pojištění a pojištění při zodpovědnosti za škodu. Podrobnosti týkající se pojistné smlouvy Vám sdělí koordinátor/ka.

11.4.20 Ukončení dobrovolnické činnosti

Vzhledem k tomu, že činnost pro naši organizaci vykonáváte dobrovolně, můžete ji kdykoliv ukončit. Prosíme Vás však, abyste nás o této skutečnosti informovali předem a odevzdali veškeré výkazy.

11.4.21 Na koho se můžete obrátit

V průběhu Vaší dobrovolnické činnosti budete úzce spolupracovat s koordinátorem/koordinátorkou vzdělávání.

Na Vaší pobočce to

je.....

Kontaktní údaje:

telefon:.....

email:.....

S koordinátorem/koordinátorkou můžete řešit problémy vzniklé během doučování či v komunikaci s klientskou rodinou, můžete se radit o metodách práce s dítětem či požadovat podrobnější informace o dítěti, jeho studijních výsledcích či o jeho rodině.

Máte-li problémy při spolupráci s Vaším koordinátorem či v případě jiných závažných problémů se můžete obrátit také na vedoucí/ho vzdělávacích aktivit, v případě, že na Vaší pobočce vedoucí vzdělávacích aktivit není, můžete se obrátit přímo na ředitele pobočky.

Na Vaší pobočce to

je.....

Kontaktní údaje:

telefon:.....

email:.....

11.4.22 Závěrem

Závěrem bychom Vám rádi ještě jednou poděkovali za to, že jste se rozhodli spolupracovat s naší organizací a pracovat jako dobrovolníci. Vašeho času a nasazení si moc vážíme!

Tato kapitola obsahuje návrh manuálu pro dobrovolníky, písemného materiálu, který navrhují jako součást samotné metodiky pro práci s dobrovolníky v organizaci.

12. Návrh - Základní informace pro potenciální dobrovolníky

Dvanáctá kapitola je, stejně jako kapitola předchozí, věnována materiálu, který by měl být součástí samotné metodiky pro práci s dobrovolníky. Navrhovaný materiál nese název Základní informace pro potenciální dobrovolníky a jeho název hovoří za vše.

12.1 Základní informace pro potenciální dobrovolníky

Tento materiál je určen těm, kteří mají zájem stát se dobrovolníkem v organizaci Člověk v tísni a chtějí se o svých možnostech dozvědět více.

12.2 Základní informace o organizaci Člověk v tísni

Organizace Člověk v tísni je obecně prospěšná společnost, která sídlí v Praze, na adrese Sokolská 18, 120 00 Praha 2. Tato společnost vedle krizové pomoci a rozvojové spolupráce ve 37 zemích světa uskutečňuje také rozsáhlé projekty v České republice. Její činnost v ČR zajišťují pracovníci 11 poboček, v rámci sekce tzv. Programy sociální integrace.

Jedna z poboček působí také ve Vašem regionu, jedná se o pobočku.....

sídlo:.....

kontaktní údaje:

telefon:.....

email:.....

Tato pobočka ve Vašem regionu zajišťuje také službu Podpora vzdělávání v rodinách, do které jste se jako dobrovolník/dobrovolnice rozhodl/a zapojit.

12.3 Program Podpora vzdělávání v rodinách

Program Podpora vzdělávání v rodinách je založen na vzdělávání a mimoškolní přípravě dětí, které vyrůstají v podmínkách sociálního vyloučení. Program je realizován formou bezplatného doučování, v němž klíčovou roli hrají právě dobrovolníci, kteří tento program v rodinách zajišťují. Cílem programu je nejen zlepšení školního prospěchu doučovaných dětí a předcházení předčasnému ukončení školní docházky, ale zejména celková "pedagogizace" rodinného prostředí.

Program je vytvořen na základě metodiky společnosti Tady a teď, o.p.s. a společnost Člověk v tísni ho realizuje od roku 2006.

12.4 Jaká je úloha dobrovolníka?

Dobrovolník dochází do rodiny, kde doučuje svěřené dítě a současně se snaží namotivovat rodiče či zákonné zástupce, aby dítě posílali do školy, dbali na jeho vzdělání a uzpůsobili podmínky v rodině mimoškolní přípravě dítěte. O své činnosti v rodině dobrovolník vypracovává záznamy, které předává koordinátorovi doučování.

12.5 Kde doučování probíhá?

Doučování probíhá v přirozeném prostředí klientů, tedy přímo v rodinách.

12.6 Jak často doučování probíhá?

Doučování by mělo probíhat pravidelně jednou týdně v předem domluvený den a čas. Ten je zvolen tak, aby co

nejlépe vyhovoval Vám, dobrovolníkům. Doučování neprobíhá v průběhu školních prázdnin.

12.7 Kolik času mi to zabere?

Maximální délka doučování je dvě hodiny týdně, tento čas závisí na podmínkách v rodině, ale také na míře soustředění doučovaného dítěte. K vlastnímu doučování je nutné přičíst také dopravu na místo doučování a délku přípravy na doučování.

12.8 Jaké podmínky musím splnit?

- čistý trestní rejstřík
- věk minimálně 17 let
- v případě osob mladších 18 let také souhlas zákonného zástupce
- projít vstupním pohovorem s koordinátorem/koordinátorkou doučování a posléze vstupním proškolením dobrovolníků

12.9 Jaké dítě budu doučovat?

Dítě Vám vytipuje koordinátor/ka na základě Vašich požadavků, ale také Vašich zkušeností a znalostí tak, abyste mu mohl/a být v jeho mimoškolní přípravě co nejvíce nápomocen/nápomocna.

12.10 Koordinátor/ka doučování

Koordinátor/ka doučování je zástupce organizace, se kterým budete jako dobrovolník nejčastěji ve styku. Úkolem koordinátora/koordinátorky je vstupní zaškolení dobrovolníka, jeho uvedení do rodiny. Jako dobrovolník máte právo na podporu ze strany koordinátora a na pomoc při plánování

dalšího postupu v rodině. V případě problémů máte možnost se na ni/něj kdykoliv obrátit.

Koordinátorem	doučování	ve Vašem	regionu
je:.....			
telefon:.....			
e-mail:.....			

12.11 Služby pro dobrovolníky

Jako dobrovolník/dobrovolnice máte možnost individuálních konzultací s koordinátorem, ale také supervizí s externím supervizorem a v neposlední řadě také vzdělávání. Každý dobrovolník v naší organizaci je pojištěn (v rámci úrazového pojištění a pojištění při zodpovědnosti za škodu), jeho vztah vůči organizaci i rodině je zajištěn smluvně. Před vstupem do rodiny budete řádně proškolen/a a vybaven/a potřebnými informacemi (o prostředí, v němž dítě žije, o jeho rodině a jeho problémech a vzdělávacích potřebách. Při prvních návštěvách v rodině Vás bude doprovázet koordinátor/ka. Kromě informací máte možnost získat pomůcky (školní potřeby), které při práci s dítětem využijete, případně si můžete vypůjčit některý z četných materiálů (knih, pracovních sešitů, her apod.), které jsou na pobočce k dispozici. V případě potřeby máte možnost se na koordinátora/koordinátorku obrátit kdykoliv v průběhu své dobrovolnické činnosti.

Dobrovolnická činnost není finančně ohodnocena, máte však nárok na proplacení jízdného na místo doučování a zpět.

12.12 Uznávání odborných praxí

Vzhledem k tomu, že byste v naší organizaci byli registrováni jako dobrovolníci, nelze Vám vydat potvrzení o výkonu odborné praxe, je však možné potvrdit Vám, že s naší

organizací spolupracujete jako dobrovolníci. Toto potvrzení Vám pak může pomoci při přijímacím řízení na vyšší odbornou či vysokou školu.

12.13 Ukončení dobrovolnické činnosti

Vzhledem k tomu, že činnost pro naši organizaci vykonáváte dobrovolně, můžete ji kdykoliv ukončit.

Poslední kapitola byla věnována návrhu materiálu, který by měli koordinátoři dobrovolníků předávat zájemcům o dobrovolnictví, aby měli možnost se rozhodnout, zda se dobrovolníky stanou či nikoliv. Tento materiál by měl být součástí navrhované metodiky pro práci s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni, o.p.s.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na dobrovolnictví v oblasti sociální, konkrétně na dobrovolnictví, které je vykonáváno v rámci sociálně vyloučených lokalit.

Hlavními cíli mé diplomové práce bylo zmapování potřeb a problémů dobrovolnické práce v prostředí sociálního vyloučení, ale také vytvoření návrhu nové metodiky pro práci s dobrovolníky pro potřebu organizace Člověk v tísni, o.p.s., v níž pracuji.

Ve své diplomové práci jsem vymezila základní pojmy, tedy co to vlastně sociální vyloučení je, jaké jsou jeho příčiny, podoby a dimenze a samozřejmě také co je to sociálně vyloučená lokalita. Dále jsem vymezila pojmy dobrovolník a dobrovolnictví, včetně jejich základních znaků, charakteristik, ale také legislativní úpravy a historie v České republice i ve světě. Dobrovolnictví se v České republice rozšířilo zejména v 19. století, když vznikala celá řada vlasteneckých spolků. Jeho vývoj byl přerušen německou okupací a později vznikem socialistického státu. Ve větší míře se dobrovolnictví začalo objevovat znovu až po roce 1989, kdy se dostává do různých oblastí společenského života.

Samostatná kapitola byla věnována metodice práce s dobrovolníky, ale také způsobům, jakými se mohou dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách uplatnit, a to na pozadí příkladů z praxe vybraných organizací. Vzhledem k tomu, že výsledkem práce měl být návrh metodiky pro práci s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni, byla jedna z kapitol věnována také této organizaci, základním informacím o ní, se zvláštním důrazem na sekci Programy sociální integrace, v rámci níž dobrovolníci vykonávají svou činnost

Jedním z cílů mé práce bylo zmapovat potřeby a problémy dobrovolnické činnosti v sociálně vyloučených lokalitách.

Výzkumné problémy, kterým jsem se v rámci své diplomové práce věnovala, byly tyto: Kdo jsou dobrovolníci, kteří působí v sociálně vyloučených lokalitách v rámci programu Podpora vzdělávání a jaká je jejich motivace pro tuto činnost? Jaké problémy mají dobrovolníci organizace při výkonu dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách? Jaké jsou potřeby dobrovolníků vzhledem k výkonu dobrovolnické činnosti v prostředí sociálního vyloučení? A poslední: Jak efektivní jsou z pohledu dobrovolníků metody a postupy, které jsou v současné době v organizaci Člověk v tísni, o.p.s. při metodické práci s dobrovolníky využívány?

Proto jsem uskutečnila dotazníkové šetření mezi dobrovolníky, kteří působí v rámci organizace Člověk v tísni v sociálně vyloučeném prostředí. Tento okruh respondentů byl zvolen také proto, že obecně prospěšná společnost Člověk v tísni je jednou z největších organizací, která se zabývá prací se sociálně vyloučenými lidmi, a tudíž v rámci ní působí i největší okruh dobrovolníků v této oblasti. Druhým důvodem pro mou volbu bylo také to, že výsledkem práce má být návrh metodiky pro tuto organizaci, takže bylo vhodné vycházet právě z odpovědí těchto dobrovolníků. Dobrovolníci se v organizaci Člověk v tísni mohou uplatnit zejména při doučování dětí v sociálně vyloučených lokalitách (program Podpora vzdělávání v rodinách), ale také při organizaci volnočasových aktivit (nejen) v nízkoprahových zařízeních a při jednorázových akcích. Pro dotazníkové šetření jsem okruh zúžila na dobrovolníky doučující v rodinách, neboť tato služba je poskytována v rámci většiny poboček. Dobrovolnictví v rámci volnočasových aktivit zatím není tolik rozšířeno, na některých pobočkách teprve vzniká, nízkoprahová zařízení jsou v rámci organizace pouze dvě.

Otázky v dotazníku pro dobrovolníky byly zvoleny tak, aby přinesly co možná nejpodrobnější odpovědi na mé výzkumné otázky. V první části dotazníků jsem tedy zjišťovala, složení dobrovolníků z hlediska vzdělání, věku a profese. Díky

odpovědím dobrovolníků, ale také koordinátorů, kteří měli za úkol charakterizovat svého typického dobrovolníka, se mi podařilo hypotézu z větší části potvrdit, neboť dobrovolníky v sociálně vyloučených lokalitách jsou skutečně převážně ženy/dívky studentky. Nepodařilo se mi však potvrdit část hypotézy, že se tyto dobrovolnice připravují na výkon pomáhajících profesí. Odpovědi dobrovolníků by tomu spíše nasvědčovaly, koordinátoři však z větší části shodně uvádějí, že jejich dobrovolníci jsou sice studenti, ale připravující se na výkon jiné profese.

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jaké jsou největší problémy, se kterými se dobrovolníci setkávají při svém působení v sociálně vyloučených lokalitách. Ve své hypotéze jsem předpokládala, že to jsou podmínky práce v prostředí sociálně vyloučených lokalit. Tuto hypotézu se mi však nepodařilo potvrdit, neboť největší problém vidí dobrovolníci v zapojení rodičů do práce s dítětem a v chybějícím vymezení prostoru pro práci s dítětem.

Největší potřeby dobrovolníků působících v sociálně vyloučených lokalitách pak úzce souvisí s vydefinovanými problémy, patří sem zejména potřeba větší spolupráce s rodinou dítěte a lepší podmínky pro doučování. Z hlediska informačních potřeb, které jsem zjišťovala odděleně, jsou nejdůležitější aktuální informace o dítěti a jeho rodině. Také třetí hypotézu se mi podařilo potvrdit pouze částečně, neboť jsem se domnívala, že největší potřebou dobrovolníků je dostatek informací, a to jak o aktuálních problémech dítěte a dění v rodině, ale také o problematice sociálního vyloučení obecně. Jak jsem již uvedla, z hlediska informačních potřeb se mi hypotéza potvrdila, neboť dobrovolníci skutečně nejvíce potřebují aktuální informace o dítěti a jeho rodině (i když informace o problematice sociálního vyloučení ne v takové míře), palčivější potřebou jsou však pro ně spíše praktické věci, jako je spolupráce s rodinou a vymezený prostor pro doučování.

Velká část dotazníku určeného dobrovolníkům byla věnována metodám, které koordinátoři v organizaci při práci s nimi využívají. Na vybrané z nich jsem se pak dotazovala také koordinátorů. Přestože jsem se domnívala, že ne všechny metody využívané při práci s dobrovolníky (zejména setkání dobrovolníků a supervize) jsou z jejich pohledu vnímány jako užitečné, výsledky výzkumu mi tuto hypotézu vyvrátily. Více než polovina dobrovolníků totiž hodnotila setkání dobrovolníků i pravidelné supervize pozitivně, přestože nejsou pořádány na všech pobočkách.

Kromě odpovědí dobrovolníků na otázky v dotazníku jsem vycházela také z informací, které jsem získala díky dotazníkovému šetření u koordinátorů dobrovolníků, ale také z odpovědí středočeských koordinátorek dobrovolníků na otevřené otázky v rámci rozhovoru. Tyto informace mi pak pomohly vhodně doplnit výsledky celého výzkumu.

Ve svém výzkumu jsem se věnovala také dalším metodám, které práce s dobrovolníky v organizaci obnáší, jako jsou nábor dobrovolníků, motivační pohovor či vstupní proškolení dobrovolníků, komunikace s koordinátorem a další. Podle odpovědí na otázky týkající se těchto metod jsem pak navrhla novou metodiku pro práci s dobrovolníky v organizaci. Doplnila a rozepsala jsem tak metodiku původní, která však neupravuje všechny důležité oblasti práce s dobrovolníky. Doufám, že se tento návrh stane podkladem pro novou metodiku, kterou v současné době začíná pracovní skupina složená z koordinátorů organizace tvořit.

Jsem přesvědčena o tom, že se mi cíle mé diplomové práce podařilo naplnit. Zjistila jsem, jaké jsou charakteristické problémy a potřeby dobrovolníků v sociálně vyloučených lokalitách a na základě výsledků výzkumu jsem navrhla metodiku pro praktickou práci s dobrovolníky v organizaci Člověk v tísni, která poslouží jako konkrétní vodítko při tvorbě metodiky organizace nejen na středočeské úrovni, ale také na úrovni celé České republiky.

Seznam použité literatury

- Goffman, E.: Stigma : poznámky o způsobech zvládání narušené identity. Sociologické nakladatelství, Praha 2003
- Hirt, T., Jakoubek, M.: Romové v osídlech sociálního vyloučení. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., Plzeň 2006
- Jára, M. a kol.: Sociální diskriminace pod lupou. Otevřená společnost, o.p.s., Praha 2006
- Košák, P. a kol.: Program podpory vzdělávání v rodinách. Člověk v tísni, o.p.s., Praha 2008
- Krebs, V. a kol.: Sociální politika. ASPI, a.s., Praha 2005
- Mareš, P.: Faktory sociálního vyloučení. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Praha 2006
- Matoušek O. a kol.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha 2003
- Matoušek, O.: Rodina jako instituce a vztahová síť. Slon, Praha 1997
- Matoušek O.: Slovník sociální práce. Portál, Praha 2003
- Matoušek O. a kol.: Sociální služby. Portál, Praha 2007
- Murphy, K., Novák, T.: Příručka profesního rozvoje koordinátora komunitního vzdělávání. Nová škola, o.p.s. Praha
- Novotný, M.: Dobrovolnictví středoškoláků : manuál pro učitele, zaměstnance neziskových organizací a volnočasových klubů a další zájemce o tom, jak udělat dobrovolnictví pro středoškoláky zajímavým. Hestia, Praha 2003
- Příručka pro dobrovolníky. ADRA, Praha 2005
- Sirovátka, T.: Menšiny a marginalizované skupiny v České republice. Masarykova univerzita a Georgetown, Brno 2002
- Sirovátka T.: Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin. Masarykova univerzita Fakulta sociálních studií, Brno 2004
- Šimíková I., Vašečka I. a kol.: Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace. Barrister & Principal, Brno 2004

Šormová, L., Klégrová, A.: Dobrovolnictví. Vzdělávací institut ochrany dětí, Praha 2006

Tomeš, I.: Sociální politika teorie a mezinárodní zkušenost. Socioklub, Praha 2001

Tošner, J., Sozanská, O.: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Portál, Praha 2006

2001 Mezinárodní rok dobrovolníků v ČR (Dobrovolnictví – práce pro jednotlivce a společnos. MPSV ČR, Praha 2002

Internetové stránky:

Zpráva o stavu rasismu, diskriminace a xenofobie v České republice v roce 2007

http://www.integracniprogramy.cz/attachments/514_zprava%20RAXEN_2007.pdf

Analýza sociálně vyloučených lokalit a komunit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3048/060906b.pdf>

Interaktivní mapa sociálně vyloučených lokalit v ČR

http://www.esfcr.cz/mapa/int_CR.html

Nezisková organizace Člověk v tísni, o.p.s.

<http://www.clovekvtisni.cz/>

Programy sociální integrace v rámci ČvT

<http://www.integracniprogramy.cz>

Mareš, P.: Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení

http://sreview.soc.cas.cz/upl/archiv/files/376_285MARES.pdf

Hestia, o.s.

<http://www.hest.cz>

<http://www.dobrovolnik.cz>

Seznam tabulek

- Tabulka č.1 - Rozložení dobrovolníků dle poboček
- Tabulka č.2 - Věková struktura dotazovaných dobrovolníků
- Tabulka č.3 - Rozložení dobrovolníků dle uplatnění na trhu práce
- Tabulka č.4 - Dotazování dobrovolníci dle délky působení v programu Podpora vzdělávání

Seznam grafů

- Graf č.1 - Počet doučujících dobrovolníků na jednotlivých pobočkách
- Graf č.2 - Počet doučovaných dětí
- Graf č.3 - Porovnání počtu účastníků na supervizích a setkáních dobrovolníků

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Dotazník pro dobrovolníky

Příloha č. 2 - Dotazník pro koordinátory dobrovolníků:

Příloha č. 3 - přepis rozhovoru 1 (Neratovice)

Příloha č. 4 - přepis rozhovoru 2 (Libčice n. Vltavou)

Příloha č. 5 - přepis rozhovoru 3 (Kladno)

Příloha č. 6 - Manuál pro práci s dobrovolníky v sekci PSI
(původní verze)

Příloha č. 7 - Smlouva o výkonu dobrovolnické služby

příloha č. 8 - smlouva o změně (ukončení) smlouvy o výkonu
dobrovolnické služby

příloha č. 9 - Dohoda o mlčenlivosti

Příloha č. 10 - Podmínky spolupráce

Příloha č. 11 - Dodatek k podmínkám spolupráce

Příloha č. 12 - Měsíční výkaz práce - dobrovolník

Příloha č. 13 - Struktura Závěrečné zprávy

Příloha č. 14 - Odstoupení od smlouvy

Příloha č. 15 - Prohlášení o beztrestnosti

Příloha č. 16 - Potvrzení o seznámení s prevencí infekčních
nemocí

Příloha č. 17 - Souhlas se zpracováním osobních a citlivých
osobních údajů

Příloha č. 18 - Tabulky vyhodnocení - dotazník pro
dobrovolníky

Příloha č. 19 - Tabulky vyhodnocení - dotazník pro
koordinátory

Příloha č.1

Dotazník pro dobrovolníky

Vážené dobrovolnice,
Vážení dobrovolníci,

obracím se na Vás se žádostí o vyplnění dotazníku. Dotazník bude zpracováván anonymně a jeho výsledky poslouží jako podklady pro mou diplomovou práci na téma Dobrovolnictví v sociálně vyloučených lokalitách. Vzhledem k tomu, že pracuji na jedné z poboček společnosti Člověk v tísni, ráda bych závěry této práce předala svým kolegům koordinátorům a do budoucna by se tak mohly stát podkladem pro zlepšení a zkvalitnění spolupráce s Vámi, dobrovolníky. Doufám, že Vás vyplnění dotazníku příliš časově nezatíží – zaškrtněte prosím správnou odpověď, případně ponechte v textu pouze správnou odpověď a ostatní vymažte. Vyplněný dotazník prosím zašlete do na e-mailovou adresu:..... Za jeho vyplnění předem děkuji.

S pozdravem Bc. Jana Sechovcová
vedoucí vzdělávacích aktivit pro Kladno

Dotazník: Dobrovolníci v sociálně vyloučených lokalitách

1. Jsem: ☐ muž ☐ žena

2. Ve věku: ☐ 17-20 ☐ 21-25 ☐ 26-30
☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ 40 a více

3. Mé nejvyšší ukončené vzdělání je v současné době:

☐ základní ☐ střední, střední odborné ☐ vyšší odborné ☐ vysokoškolské

4. V současné době jsem:

☐ zaměstnán/a na pracovní smlouvu ☐ zaměstnán na dohodu (DPP, DPČ)
☐ na mateřské dovolené ☐ v domácnosti
☐ starobní důchodce ☐ invalidní důchodce
☐ student ☐ nezaměstnaná/ý

5. Pokud jste v současné době zaměstnán na hlavní pracovní poměr – v jakém oboru pracujete?

☐ administrativa ☐ finance, bankovníctví a pojišťovnictví ☐ výpočetní technika
☐ kultura a umění ☐ státní a veřejná správa ☐ věda a výzkum
☐ průmysl a výroba ☐ školství a vzdělávání ☐ sociální služby
☐ zdravotnictví – lékařství a farmacie
☐ v jiném oboru, napište
v jakém.....

6. Pokud jste v současné době student – jakou školu studujete?

☐ SOU ☐ SŠ ☐ SOŠ ☐ v.o.š. ☐ VŠ

7. Jaká je vaše kvalifikace:

☐ jsem vzdělán/a v oboru pomáhajících profesí
☐ připravující se na práci v oboru pomáhajících profesí
☐ jsem vzdělán/a v jiném oboru

☐ připravující se na práci v jiném oboru

8. Jak dlouho se věnujete dobrovolnické činnosti v sociálně vyloučených lokalitách?

☐ 1 měsíc ☐ 2 měsíce ☐ 3 měsíce ☐ 6 měsíců ☐ více než 6 měsíců
☐ 1 rok ☐ více než 1 rok ☐ 2 roky ☐ více než 2 roky

9. Jak jste se o možnosti dobrovolnictví v sociálně vyloučeném prostředí dozvěděl/a?

☐ od přátel a spolužáků ☐ z přednášky na škole ☐ z letáku či plakátu
☐ z médií: (☐ TV ☐ rozhlas ☐ noviny ☐ časopisy ☐ internetové stránky)
☐ jinak – napište

jak:.....

10. Proč jste se rozhodl/a dělat dobrovolníka v prostředí sociálního vyloučení?

☐ chtěl/a jsem získat nové zkušenosti a dovednosti
☐ chtěl/a jsem uplatnit své schopnosti a znalosti
☐ ze zvědavosti
☐ potřeboval/a jsem získat praxi v oboru
☐ chtěl/a jsem pomoci druhým
☐ z jiného důvodu, napište

jakého:.....

11. Byl jste před samotným výkonem dobrovolnické činnosti dostatečně informován:

(v tomto případě je myšleno v období po podpisu smlouvy o dobrovolnické činnosti, ale před uvedením do rodiny)

a) problematice sociálního vyloučení ?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

b) klientské rodině

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

c) dítěti a jeho studijních problémech

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

d) metodách práce s dítětem v tomto prostředí

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

12. Jaké informace jste před započítím dobrovolnické činnosti postrádal ?

(které by vám pomohly)?

☐ informace o problematice sociálního vyloučení
☐ informace o klientské rodině
☐ informace o dítěti a jeho studijních problémech
☐ informace o metodách práce s dítětem v tomto prostředí
☐ jiné – napište jaké:.....

13. Je pro vás, podle vašeho názoru, užitečná pravidelná supervize?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

14. Jak časté by, podle vašeho názoru, měly být supervize dobrovolníků?

☐ častěji než jednou za měsíc ☐ 1x za měsíc ☐ 1 x 2 měsíce
☐ 1 x 3 měsíce ☐ méně často než jednou za 3 měsíce

15. Jsou pro vás podle vašeho názoru užitečná pravidelná setkání dobrovolníků?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

16. Jak častá by, podle vašeho názoru, měla být setkání dobrovolníků?

☐ častěji než jednou za měsíc ☐ 1x za měsíc ☐ 1 x 2 měsíce
☐ 1 x 3 měsíce ☐ méně často než jednou za 3 měsíce

17. Co je pro vás při dobrovolnickém setkání nejdůležitější?

- ☐ výměna zkušeností s ostatními dobrovolníky
- ☐ vzdělávání a přednášky
- ☐ informace o společnosti a jejích projektech a programech
- ☐ aktuální informace z lokalit
- ☐ materiály od koordinátora
- ☐ jiné:

.....

18. Jaké informace jsou pro vás v průběhu vaší dobrovolnické činnosti důležité?

(Jaké informace potřebujete?)

- ☐ podrobnější informace o problematice sociálního vyloučení
- ☐ nové informace o klientské rodině
- ☐ aktuální informace o dítěti a jeho studijních problémech
- ☐ informace o metodách práce s dítětem v tomto prostředí
- ☐ jiné – napište

jaké:.....

19. Podkladové materiály pro doučování:

- ☐ si vždy připravuji sám
- ☐ si většinou připravuji sám, někdy však využívám i materiály od koordinátora
- ☐ využívám pouze materiály od koordinátora
- ☐ si vzájemně půjčujeme s ostatními dobrovolníky

20. Co pro vás bylo/je na dobrovolnické činnosti v tomto prostředí nejtěžší?

- ☐ seznamování se odlišným sociálním prostředím
- ☐ navazování komunikace s doučovaným dítětem
- ☐ navazování komunikace s rodinou dítěte
- ☐ zapojení rodiny do školní přípravy dítěte (doučování)
- ☐ přesvědčování rodiny o vyhrazení prostoru pro školní přípravu (a doučování) dítěte
- ☐ doplňte

chybějící:.....

21. Co byste ke své dobrovolnické činnosti potřeboval?

- ☐ aktuální informace o školních výsledcích dítěte
- ☐ více informací obecně
- ☐ vyhrazený prostor pro doučování
- ☐ lepší podmínky a klid na práci s dítětem
- ☐ větší spolupráci rodiny při doučování dítěte
- ☐ více materiálů a pomůcek pro práci s dítětem
- ☐ doplňte

chybějící:.....

22. S koordinátorem doučování komunikuji:

- ☐ častěji než 1 týdně
- ☐ 1x týdně
- ☐ 1x 14 dní
- ☐ 1x měsíc
- ☐ méně často než 1x za měsíc

a to spíše:

- ☐ pravidelně
- ☐ podle potřeby

23. Administrativa k dobrovolnické činnosti je podle mého názoru:

- ☐ příliš zatěžující
- ☐ úměrná
- ☐ nedostatečná

24. Myslíte si, že vaše dobrovolnická činnost přispěla ke zlepšení školního prospěchu dítěte?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

25. Změnil se za vašeho působení přístup rodiny ke školní přípravě vámi doučovaného dítěte?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

26. Změnily se za vašeho působení podmínky pro školní přípravu dítěte v rodině?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ nevím ☐ spíše ne ☐ ne

27. Dobrovolnickou činnost vykonávám v:

☐ Bílině	☐ Chomutově	☐ Prostějově	☐ Karlových Varech
☐ Praze	☐ Olomouci	☐ Liberci	☐ Neratovicích
☐ Sokolově	☐ Kladně	☐ Ústí nad Labem	☐ Libčicích nad Vltavou
☐ jinde- doplňte kde:.....			

Děkuji vám za vyplnění dotazníku! ☺

Příloha č. 2

Dotazník pro koordinátory dobrovolníků:

1. Pracuji v pobočce ČvT v:

- | | | | |
|--|------------------------------------|---|---|
| ☐ Bílině | ☐ Chomutově | ☐ Prostějově | ☐ Karlových Varech |
| ☐ Praze | ☐ Olomouci | ☐ Liberci | ☐ Neratovicích |
| ☐ Sokolově | ☐ Kladně | ☐ Ústí nad Labem | ☐ Libčicích n. Vltavou |
| ☐ jinde – napište kde:..... | | | |

2. Možnosti dobrovolnictví v naší pobočce:

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ doučování | ☐ volnočasové aktivity | ☐ dobrovolnictví v nízkoprahovém centru |
| ☐ jiné – napište jaké:..... | | |

3. Odkud se vaši dobrovolníci o možnosti dobrovolnictví v sociálně vyloučeném prostředí nejčastěji dozvídají?

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ od přátel a spolužáků | ☐ z přednášky na škole | ☐ z letáku či plakátu |
| ☐ z médií: (☐ TV ☐ rozhlas ☐ noviny ☐ časopisy ☐ internetové stránky) | | |
| ☐ jinak – napište jak:..... | | |

4. Kolik máte v současné době dobrovolníků, kteří doučují v rodinách?

..... dobrovolníků

5. Kolik dětí je u Vás doučováno dobrovolníky?

.....dětí

6. Jak často pořádáte setkání dobrovolníků (příp. vzdělávání pro dobrovolníky)?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ častěji než jednou za měsíc | ☐ 1x za měsíc |
| ☐ 1 x 2 měsíce | ☐ 1 x 3 měsíce |
| ☐ méně často než jednou za 3 měsíce | ☐ nepořádáme |

7. Jaký je průměrný počet účastníků na setkáních dobrovolníků ve Vaší pobočce?

..... dobrovolníků

8. Jak často pořádáte supervize pro dobrovolníky?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ častěji než jednou za měsíc | ☐ 1x za měsíc |
| ☐ 1 x 2 měsíce | ☐ 1 x 3 měsíce |
| ☐ méně často než jednou za 3 měsíce | ☐ nepořádáme |

9. Jaký je průměrný počet účastníků na supervizích pro dobrovolníky ve Vaší pobočce?

..... dobrovolníků

10. Typický dobrovolník na naší pobočce je:

a) pohlaví: ☐ muž ☐ žena

b) věk: ☐ 17-20 ☐ 21-25 ☐ 26-30
☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ 40 a více

c) nejvyšší ukončené vzdělání:

☐ základní ☐ střední, střední odborné ☐ vyšší odborné ☐ vysokoškolské

d) dobrovolník/dobrovolnice je:

- | | |
|--|---|
| ☐ zaměstnán/a na pracovní smlouvu | ☐ zaměstnán na dohodu (DPP, DPČ) |
| ☐ na mateřské dovolené | ☐ v domácnosti |
| ☐ starobní důchodce | ☐ invalidní důchodce |
| ☐ student | ☐ nezaměstnaná/ý |
-
- | |
|--|
| ☐ vzdělán/a v oboru pomáhajících profesí |
| ☐ připravující se na práci v oboru pomáhajících profesí |
| ☐ vzdělán/a v jiném oboru |
| ☐ připravující se na práci v jiném oboru |

11. Jaká je průměrná délka dobrovolnické činnosti na vaší pobočce?

- ☐ méně než 1 rok ☐ 1 rok ☐ více než 1 rok ☐ 2 roky ☐ více než 2 roky

12. Máte na pobočce zpracovanou metodiku pro práci s dobrovolníky?

- ☐ ano ☐ ne

Děkuji vám za vyplnění dotazníku! ☺

Příloha č. 3

Přepis rozhovoru č. 1 (Neratovice)

Nahrává to? Jo!

Tak první otázka, popiš, v čem spočívá tvoje koordinátorská práce s dobrovolníky.

Jenom s dobrovolníky?

Jako celý ten proces – jenom s dobrovolníky.

No tak je někde musíš sehnat, že jo. Takže buď se dělají náборы na školách, anebo se shání přes web.

Třeba jaký weby?

Neziskovky.cz, dobrovolnik.cz, dobrovolnici.cz. No, já jsem to pak cpala i na různý diskuse, jako do škol a z toho se mi ozvala jedna holka.

Hm.

No pak se s ním sejdeš, že jo, řekneš mu co a jak, jak to vypadá, prostě, s kým spolupracujeme, jak často, co mu nabízíme. Oni teda všichni, se kterými jsem se sešla, řekli jo.

Hm.

Jo. Nebyl nikdo, kdo by si to potom rozmyslel. Jednom jedna holka, která furt chtěla, že Praha, Praha a stejně se se mnou sešla, já jsem jí řekla, že ne, není to, tak pak řekla, že teda ne. No a pokud teda mám pro ně už rodinu, tak jim rovnou řeknu, že mám tuhle a tuhle rodinu volnou a že se teda zeptáme a až to ta rodina teda nějak potvrdí, že bysme tam spolu šli. A pokud nemám rodinu, tak jim řeknu, že musej vydržet. Zeptám se jich, co nechtěj doučovat. Někdo nechce třeba matiku na druhym stupni.

A máš to i naopak, jako co chtějí doučovat?

Hele, já spíš dělám tuhleto negativní selekci.

Jojojo.

Je něco, na co se vysloveně necítíte? Třeba, někdo nechce dvě děti, někdo nechce velký dítě, někdo nechce matiku a to.

Hm

No a pak teda, když se to doladí s tou rodinou, tak tam jdeme spolu, do té rodiny. Představím dítě, představím to, jsem tam u toho, kdy oni si domluví teda den a hodinu, abych to věděla. A pak podruhý už tam tede jede sám, s tím, že teda jsem všem nabízela, že kdyby se na to necítily, tak že tam s nima půjdu podruhý ještě znova, ale nikdo jako nechtěl. Jo. No, většinou jim říkám, že po tom prvním doučování, aby se mi ozvali, aby mi řekli, jak to bylo.

Hm.

A pokud je všechno v pořádku, tak pak následuje až někdy náslech, ale někdy tak jako tak po šesti tejdnech, až se tam zaběhnou, no.

Takže jako ňáký, jako první hodinu nevedeš?

Ne.

To už si dělaj všecko sami?

Jo, to si dělaj sami. No. Tu první hodinu, co tam jdeme, tak se většinou nedoučuje. To jako vyndáme sešity, mrkneme na to, co a jak. No prostě a pak už si to teda dělaj sami.

Jo.

Nabízím jim materiály - všem, někdo je chce a někdo je nechce, no.

A když teda dobrovolníka máš, já nevím, poskytuješ mu ještě něco navíc, kromě ty náslechy?

No, co navíc?

No, já ti zase v tom jako nechci radit, ale myslím tím třeba to vzdělávání, nebo tu supervizi.

No, vzdělávání a supervize se poskytuje všem a plus teda jim fakt poskytuju materiály, když je chtěj. Když řeknou - prostě děláme češtinu, druhá třída, tak mám nastahovaný z netu, nebo máme nějaký teda ty knížky, a to se jim kopčí a pexesa a tydlety věci.

A mají hodně zájem, nebo si spíš to spíš dělaj sami?

Moc ne. Moc nechtěj.

Hm.

No já jim to skoro i cpu, protože si myslím, že to, co jsem koupila je dobrý, víš?

No.

A že jako by to bylo vhodné. Někdo jo, ale málo.

Hm. Mně zase z toho výzkumu fakt vyplývá, že většinou sami, a že tohle fakt využívají jenom občas.

Nono.

Jako nikdy to není, tam byl snad jeden, který by používal jenom materiály od toho koordinátora.

Fakt moc nechtějí a přitom by to měli snazší.

Hm.

Já to moc nechápu, jo. Já bych jim to klidně na tu každou hodinu prostě nafrkala, je to nafocený z kvalitních učebnic a všechno je to [nesrozumitelné] a nechtěj to.

Já zase na druhou stranu to chápu. Já vím, když jsem doučovala já, že prostě jako jsem si jela tu svojí a vždycky jsem si dělala ty přípravy. Prostě tak.

Já jsem taky, no jako já si je taky dělám, no.

Tak vidíš!

Ale zase jako to, v Praze tam nikdy to zas nebyl jako takový servis, jako že by fakt říkali, máme tohle, tohle. Říkali, máme knihovničku a kdo chce přijít a něco si okopírovat, může.

Hm.

No, ale já už to pro ně mám nakopčený.

Jojojo.

A říkám jim tady mám pro druhou třídu.

[Smích]

A oni to nechtěj, no.

Jo, tadyhleto už jsi mi částečně teda říkala, nebo možná i úplně. Jaký prostředky/metody využíváš při náboru nových dobrovolníků?

No na ty gymply jsem byla, ale tam fakt nikdo jako z toho nebyl.

Hm.

Na střední pedagogický a na gymplu.

A nabíráš víc v Praze, nebo v Neratovicích?

Hele, byla jsem v Praze na jedny škole a v Neratovicích jsem měla tři besedy. Na tý samý škole - septima, septima, oktávy. No, ale jako vůbec nikdo z toho ne to. Všechny ty dobrovolníky co mám, tak jsou buď přes web, anebo fakt, že dobrovolník někomu řekne, že už doučuje a ten jeho kamarád chce taky.

A co třeba nějaký letáčky jako dáváš po školách?

No, dávala jsem úplně na začátku a vůbec, ale nikdo!

Hm.

Prostě se z toho neozvali. I když jo, hele! Jedna paní, ta stará, co jí mám. Nahrává to?

Vypadá to, že jo.

Ta stará, co jí mám, tak říkala, že viděla ten letáček někde v mateřský školce, kam já jsem ho ale nedala.

Hm.

Takže to už spíš zase nějaká ředitelka nějaký školy ho tam vrzla. A to. Tak ta je jediná na leták.

Jo. A jenom, jako máš převis dobrovolníků, nebo převis těch zájemců o to doučování, jako těch rodin?

Hele řekla bych, že je to dost jako vyrovnaný.

Hm.

Ted' jedna dobrovolnice, vlastně teda, čekala na rodinu.

Hm.

Jo, ale ted' zase v tom minulým tejdnu, mi prostě volali jako dva. Takže ted' mám prostě dvě rodiny jako převis, ale před čtrnácti dněma nebyla jako ani jedna a dobrovolnice čekala. Jo, takže.

Tak jo. Ted' - jak zjišťuješ, jaký předpoklady pro dobrovolnickou činnost [ruch], počkej! [Smích]

Jak zjišťuješ předpoklady pro dobrovolnickou činnost u zájemců o dobrovolnictví?

Hele, jako úplně upřímně, nijak zvlášť. Nijak zvlášť. Prostě pohovor. No, tak oni řeknou, že to chtěj, já se s nima sejdu, vid'. Mluvíme o tom. No, ale jako ještě se mi nestalo, že bych tam měla někoho, kdo bych si řekla, no tak tenhle v žádným případě ne. Jo, voni většinou říkaj, že pracovali s děckama, jo, že je to zajímá jako, a tak.

No ty máš nějaký úžasný dobrovolníky!

[Smích]

No, a ty vaši to dělají jako proč? No, taky musí.

No, taky k nám třeba přijdou ty, kteří nejsou úplně vhodný, nebo víš jako, ještě to nemají úplně vyhraněný ten jejich zájem, že jsou třeba mladinký, nebo.

Ale já tam mám i jednu tu mladou, ale tak jako, když to chce dělat, tak ať to zkusí, vid'!

Jako my je většinou taky necháváme zkusit, ale jako může se stát, že jako bude to psychopat, že jo?

[Smích]

No tak stát se může.

[Smích]

No tak psychopata jsem ještě neměla, tak doufám, že. [Ťuká na dřevo]

[Smích]

Snad ne.

Jak dlouho trpá - trvá, pardon, vstupní školení dobrovolníků a jaké informace jim při tom dáváš?

Hele, já to mám s nima po jednom, jo, protože my je fakt jako nabíráme v průběhu, tak to nejde. V Praze oni naberou v září dvacet lidí, těm udělaj školení a je to, vid'. Takže já prostě se s nima sejdu a řeknu jim. Nevím co, no prostě vo tom, co dělá Člověk v tísní, vo tom s jakou skupinou klientů konkrétně pracujeme, co, s čím se tam můžou setkat, v tý rodině. Varuju je - no, takový ty známý věci jako. Fakt jim říkám, že nemůžou čekat, že se dostaví výsledky jako do čtrnácti dnů, nebo jako do měsíce. Stejně tak jim říkám, že nemůžou čekat zázračný výsledky. Jo. Hodně jim říkám, že je to o tom, že to dítě nemá jako nikoho jenom pro sebe, že je to i vo tom vztahu prostě.

Hm

A že to. No pak jim vysvětluju, co je to ta pedagogizace toho domácího prostředí, že jo. Oblíbený. No a pak vcelku jako.

A nějaký třeba metody, jak pracovat s dětma, nebo?

Ne, říkám jim, že na to budou mít školení, když ho budou chtít, a že se ho můžou zúčastnit. A říkám jim, co pro ně můžu udělat já, že jo. Že kdykoliv se na mě může obrátit s jakýmkoliv problémem. Říkám jim, co mají v tý rodině řešit a co ne, že jsou tam jenom od doučka a všechny věci teréňácký, nebo ty věci, tydlety věci, že nemaj řešit. No, ale jako metody práce s dítětem jim neříkám. Já nejsem speciální pedagog, vid'.

A jaký je typický program setkávání dobrovolníků? Tak ty jsi říkala, že tolik setkávání nemáš?

My jsme měli zatím jednu supervizi.

Hm.

No prostě měli supervizi a pak jsme šli do hospody.

[Smích]

Ale to bylo náhodou dobrý. Jako fakt půlka jich šla a bylo to hrozně hezký. Seděli jsme někde až do jedenácti, nebo do půl dvanáctý, víš a tak jako se mezi sebou poznali a popovídali si a už tam něco ušili, že někdo něco má, co ten druhý chce, nákej šicí stroj, nebo co.

Hm.

Tak já si pro to přijedu. Víš co.

A to je výborný, takže výměna zkušeností.

No to je.

Já, jako vlastně, když jsem působila jako dobrovolník v Matiční, tak jsme tohle měli a fakt jako, že my jsme se scházeli pravidelně v té hospodě a fakt fakt to bylo strašně příjemný. Ta skupina se znala a nějak fungovala.

No.

Hrozně mě mrzí, že se nám to třeba nedaří tady.

No já mám taky fakt fajnovou tu skupinu. No, jenom mám tu jednu paní důchodkyni, vid'.

Hm.

Která do toho prostě nezapadne. A ta mě zase sere, že nechce chodit na supervizi.

No.

A ta zrovna by měla, vid' jako, to je ta spasitelka, víš!

Jo.

Jak celou tu rodinu spasí, víš a to. No.

Takže s tou spíš individuálně, teda?

No, ale já jí chci dokopat na tu supervizi. Víš co, já to s ní individuálně řeším, ale zase Prokeš je prostě supervizor. Vid'.

Hm.

Což já nejsem.

A když by sis teda hypoteticky měla představit, že by teda nějaký to setkávání bylo, tak co, na co by mělo být nejvíc zaměřený? Jestli jako, já nevím, zrovna ta výměna informací, jak jsi říkala, nebo těch zkušeností?

No já si myslím, že by to mělo být zaměřený na to, aby si každý řekl, co v té rodině dělá.

Hm.

Jako aby viděli, že prostě třeba jako ty problémy jsou jako všude. Jo, a že to není tím, že oni jsou špatný dobrovolníci, ale aby si vzájemně poradili, jak kdo co řeší, no a aby se jako skamarádili, aby byli tým!

Hm.

Tak jo, děkuji.

Tak, jaký největší problémy máš ty při práci s dobrovolníky, když je koordinuješ?

[Přemýšlí]

Takový nejčastější, co řešíš.

No, že někdy je s nima ta komunikace na dlouhý lokte. Jakože jim pošleš mail, do toho a toho napište, jestli přijдете na supervizi. Ten den napíšeš, do dneška jste měli napsat, jestli přijдете na supervizi.

[Smích]

Ale stejně další týden jim voláš - a přijdeš na supervizi, po jednom.

Hm.

Já to zase chápu, jsou jenom dobrovolníci, vid'. Voni nemusej žádnou administrativu, vid'. Je to voprz. My to musíme a je to.

A ty po nich teda nevyžaduješ náký ty výkazy?

Ty výkazy jo.

A s tím jako je to náročný?

Je to taky, no, delší prostě.

Hm.

Stejně tak zase měli dát všichni výpis z rejstříku, ještě tři lidi ho furt nedali, jo.

Hm.

A furt je uháním kvůli těmhletěm věcem, který prostě musej bejt a voni nic.

Hm. Ono je to asi všude stejný.

[Smích]

To jsem taky ráda, že nemám jenom já! [Smích]

A s jakými problémy se vaši dobrovolníci nejčastěji setkávají při svém působení v rodinách? Co voni nejvíc řeší?

No to je těžký takhle mluvit za ně, ale!

Já už jako mám nákou zpětnou vazbu od nich a právě to chci na druhou stranu, jak to vnímáš ty.

No jasně, no.

Já si myslím, že to, že hodně - hodně se tam furt ozývá, že ty děti nejsou motivovaný. Jako já mu to vysvětluju, furt, von někam čumí, jak nechce. Furt ho nemůžu u toho udržet. Nemůžu mu vysvětlit, že je to důležitý, aby se to naučil jako!

Hm.

Voni by spíš jako chtěli, aby to dítě jako dvě hod'ky sedělo a dávalo pozor na to, co mu říkaj a ono to nedělá, že jo a to no. A pak v těch rodinách, to není ve všech, ale v těch rodinách, kde to je, tak samozřejmě to, že prostě přijedou a nikdo není doma, no.

Hm.

Zvlášť u těch dojíždějících, ubohejch jako.

A co třeba dodržování kompetencí jako jejich - jestli se jako nesnaží řešit nějaký třeba teréňácký věci?

Hele ne. Ne. To jenom ta jediná spásitelka tam, ale ty studenti jsou fakt v pohodě a hrozně. Jako já jsem jim to vysvětlila a voni jako v pohodě úplně to.

Máš dokonalé dobrovolníky.

Ty jsou fakt dobrý no. Ale vono je to možná i tím, že to funguje chvíli, víš.

Hm.

Voni třeba, až pak budou rok v tý rodině, nebo rok a půl v tý rodině, tak už zase budou mít pocit jako že mají řešit i jiný věci.

Možná jo.

Možná ani teď jim to ta rodina neříká, víš.

Hm.

To mě zrovna napadlo. Že možná jsou tam tak krátce, že přece jenom ta důvěra se tam buduje dlouho a já vím, že mě až po roce začali a až tak po dvou letech takový ty hodně vážný věci.

No. A nákej jinej problém?

Nezdá se mi. M-m. [Vrtí hlavou]

Jo a jestli se ti zdá současná metodika v rámci člověka v tísní dostatu - dostačující?

Která?

No ona taková jakási pětistránková velmi ubohá existuje.

Já jsem jí asi ani neviděla, takže.

Nikdo ti jí nepředal prostě?

Ne.[Smích]

A podle čeho tak vlastně postupuješ?

Hele, já postupuju podle toho, že ten program znám jako dobrovolník.

Hm.

Já prostě, jak už jsem tam jako dva a půl roku vlastně před tím, než jsem sem nastoupila, byla, tak já to prostě znám, jo. Jako no, tak prostě z toho, co jsem si, zbytek se doladuje.

[Smích]

No.

Takže z ničeho vlastně. Takže abych se ptala jako jak je využitelná v praxi, co bys na ní změnila?

Ne.

Možná bys jí vytvořila?

No.

[Smích]

To bych na ní změnila, aby nějaká byla.

A když by teda měla být, co by v ní třeba mělo být? Nebo co bys ty tam uvedla? Nebo co myslíš, že by bylo potřeba nejvíc upravit?

No jako hlavně bysme se měli sjednotit! No, a hlavně mě jako fakt trápí ty právní věci. Jakože, co se na co musí podepsat, prostě a na co musíš mít jakej papír. A já to fakt dělám na koleni. Já jsem si to fakt jako vymyslela a teď mi chodí sem děti na kroužky a nemají podepsaný nic. Já jenom čekám, až si něký zlomí nohu.

To snad ne.

No kdyby jenom nohu.

Tak teď s tím tak trošičku zahejbeme, doufám.

No a když bys měla charakterizovat svého typického dobrovolníka, ještě. Spíš možná jako vlastnosti, nebo, já vím, že už jsi mi k tomu něco psala, ale?

Hele jsou to fakt vysokoškoláci, téměř všichni, někdo je těsně před školou, někdo je těsně po škole, jo jako, ale fakt jsou to všechno mladý lidi, kromě té jedné pani.

Hm.

No. Já mám teda dobrovolníky, který jsou, spíš nejsou z oboru. Já mám, jako jo, nemám tam žádný studenty pedagogiky, jedna holka studuje pedagogiku volného času, no ale jinak žádná specka, žádná psychologie, prostě nic. Mám tam dva ekonomy, tři vlastně. Dva ekonomy, jednoho z bankovního institutu, policajtku, holku co chce na kulturologii, holku co dělá v Národním muzeu, prostě mám tam fakt jako takovou.

Takový rozpětí docela.

No, ale je to zase dobrý, protože doučujou všechny možný předměty. Ty ekonomové s tou matematikou, to je hrozně fajn. To nechce nikdo doučovat. A že mi i přide jako že k tomu přistupujou tak lidsky, víš, že nemaj ze školy ty škatulky různý.

Hm.

Různých těch věcí, jako maj ty z té. Jo, že je to takový jako a navíc je to z toho čirýho zájmu.

Hm.

No, takže to fakt u těch mejch dobrovolníků tak je. Možná i proto chodí na ty vzdělávání.

Hm.

Že to není - voni to nemaj jako praxi do školy, vono se jim to vlastně jako k ničemu nehodí, jo, ale prostě to chtějí dělat.

Hm.

Některý, teda ten kluk z toho, ten kluk, co už má tu ekonomku hotovou, tak ten dobrovolníci ještě někde jinde jako, ještě v nějakých dvou organizacích. A minule mi vysvětloval, jak chodí ráno na šestou do práce, aby mohl už ve čtyři jet z práce dobrovolničit. No prostě, to je úplně blázen!

[Smích]

No, takže takovýhle nadšence já tam mám.

Tak to je úžasný!

Tak jo, já myslím, že je to všechno, já to ještě jednou projedu. Nonononono. no. Tak já ti děkuji.

No vidíš to. Ani to moc nebolelo. Já jsem zvědavá, co z toho pak nakonec bude.

Příloha č. 4

Přepis rozhovoru č. 2 (Libčice nad Vltavou)

Tak, jestli bys mohla popsat, v čem spočívá tvoje koordinátorská práce s dobrovolníky?

Výborně! Koordinační práce s dobrovolníky. Takže u mě je to hlavně o tom, že zajišťuju, aby přišli, aby tam byli, abych věděla o tom, že tam jsou, nebo nejsou. Potom u jedny jakoby hodně zajišťuju tu komunikaci s tou rodinou, protože ta rodina nemá telefon, takže i jakoby tam běhám, když se něco děje. To je takový jako docela veselý. Ale jinak, oni nic moc jakoby nechtěj, nejvíc spolupracujou samozřejmě když chtějí nějaký věci po mně, tudíž vyúčtování a tak, ale když jim jakoby nabízím nějaký setkávání, tak je to trochu jako problém. Takže v tomhleto se moc koordinovat nenechaj zatím vodu mě, asi budu muset nastavit nějakou diktaturu trochu. [Smích] Takže hlavně jakoby v té spolupráci s tou rodinou, no.

Hm. A jako když máš říct vlastně celou tu náplň práce vůči dobrovolníkům?

Vůči dobrovolníkům?

Hm.

No tak jako i s tou administrativou myslíš jakoby?

I s administrativou, i třeba jako jak je získáváš, jako celej ten proces.

Celej ten proces. No celej ten proces. Já ještě jsem nezískávala, to je se mnou totiž těžký, já jsem [Smích] Ale celej ten proces určitě vo tom, že беру od nich, to začnu vlastně vod konce, ty výkazy té práce, který pak, že jo, přepisuju, ty jsou pro mě takový styčný, potom už jsem byla na dvou násleších, což je jakoby hrozně fajn si myslím. Pak jim z toho píšu vlastně ten zápis z toho náslechu, posílám ho i jim a dělám jakoby ty závěry k tomu, aby voni z toho měli vlastně nějaký ten výstup. A tady je jedna!

[Do místnosti vchází dobrovolnice]

Takže, abych z toho měla nějaký výstup, jako aby ho měli i voni, jo, aby věděli, co se mi líbilo, co se mi nelíbilo, což je podle mě docela dost fajn. Pak s nima víceméně komunikuju hlavně po mailech, jestli je všechno v pořádku, jestli všechno funguje. Pak většinou to mám nastavený tak, že v pondělí jako píšu esemesky, nebo obvolávám, jak to s nima jakoby vypadá, že to v pondělí jakoby zjišťuju, co se jako děje, jestli někdo neonemocněl za víkend, nebo tak. [Smích] A že to pondělí tak jakoby nahodím, že by měli přijít všichni, nebo ne, nebo tak.

Hm.

No a pak si jako teoreticky dáváme vědět, kdy kdo dorazí. Nepíšu jakože ano, jsem tady, ale spíš píšu tentokrát nedorazím.

Jo.

Tentokrát se stalo tohle. Anebo když náhodou nedorazí, stalo se to zrovna u jedny slečny, a ta rodina nevěděla proč, tak volala ta rodina mně, tak já jí pak sháněla.

Jo, jo, jo.

Ale jinak teda jakoby ty pondělky se snažím vždycky si je jako „shromáždit“ [Smích], aby věděli, že vo mě jakoby mají vědět.

Nastoupená jednotka. [Smích]

Tak! A potom jakoby to řešíme všechno jako individuálně, no, ale zatím jako třeba skupinu celou, jako všechny dát dohromady, se mi ještě nepodařilo.

Hm.

To spíš byla náhoda, že se teďka sešli omylem, když si šli pro jízdný. [Smích] No a, takže celá ta práce v tomhleto za mnou individuálně choděj pro nějaký jenom takový krátký rady. Většinou před doučkem, nebo po doučku, to se většinou domluvíme esemeskou, nebo tak. Nakopírovat si třeba nějaký form -, nebo ne formuláře, už mi to mele. Materiály! Materiály. [Smích] Materiály samozřejmě, nebo teď vlastně ta nová. Teďka mám vlastně

novou, ale to je více méně praktikantka, ale taky jí to počítám, tak ta si chodí vyloženě i pro pastelky, nebo vyloženě takovýchle věcí, protože fakt nemaj.

Hm.

Takže ta si chodí pro všechno. Takže to vždycky jako v úterý dopoledne tam má takovej balíček připravenej. [Smích] A to, má samozřejmě něco i svýho. Ale, ale tyhle věci má i [nesrozumitelné]. Takže asi tohleto, teďka mě nic jakoby nenapadá, co ještě k tý práci.

Jako třeba služby, který jim poskytuješ? Jako nějaký navíc, kromě těch konzultací, nebo?

Ne. Ne. Ne.

Jako nějaký vzdělávání třeba.

Sama zatím vůbec nic, no. Mluvili jsme vo tom, že můžeme jakoby udělat, udělat nějaký nákou tu skupinu kvůli tý supervizi. Vo tom jsem mluvila s jednou dobrovolnicí, s tím, že ta mi hnedka rovnou jako řekla, že ne. Takže jako mi to přišlo takový jako takový na nic.

Hm.

Takže jsem si říkala, že až k tomu konci školního roku, až se to bude ukončovat. Takže jako rovnou s tím ukončováním by se něco, ale jako v tuhle chvíli neproběhlo ještě vůbec nic.

Hm.

Jakoby z mé strany.

Jo.

Žádná supervize, žádný jakoby hromadný setkání.

Tak to budeme mít tím kratší. [Smích]

Výborně! [Smích]

No tak vlastně, teď už jsi říkala, mám tady další otázku - jaké prostředky či metody využíváš při náboru nových dobrovolníků?

Hm. To je těžký no. [Smích] Určitě už jsem, psala jsem si inzeráty.

Kam třeba dáváš ty inzeráty?

No, no, no. To jsem si jakoby našla, teďka jsem si našla nějaký diskusní forum o Romech.

Hm.

Tak první se mi hnedka, asi během deseti minut, se mi přihlásila jedna slečna, jenže pak až si všimla, že jsou to nějaký Libice [Smích] a byla odněkud z Plzně.

Jo.

Takže nic jako. Ale to byla taková hezká jako spontánní reakce. Nebo slečna, to už byla mladá pani, dvaatřicetiletá s mimčem. A takže jakoby snažím se i jako hledat v tom netu jakoby nějaký přístupný možnosti jakoby jinde, než jenom jako na.

[Vchází další dobrovolnice, hovoří s koordinátorkou]

Zoo máme, plánujem, víš? Co jsem to říkala? Jo, takže se snažím i najít jakoby jiný weby než jako dobrovolnici.cz, nebo neziskovky. cz a no, ale jako ono toho není moc, že jo.

Hm.

Ale jakoby i přes, už i jako přes známý, že třeba vod známech, co maj kapelu, tak mi dovolili to dát tam k nim prostě a tak. Takový různý jako, prostě ty blbosti vymejším. Takže ten web je takovej docela fajn, když někde na něco narazim, tak odpovím.

Hm.

A odpovídala jsem na docela dost jakoby zájemců o dobrovolnictví, ale ve finále mi z toho vyplynulo, že toho dobrovolnictví až tak moc nechtěj.

Hm.

Tak jsem to nějak nepochopila moc. [Smích] No, a pak teda jako si furt říkám, že si naplánuju tu školu, no. Jsem si říkala, že s Vendulou bych chtěla dohromady.

Hm.

Že jsem vlastně nikdy jakoby nebyla, že jsem nikdy jako nebyla vůbec, že jo. Natož jako sama! [Smích] Tak jsem si říkala, že bych to nák ještě, že bych se ještě, že se dneska s Vend'ou domluvím, no. Že bysme něco, anebo, že bysme i jely společně za tím Milošem.

Hm.

Prostě s tou Vend'ou nejdřív. Třeba, nebo tak. A to bysme se vlastně mohli domluvit na tom příštím v tý Praze. No, jsem si říkala, že bysme se s tím Milošem mohli domluvit, že bysme se na něj jakoby koukat jak na cvičenou opičku. Takže jakoby vlastně ještě nic. Vyloženě, že bych jako já už sehnala dobrovolníka, to se mi vlastně ještě nepodařilo.

Hm.

Jo, takže zatím mě nenapadly jiný varianty, než prostě webovou, kam to jen jde.

Hm.

A to říkám jakoby i po těch známejch. A anebo, anebo teda, anebo teda, jakoby, že musím teda začít nějak fungovat s těma školama no.

Hm.

I když se toho trochu bojím, ale ne tak jakoby, že bych se bála, jakoby nák vystupovat v tý škole, ale jako mám z toho obavy.

Hm.

Jak to celý jakoby zkombinovat, zorganizovat.

Hm.

Je to takovej úkol, no.

A náký letáky třeba, nebo inzeráty?

Jo, tak určitě. Určitě. Po Libčicích, nebo po Libčicích, v knihovně jsou letáky v Libčicích, na úřadě jsou letáky v Libčicích, ve škole jsou letáky v Libčicích.

Hm.

Tím to jakoby padá, no. V Kolonce vo nás vědí, to jakoby klienty nepotřebuju, spíš potřebuju jako tu druhou stranu.

My jsme skončily u náboru dobrovolníků. Ten jsme asi dořešily, vid'?

Jo, dořešily, no, určitě.

Hele jak zjišťuješ předpoklady pro dobrovolnickou činnost u zájemců o dobrovolnictví?

No, zatím jsem to teda nedělala, ale jakoby mám tu vizi, jo.

No.

Mám tu vizi.

A jaká je ta vize?

Mám tu vizi, že to jakoby bude fungovat tak, že samozřejmě jakoby si povíme o tý, o tý naší lokalitě, aby jakoby věděl/věděla, většinou teda. A pak jsem si jakoby říkala, že když s nima budu dělat náký to jakoby před, tak bych chtěla, aby jakoby se i přijeli podívat do Libčic, aby tu Kolonku tam viděli. Protože většinou mám pocit, že lidi netušej, jo.

Hm.

Já jsem taky pořádně netušila. Kdybych bejvala neměla nějakou tu zkušenost s Masokombinátem, tak bych taky nevěděla, do čeho jdu.

No.

A, no a hlavně bych vod nich chtěla jakoby slyšet třeba nějakou i jako koncepci, jo. Co chtěj dělat, jak to viděj, jestli maj tušení vo tom, co se probírá dejme tomu ve druhý třídě, když budou učit druháka.

Hm.

Že to s nima jakoby projedu a hlavně náký jakoby nápady, no. Chce to nějakej pozitivní přístup, ne jako mi říct nechci chlapečka staršího jedenácti let, ale chtěla bych slyšet jako fajn by byl, já nevím, holčička do jedenácti, protože bych s ní dělala tohle a tohle. Nebo proto, že mám vztah k tomuhle a k tomuhle. Jo a vopravdu, já nevím, myslím si, že fakt se

odhalí víc až na tý první hodině, ale jakože pak člověka víc třeba budu sledovat, když si jako budu říkat, že to bylo divný. Ale myslím si, že fakt jako se to dá odhalit podle toho, co mi jako řeknou. Když mi řeknou, no tak já uvidím, co budou mít za úkoly a pak to s nima nák pořeším, tak to už si myslím, že je to trochu jako špatně no.

Hm.

Že spíš jako opravdu vědět jako, protože se může stát tady v těch malejch ročníkách, že ty úkoly nebudou, že jo, to je jasný a že by tam pak se plácali něčím, tak určitě to jakoby s nima i řešit jako. Pomáhat jim s tou přípravou, ale jakoby poprvý vod toho člověka jako slyšet něco, že má nákej plán, že jako má nákou vizi. Jo? To si myslím, že takový jako první a pak jako je víc věcí, na kterejch já jako si myslím, že tak jako je takovejch intuitivních no.

Hele a třeba jak, já nevím, jestli jsi uváděla někoho do rodin, to jako?

Jo, jo, jo.

A jak to třeba máte nastavený, to jako první hodinu vedeš ty, nebo vede ona, nebo?

Ne. No, měli jsme to teda tak, že to jsem jakoby odkoukala od Míši a to bylo hrozně fajn, že vlastně jsme ještě s Míšou společně uváděly holčinu, takže jsme měly něco připravenýho my a něco už si měla připravit vona, jo. Já teda tím, že teďka jsem uváděla holku, která už kdysi dobrovolnictví dělala a teď to potřebuje jako praxi do školy, tak to pro mě bylo vo to jednodušší.

Jo.

Protože říkám, jako jak to chceš udělat, mám si něco připravit, budeš koukat a ona jakoby říká, hele tak já si to zkusím připravit, připrav si něco jako náhradní plán, kdyby to nešlo. Takže já měla připravenej ten náhradní plán. Nakonec jsme ho teda využily, protože se nám tam bohužel pletli jakože další sourozenci z rodiny.

Hm.

Takže jsme ho využily pro zabavení těch dalších sourozenců. Ale jakoby minimálně bych chtěla, aby ta první hodina byla půl napůl, aby to aspoň jakoby ten dobrovolník jako zkusil si něco připravit, aby to pak nebylo jako vo tom, že první hodinu připravim, von tam sedí a kouká a na druhou už jde sám a je z toho zase stejně zmatenej.

Jo.

Jo, takže jakoby minimálně půl napůl.

Hm.

Ta první hodina.

Jak dlouho trvá vstupní školení dobrovolníků a jaké informace jim předáváš?

Ha. Ha.

[Smích]

Tak takhle, když jako budu mít zájemce jako takovýho, tak to mám víceméně rozdělený nadvakrát.

Hm.

Jo, máme nákej pohovor, nebo tak nák jsem si to nastavila, podle tý Míši.

Hm.

Že máme nákej pohovor o tom, že by chtěla dělat dobrovolnictví, o tom jaký má ona představy, nebo on. Jaký jako my máme požadavky.

Hm.

Potom, když si to jakoby promyslej, tak musej přijet do Libčic. Už na to jakoby vopravdu to vstupní školení, kdy - kdy jsou nějaký úvodní slova o Člověku v tísní, pak jsou další nějaký rozhovory prostě o naší pobočce libčický, nebo i prostě trochu o těch Středních Čechách, jak to jako je a pak i víceméně řešíme už tu rodinu konkrétně, jo, že z toho široka se dostáváme do toho konkrétna.

Hm.

A pak vlastně jako úplně na konci když jakoby pořešíme tu rodinu, tak se vlastně dostaneme konečně k tomu dítěti, kdy jako já řeknu v čem jsou ty nejtěžší problémy, na čem by se mělo nejvíc pracovat a třeba jí i dám do začátku, jako jsem dávala té holčině, nějaké materiály, který si myslím, že jsou ideální, aby si je prostě rovnou převzala a rovnou, nějak postupně, je tam dávala.

A nějaké metody třeba, jak pracovat s tím dítětem, to řešíte taky, nebo až?

To je, jakoby řešíme jenom k těm věcem, který jí dávám, jo, anebo k tomu jako říkám, hele. To jakoby hlavní problém je v tomhle, tohle by se dalo, prostě to procvičujte, nebo dejte k tomu nějaký ty hry.

Hm.

A takovýhle věci. K tomu jako už jsou ty dílčí věci. Ale až jakoby specificky jako u toho dítěte, jak se k tomu dostaneme, když předávám nějaký ty materiály. Hele, tohle je pěkný materiál na procvičování tohohle, vem si to k tomu a pak vlastně jako až se jakoby v průběhu potom řeší ty věci, co vyvstanou jakoby potom, jo.

Jo.

Ale já vlastně jakoby tu zakázku беру tak, že mám třeba jakoby od školy, nebo i od toho dítěte, vidím v těch známkách, že jako hlavní problém, kterej nás tíží je v tomhle. Tak!

Hm.

Tak na to se jakoby podívám, jo. Třeba teďka u té holčičky, co jsem teďka zaváděla toho dobrovolníka, tak tam je problém, no problém, to je jakoby, ta má nastoupit v září do školy, jo.

Hm.

Takže ty jsem vlastně předávala ty papíry od Simony, co nám dávala, co by mělo umět dítě nastupující do základky, že aspoň by se k tomu měli jako nějakým způsobem přiblížit, i když to určitě nezvládnou. A takže tam je to takový ještě jiný, že jo, u toho předškoláčka.

No.

Ale pak určitě jakože já budu vědět o dvou problémech a ten dobrovolník pak nastoupí a vylezou mu pět dalších problémů, že jo.

No.

Takže to se bude řešit potom jako průběžně, no.

Jo, děkuji.

Jaký je typický program setkání dobrovolníků? Ty jsi říkala, že jste ještě neměli.

No, neměli.

Ale spíš, jestli, jak by sis ho představovala?

Jak bych si ho představovala? No jakoby já jsem, my jsme, úplně jakoby náhodou se mi tam sešly dvě z těch tří, říkám a holky, nemáte čas na chvilku si sednout? Tak jsme si jako na chvilku si sedly, udělaly jsme si ten čaj a já říkám tak jako a děje se něco? Chcete s něčím pomoc, chybí vám něco? Že jsme to nejdřív jakoby projely z týchle stránky, jestli po mně něco chtěj, ve chvíli, kdy mi řekly, že po mně vlastně nic nechtěj, tak říkám - a co? A co vy? Jak to jde? Že mi jakoby předávaly ty informace o tom dítěti a já jsem se vlastně i potom jakoby v porovnání, fakt to byla jakoby půl hodinka, co jsme se jakoby náhodně takhle sešly.

Hm.

A tak jsem si potom jako v porovnání s nákejmá jako zápisama, třeba jako ze starších náslechu od Míši, mohla porovnat, jestli se něco změnilo, nebo trošku nezměnilo, trošku už i vim, že jo, takže jako vim, že se jako mohlo změnit. No a takhle bych si to jako víceméně představovala, jenom v nějakým větším rozsahu. Že nejdřív jako jestli voni po mně něco chtěj a pak spíš jakoby takovou jako, jako terénní poradu.

Jo.

Jakoby když to takhle řeknu. Jo, co se tam děje v té rodině, jestli tam je nákej další jakoby element vnější, jak s tím dítětem, tak.

Tak.

Jo, jaký největší problémy máš při práci s dobrovolníky jako koordinátorka nejčastěji?

Hm. No, že je to moc jako nezajímá. [Smích]

I ty co máš, nebo jako ty?

No, i ty co mám. Že jakoby, no nezajímá, nezajímá je to, co je okolo. Jo.

Jo.

Mají ten pocit, že jako když si odučej, tak je to prostě jakoby všechno.

Hm.

Jo, takže je uháním prostě, i s těma jízdenkami mi to přišlo divný, že je uháním, vždyť jsou to peníze jejich jako.

No.

A stejně je uháním, aby mi je jako přinesli včas a výkazy. To je jako další problém prostě. Jako uhánět je prostě. To je takový jako, jakože to dobrovolnictví fakt jako berou, že jako choděj do té rodiny a tím to jako pro ně končí, no. Že jakoby víc jako náký stavění na něčem. Opravdu jediná ta Saša, která dneska přijela na to vzdělávání, je strašně super, jako. Která opravdu to všechno jako hrozně přijímá a i na výlet se mnou chce jet jako pomoci mi, ale ty ostatní, nebo jako ty ostatní dvě. Ta čtvrtá, co teďka nastoupila, tak ta je ještě taková taky v pohodě, ale ta je zase na mateřský, takže po té to nemůžu chtít jako jo. Ale ty dvě. Já jsem jakoby moc ani nepochopila jako jejich, jejich pohnutku k tomu, že to dělaj.

Hm.

Abych se přiznala, jo. Voni to jsou fajn holky, jde jim to, dělaj to dobře, ale tu pohnutku v nich nevidím.

Hm.

Zato v té Saše to vidím, protože jí to baví, protože jí to přide smysluplný a protože ty děti má ráda. Ale u těch dvou holek jsem to fakt jako tohle nenašla.

A nebudeš to třeba řešit nák výhledově, nebo?

Jako ráda bych, no. Ráda bych to jako řešila. Já už jsem s tou jednou jsem to začla řešit, protože ta to začla dost flákat.

Hm.

Že teď už jezdí jenom jednou za čtrnáct dní. Tak jako chápu, že jako v květnu maturuje, jo. Tak to je jako taky hrozný jo.

No.

Já svojí maturitu, jako jo strašný, ale, ale jako zase může to jakoby podat jinou formou, trochu to jako víc vo tom mluvit. Prostě maturuju, je to takhle, dejte mi chvilku voraz a ne to prostě začít jako flákat bez nákýho jako, bez náký zpětný vazby na to jako co dělám, proč to dělám, řeknu vám to, jo. Takže je to takový jako, a že i napíše v ten den, že nepřide. Víš, že nemůže, tak to ví, že se bude muset učit, že jo, to může napsat v neděli stejně tak jako ten den.

Takže ta komunikace taky trochu vážne?

Ta komunikace taky trochu vážne, to je jasný no. Jo, nebo komunikace no. To jako není moc o komunikaci, to je o tom, že se mi asi jako, jo jako komunikace z jejich strany, no. Že je taková jako, já nevím, jestli se mi to boje říct dopředu, to je blbost přece jako. Oni se za to možná trochu styděj, protože maj to špatný svědomí, protože to podle mě fakt flákaj. Že to není o tom, že by to tak muselo bejt. Protože vím, že když jsou nemocný, tak napíšou dopředu. Ale když je to náká, nákej jejich flink, tak pak napíšou na poslední chvíli jako a je

to takový to, no. To už jsem jako stačila vypožorovat no. Takže jako fakt jedinej dobrej pocit mám z tý Saši, která je fakt taková ryzí, když to tak řeknu, jo.

A vona i na to vzdělávání vlastně chodí, že jo?

No. No, jo, že prostě to je takový hezký slovo pro ní, že je taková fakt jako ryzí, že to dělá jako z nějakýho fakt přesvědčení. Přitom studuje žurnalistiku. Nestuduje jako sociální práci, nebo něco.

Možná právě proto.

Možná právě proto, no. Jo, jako takže jakoby ráda bych je pořešila, ale zase si říkám, že, že jich mám tak málo, že si musím vážit i těch, vod kterejch jako necejtím, že by to bylo jako úplně z toho srdce, no. Ale no, jako je to těžký no. Víím, že ten vztah jakoby k tomu dítěti už si jako vypěstovaly.

Hm.

Ale proč jakoby apriori vůbec přišly, jako to už teďka nedohledám já, že jo, ale myslím, že teda Míša musela mít co dělat, aby to v nich našla jako no. To mě trochu mrzí. Jo. Vodpověděla jsem Ti vůbec?

Jo.

Já tak povídám jako zešíroka. Já právě. [Nesrozumitelné]

Tak jo, tak jo.

Jestli zkusíš říct s jakými problémy se tvoji dobrovolníci setkávají při svém působení v rodinách?

Hm. Já si jako myslím, že tak jako hlavní problém, kterej budou mít všichni dobrovolníci – to prostředí.

Hm.

Jo, to je úplně jasný! Jo, třeba v nákejch rodinách je to víc, v nákejch míň, jo. Já třeba, ta nová, teďka co nastupovala, tak ta si myslím, že bude mít největší problém!

Hm.

Protože to dítě, co vona doučuje, je nejstarší.

Jo.

A pak tam je prostě čtyři další mrňata, jo. Což bude prostě problém, jo.

No.

Ale, ale zas ta rodina je tak strašně fajn, že si myslím, nebo fajn – oni jsou teda hodně jako, hodně jako mimo, ale jako považují naši službu za jako dobrou, takže jako nám vycházejí vstříc. Jo. Oni teda opravdu, jako ta holčička je jako, já si myslím, že do tý školy v září jako nemůže nastoupit, že ještě uděláme odklad.

Hm.

Ale, ale ta zase rodina je naopak hrozně vstřícná. Jo. Že jí trošku pomůžou, ale to prostředí tam je prostě fakt strašnej problém, si myslím.

Jo.

Protože tam budou lítat ty malý děti, brečet mimino a, a to bude konec jako jo jako. To rozruší každýho, natož šestiletou holčičku, jo. Ale jako jinak si myslím, že jako nákej velkej problém nemůžou mít, určitě bych samozřejmě nedala dobrovolníka do rodiny, kde víím, že jsou nějaký alkoholici, nějaký tyrani, to je jasný!

No.

Vo tom to i je, že jo.

No jasně.

Že to kontroluju ty rodiny, ale to prostředí a možná trošku teďka zase když si jakoby přesně uvědomuju ty rodiny, tak zase jakoby i ty rodiče jsou takový no, že si jakoby nepřipouštěj, že ty děti můžou mít problém.

Jo.

Že to trošku házej jakoby na to okolí a že ty jejich děti jsou dobrý a že jo. To může určitě bejt taky problém, že jako, že když ti budou tvrdit, ale ale vona to umí a přitom nějakou souhrou náhod to neumí. Jo, to je taky takový jako, že jo, pak ty rodiče podporují to dítě a přitom, přitom ho nemaj proč podporovat jako. Ale myslím si že ten, že to prostředí a ten vliv tý rodiny.

Hm.

To jsou takový hlavní problémy, jinak, jinak je jakoby nevidím.

A možná, že jako sociální vyloučení, nebo ty podmínky toho?

Ty podmínky, no. Ale jakoby to vidím jakoby k tomu prostředí no, určitě jako.

Jako spíš k tý rodině, než jako k tomu sociálnímu vyloučení?

Spíš k tý rodině, no. Úplně jako obecně, no. Jako musím říct, že u nás jakoby opravdu všichni mají vyhrazenej nákej ten prostor.

Hm.

Všechny naše děti maj vopravdu jakoby jako aspoň minimálně na psacím stole, nebo na jídelním stole, mají nějaký svůj koutek, kde mají furt vyložený ty věci do tý školy, jo. Že jsou takový jako, myslím si, že zajištěný, jo.

Hm.

Jakoby po tý minimálně materiální stránce. Že to fakt není vo tom, že by si na kolena dělaly úkoly a neměly ani ten stůl. A vlastně skoro všichni mají tu klidnou místnost hozenou jako nák, a teď přemejšlim, jo, jako fakt jo. Fakt jakoby, jakoby to zajištění toho prostředí. Samozřejmě se musej potýkat s tím, že jako teďko mi to třeba ta jedna dobrovolnice říkala, že má jako špatnej pocit z toho kontrolování těch úkolů, že má pocit, že ta učitelka je zaujatá proti tý naší malý cikánečce.

No.

Prostě jako ty úkoly jsou fakt jako, jakože dostane trojku za úkol za dvě chyby, což jí na první stupeň přijde prostě maximálně už šílený, jo.

No to jo.

Ale s tím jakoby my nic moc neuděláme, že jo.

Hm.

Jo, musíme se prostě snažit, aby ty úkoly fakt byly v pohodě a jakoby, ale s tou učitelkou prostě jako to nehneš.

No to ne.

Ale jakoby myslím si, že jako, jako s těma vnějšíma problémama se jakoby holky docela jako poperou no. Pak jako je horší, když jakoby, právě si myslím, že ta rodina, ta přeplněná domácnost a tohleto. Jakože, že je ten největší jako problém, no.

Co třeba náký porušování kompetencí, nebo? Jako vzhledem k TSP? Jako, že by je žádali a oni by se snažili nák řešit tu jejich situaci?

Teď přesně nevím, jak to myslíš.

No jakože potom ta rodina, jakože když už tam trošku pronikneš, tak po tobě chce i věci, který jako nejsou v kompetenci toho dobrovolníka.

Aha, jo.

Tak jestli s tímhle jsi se nesetkala ze strany těch dobrovolníků?

Jo, to jo, ale ono je to právě i tím vztahem toho dobrovolníka jako jo. Zatím jedinej, s kým jsem se u toho setkala, je právě ta Saša.

Jo.

Protože ta k nim, k tý rodině, má tak strašně dobrej vztah, že i ta rodina má k ní.

Jo. Jo.

Já mám pocit, že po těch dalších to ani nechtěj, protože od nich necítí tu vřelost, jo.

Hm.

Ale Saša je zas tak jako strašně vtipná, že ona si to umí srovnat jo, jako.

Jo.

No.

Takže tam to není jako problém prostě?

Není. Není tam problém a tam u těch ostatních se to podle mě jako neděje, že by ta rodina po ní něco chtěla, protože od ní necejtěj tu extra důvěru jako.

No, no, no. Protože to je tak jako až za nějakou dobu třeba.

Právě! Jako u tý Saši, to jakoby někam dospělo, ale to je zas taková zvláštní rodina, která jako vždycky fakt něco chce, hrozně hned teď a prostě funguj. A když to neuděláš hrozně teď hned, tak už na to zapomenou. ale je jim to jako jedno. Furt se s tebou kamarádí, nejsou nasraný, žes to neudělal, jo. Takže Saša jim jako řekne, že nemá čas a, a dobrý jako. A tím to jako končí.

Jo.

Jo a když už něco, tak jí Saša říká, tak jdi za Karolínou, nebo běž za Markétou, že jakože už to maj fakt jako nastavený v tom přátelství, že jako, že to jakoby chápou., Ale je fakt, že přesně nevím, jak bych to jakoby řešila, kdyby se něco takovýhleho fakt stalo někomu, kdo by se s tím nepoprál, jako ta Saša. To fakt nevím, jak bych jako řešila, ale hlavně doufám, že kdyby se to stalo, že se mi ten dobrovolník s tím svěří, že jo. Protože to je jako hlavní, že jo. Jak já to jinak vyčuchám, jo, že jako pro ně fakt něco dělá, že cestou vyzvedne dítě ze školy a nakoupí, jako víš co.

My jsme fakt měli spíš opačnej problém, že oni pak jednali i za Člověka v tísní, víš a tak jako.

Hm. Tak to je drsný no. Tak to fakt nevím, naštěstí. To nevím.

Tak, předposlední otázka. Jestli se ti zdá současná metodika, která je v rámci Člověka v tísní, je k doučování dostačující? Co jí chybí? Jak je využitelná v praxi a co by si na ní změnila?

No, tak na to jsme narazily už předtím a já jí taky neznám. No. Já jí taky neznám a vůbec nevím, že nějaká existuje, no, takže ti k ní nic nepovím.

I to je dobrá odpověď'.

Tak že tak!

Jako v rámci tý mojí práce určitě.

No, a to je jako co? To je jako taková ta příručka, co se minule nějak pohybovala na tý schůzce?

Příručka je prosím tě úplně mimo, příručka je výstup Polisu.

Jo.

Kdy teda měli jako v projektu vytvořit metodiku a vzniklo tohle jako.

To se teda nepovedlo.

Ale kdysi dávno jako vznikl takový pětistránkový materiál, kde jsou i pokyny jako co prostě bys měla dobrovolníkům říkat při vstupním školení a je tam jako že bys jim měla říkat jejich práva a povinnosti, přitom nikde není definovaný, jaký ty jejich práva a povinnosti vlastně jsou. Takže i za takovou odpověď' děkuji.

Takže poslední otázka. Kdybys měla charakterizovat svého typickýho dobrovolníka – kdo to je?

No, no já se zasekávám na tý Saše. Prostě ta je úžasná, ale typická není, bohužel, jo. Takže určitě jakoby typickej dobrovolník je pro mě student, kterej, kterej trošku má pocit, že má něco dělat pro tu společnost, protože asi jako z nich cejtím, že mají jakoby nákej pocit nějaký zodpovědnosti nad společností. Ale to je veškerá jejich pohnutka a no tak, takže je to jakoby trošku takovej nezodpovědněj student, jako jsme byli všichni za dob studia. Ježíš, co si budem říkat, ale je to trošku takovej nezodpovědněj student s mírně laxním přístupem, ale zase s obrovskejma ambicema. Který jsou taky jako trošku špatný.

A jako ambice v rámci toho doučování, nebo jako obecně?

V rámci toho doučování. V rámci toho doučování, já třeba nemůžu teďka srazit prostě tu jednu holku, která mi chodí taky na předškolní a ta jí prostě nakládá jako jo. Jako já vím, že to byla šikovná holka v první třídě, ale nakládá jí zbytečně a já jí to nemůžu rozmluvit, prostě. Fakt nemůžu, jo jako. Já prostě jí jednou řeknu, jako vona mi řekne, jak mám tohle dělat, já jí řeknu, hele, tohle vůbec nedělej. Hm. To se bere snad až ve druhý třídě, tohle vůbec nedělej!

Takže jí přetěžuje?

Jo, jako jo, protože chce vidět ty výsledky svoje.

Jo.

Jo. Že jako si dávají jako, že si to kladou jako za vlastní. Jo, že si nekladou cíl to dítě jako někam dospět, ale vlastní cíl – já jsem to dítě naučila tohle, tohle, tohle, tohle! Jo? Takže trochu jako takovýty převychovaný ty děti v ambicích svých rodičů. Tak tohle v nich trochu vidím, jo. Že oni fakt maj pocit, že prostě nahrazují toho rodiče a že musej dohnat úplně všechno. Já vím, že většina z nás uměla číst spoustu písmenek, když šla do první třídy.

Ale my jsme vyrostli v něčem jiným.

Ale my jsme vyrostli v něčem jiným a myslím si, že je zbytečný to po těch našich dětech chtít, jo. Jako a zase házet tam to svoje měřítko – jo, když je to holka, která je na vysoký škole, která jakoby to vzdělání měla hozený nějak jinak, že jo, u našich dětí budeme rádi, když se vyučej, jo.

No.

Tak, jako je od začátku nemá cenu přetěžovat. Jo, takže ty ambice bych tam viděla jako docela trochu i problematický a. A je to pro ně typický, si myslím. I teda pro tu Sašu, když jí trochu to, ale zase jakoby plus je to, že jakoby ta její holčička je fakt šikovná, jo. Jenomže je jako sociálně vyloučená, ale tam podle mě, když nepude na střední školu, tak to budu brát jako velkou prohru! Jo, protože ta je fakt šikovná!

Hm.

A nemá problém ve škole, spíš má problém s tím, že je fakt jako vyloučená, ale učení ne. Takže tak, no. Jako takovej nezávislej. Takže určitě je to takovej trochu nezávislej student, kterej má vysoký cíle.

Hm.

Který ho možná trochu srázej.

A je z oboru, nebo spíš ne? Já teď nemám k ruce ten tvůj dotazník.

Hm, hele, spíš ne.

Tak možná je to i tím.

Možná je to i tím, že fakt nevědí! Hm. I když jako si myslím, že jako protože jsou to holky zaškolený ještě od Míši, takže jako s tím byly naprosto srozuměný. Ježiš! Jako jo, to jako Míše to na hlavu házet určitě nechci, to Míša, počítám, je naprosto svědomitě proškolila a seznámila se vším. No a pak mi i jako říkala, že si mám na tu, třeba na tu jednu dobrovolnici dát pozor, že jako fakt se tu Vanesku naší malou prostě snaží fakt jako vychovat k obrazu svému.

No.

Což prostě za hodinu a půl, nebo dvě hodiny tejdne, prostě ani stejně jako nejde.

Hm

A zbytečně ji fakt jako přetěžuje. Ale zase je vycepovaná, ví, že budou ty úkoly v tý škole a tak, no. Je to takový složitý, no.

Tak vy tam máte výborný to propojení s tou Míšou.

To propojení je skvělý! Hele fakt jako jsem z toho hrozně ráda, i když, i když teda jakoby já u Míši nemám moc dětí, to je zase vtipný, jakože těch co doučuju.

Jo.

Mám tam kroužkový děti u Míši a tak, ale vlastně těch co doučuju, nebo co se doučujou je jenom jedno u Míši.

Hm.

Jinak vlastně to jsou dva předškoláčky, jedno teda to u Míši ve škole a jeden, ten chlapeček, ten jezdí do Roztok do školy.

Jo.

Hm. Takže, ale tam je zase, tam, učí tam zase, teď já si pletu, já si teď hrozně pletu ty dvě jména, paní učitelka z pedagogicko – psychologické poradny pro sedmičku, co byla na Zimní škole je paní B.?

Já nevím bohužel ty jména.

Nevíš.

Hm.

No každopádně prostě jedna je B. a druhá je B. Jo, oni se mi pletou ty jména. Ale každopádně jedna přednášela na Zimní škole a druhá tam se účastnila.

Na Zimní škole přednášela paní B.

Paní B., tak to je z pedagogicko - psychologické poradny.

No, no.

Takže v Libčicích je paní učitelka B., která se Zimní školy účastnila jako učitel.

Aha.

A je hrozně jako otevřená, takže ta jako, právě to je ten člověk, kterej mi komunikuje s tím dobrovolníkem po tom telefonu a tak.

Jo, jo, jo.

Takže jakoby myslím, že tohleto taky mám podchycený úplně výborně.

Hm. Tak to máš super, no.

Že s těma školama jakoby fakt nemám problém, no.

Tak zase ty jich tam máš přece jenom míň.

Mám jich málo, to víš, že jo. A když vlastně jakoby ty dvě holčičky jsou předškolní, tak ty by mi v září měly obě nastoupit do libčický školy. Hm. Což je vlastně zase jako pohoda, jo.

Hm. Takže jo, já se ještě kouknu, jestli jsem něco nezapomněla.

Kdyby něco, ještě něco chceš, tak povídej.

Já myslím, že jsme všechno projely, takže já ti moc děkuji!

No tak nemáš zač! [Smích]

Příloha č. 5

Přepis rozhovoru č. 3 (Kladno)

Tak už to běží. První otázka. Popiš v čem spočívá tvoje koordinační práce s dobrovolníky? Jako celej ten proces práce s dobrovolníky.

Tak nábor dobrovolníků, nábor, péče o ně, hledání těch rodin, motivační pohovor teda napřed, pak to zaškolení, no, péče o ně, příprava vzdělávání.

A nákej servis jim poskytuješ? Zrovna to vzdělávání jsi říkala.

Vzdělávání a pak připravuju ty materiály, to by se teď mělo zlepšit, protože to, zase se rozšíří knihovna a vlastně, že chci začít připravovat různý ty pomůcky, díky tomu, že budeme mít tu barevnou tiskárnu a třeba i tu laminovačku. Takže v tom jako by to bylo.

Jo. Jaký prostředky, nebo i metody používáš při náboru nových dobrovolníků?

Jo. Takže je to internet, inzeráty na webech.

Na jakejch webech?

Neziskovky, no dobrovolnik.cz a dobrovolnici.cz. To je asi tak všecko. A pak teda jsem se snažila, vlastně, prostřednictvím třeba nějakých článků na tom studentském serveru, www.studentskemestecko.cz. Ted'ka mám zase jednu takovou adresu, kde vlastně je to nějaká stránka hlavně pro matky na mateřský dovolený.

Hm.

Takže tam taky bysme ještě mohli něco napsat, ale to bude zase spíš až v to září. Pak teda někdy taky využívám tu možnost tý nadační inzerce, třeba v mladý frontě, potom. Já jsem si taky měla vzít nějaký tahák takhle.

[Smích]

Já takhle nevím z hlavy.

Ne, právě proto.

Potom hlavně letáky, plakáty a teda ty přednášky pro dobrovolníky, pro děti na školách, pro širší veřejnost trošku a pro studenty.

A ty letáky dáváš třeba kam? Nebo ty plakáty?

No ty letáky - teda na školy, pak na veřejný místa, hlavně jako knihovna, teď teda galerie, nebo když mi, vlastně. Další ta prezentace je při těch akcích jako je Jeden svět, Kladenský dvorky, výstava v galerii a tak podobně. No. A jinak teda dávám letáky třeba do knihovny, různě tady po městě jsem to měla no, po hospodách letáčky, ale to se moc nechytlo

Hm.

Jak zjišťuješ předpoklady pro dobrovolnickou činnost u zájemců o dobrovolnictví?

No na základě toho pohovoru, což samozřejmě se úplně jako nedá určit, ale taky je to teda omezený tím, že my si nemůžeme moc vybírat. Ale vlastně jednou jsem měla akorát pána, kterej se mi úplně na to nezdál vhodnej, takže tam jsem postupovala podle tý metodiky a přizvala jsem si na ten pohovor ještě jednu kolegyni.

Hm.

Pak jsme to hodnotily, ale on vlastně se nakonec už stejně nakonec neozval, takže jsme to nemuseli nějak řešit, jako ho teda kdyžtak odmítnout. No, tam to bylo takový jako na vážkách, jestli teda je jako na to úplně dobrej, nebo ne.

A jak dlouho trpá – trvá, pardon, vstupní školení dobrovolníků a jaké informace jim při ní, při tom předáváš?

Já si skočím pro ten papír.

No ne, spíš to řekni z hlavy.

No dobře.

Ať to není takový.

Dobře. No, tak ono vlastně i ten motivační pohovor, jak s kým. Protože někdo vlastně prostě není tak povídavej, nebo nechce toho zase tolik slyšet.

Hm.

Ale tak třeba kolem tý hodinky to trvá, jak to motivační, tak potom to vstupní zaškolení, Záleží jak moc, kolik informací, už mám v tu dobu tady toho školení vo tý rodině, protože někdy je to taková rodina, že taky toho ještě tolik nemusím vědět. Ale pokud je to teda takhle, tak vlastně když, než jdu s těma lidma do tý rodiny, tak ještě jim k tomu nějaký informace sděluju, no. Takže tak tu hodinku.

A je to teda jenom vo tý rodině, nebo ještě nějaký jiný informace?

Ne, vono se mi to někdy jako trošku prolíná, protože to prostě vyplývá logicky z toho, že spoustu těch věcí už jim říkám o tom motivačním. Tak vlastně i něco třeba zopakuju, ale s potazem, že už jsme se teda o tom bavili, takže vlastně. No.

Já myslím, že to stačí, dík!

Jaký je typický program setkávání dobrovolníků? Teda setkání.

Takže nám se to teda teďka hlavně kombinuje s tím vzděláváním. Ale vlastně, když je to vzdělávání tady toho typu, jako je s tou Simčou, že se tam stejně rozebíraj votázky, co prostě voni mají konkrétně na doučování, jak doučovat a taky se to týká toho chování dětí, tak se tam taky teda lecos dozvim vod těch dobrovolníků. Ale jinak, protože tam je trošku problém v tom, aby tam chodili, tak hlavně s nima komunikuju. Jako buď mailem, nebo teda telefonem a s některejma teda osobně hlavně, když jsou místní, no.

A když to není o tom vzdělávání, tak? A přijdou?

A když to není o tom vzdělávání a přijdou, tak vlastně to bylo, že jsme se je snažili seznámit s činností pobočky, hlavně to bylo při tom úvodním, vstupním.

Hm.

A pak tak jako obecně se všichni představili, rozebrali jsme, co kdo má za problémy a tak.

Potom, jaký největší problém?

No, potom aby načerpali si materiály.

Jo, promiň.

Aby mohli nechat si proplatit jízdný.

Promiň, ty ses tak rozhovořila.

[Smích]

Prostě když to nevidim napsaný, tak nevím - co jsem. Pak určitě zjistím, že jsem ti toho spoustu zapomněla říct.

Ne, je to fakt jenom pro dokreslení a já to tam má popsany, mám tam vloženou tu metodiku, tak zase to nemusí být zase až tak přesně. Spíš takový, jako takový to, co říkáš, je takový to hlavní, co ti asi utkví.

No.

[Smích]

Jaký největší problémy máš ty při práci s dobrovolníky? Nejčastěji?

Tak nejčastěji je to asi to, že když jsou ty setkání, tak je to na to setkání dostat.

Hm.

Jinak přímo při tý práci? Já jako nevím, čemu říkat problémy no.

Nevím, třeba holky říkaly, že docela komunikace vážne, nebo ta administrativa je někdy problematická, teďka.

No ta administrativa, to se teďka trochu jako zlepšilo, takže asi fakt největší problém vidím v tom dostat je na ty společný nějaký aktivity.

Hm.

Ale jinak myslím, že celkem jako vycházím s nima dobře, vlastně.

A třeba nějaký porušování kompetencí, nebo?

No, to se úplně nestává. Nebo já, vlastně, se mi to nestalo nikdy, ale myslím si, že mám vo tom přehled, ale no někdy teda s tím proplácení jízdného. Třeba, že si nedaj vysvětlit pravidla.

Hm.

Ale to se týká jednoho konkrétního, tak to bych vůbec neoznačila jako, že to je typický no. Nejtypičtější je to vzdělávání.

Jo.

A naopak jaký problémy vaši dobrovolníci nejčastěji řeší v těch, v těch rodinách?

No, tak. [Přemýšlí]

S čím se nejčastěji setkávají?

Ted' třeba právě řešili, že to dítě najednou vlastně se změní, že ten dobrovolník to má prostě možnost srovnat a najednou se tam objeví nákej problém no. Pardon.

Ty problémy jaký mají dobrovolníci? Ty jsi říkala, když se dítě změní.

No, takže to se pak řeší, že jako mají třeba pocit, že ztrácí vo to doučování zájem, hm, nebo prostě je tam nákej problém s tou rodinou. Tak asi to

A ještě něco, nebo? Nebo pak jsou to spíš ojedinělé věci?

No právě.

Hm.

Takže to nejde říct.

A ted' oblíbená otázka – jestli se ti zdá současná metodika v rámci Člověka v tísní dostačující, co jí chybí, jak je využitelná v praxi a co bys na ní změnila?

Hm.

[Smích]

No já nevím, já už jsem jí zase ted' dlouho nečetla, tak nevím, že už to mám tak docela v hlavě. No, myslím, že by tam mělo bejt víc rozepsaný, co teda přesně říkat těm lidem při tom motivačním pohovoru, co s nima jako probírat, to je tam jako tak vokrajově. No to myslím, že je docela zásadní. A i při tom školení. Takhle, teda já mám nějakou osnovu podle který si jedu, co jsem si udělala, ale možná na tom vzdělávání, na tom prvním proškolení vlastně, to asi jí chybí nejvíc.

Hm.

Co všechno teda tam zmiňovat.

A jinak takový, jak je ta služba nastavená a tak? To víš přesně? V tom nemáš nikde náký?

No tak sice to není úplně v tý metodice, ale řešili jsme to hodně na těch metodicejch schůzkách dřív. S tou Ivanou.

Takže myslíš, že v praxi využitelná je?

Jako to si myslím, že jo, ale že i teda bysme měli mít jako nějakou interní, co bysme dávali přímo těm dobrovolníkům. No. A nejenom tuhlectu obecnou pro nás.

Hm.

Že je to i jako, že je to ta celorepubliková, to celorepublikový, tak je to vlastně problém. Takže tam pořád jsou ty supervize a vlastně se ukázalo, že pořádně nikdo neví, jak to s těma supervizema je. Já jsem si teda zjišťovala, že ty supervize nejsou povinný, i když tam teda je nák psaný, že jsou povinný.

Hm.

A dala jsem na výběr tý skupině, ale to vlastně se ani nesešlo tolik lidí, abysme to řešili.

Hm.

Tak možná jim nabídnout, nejspíš na to poslední setkání, tu závěrečnou. Že to může být taky užitečný, když se pak budou rozhodovat, jestli budou pokračovat nebo ne, ale.

Tak jo, děkuji.

A když bys měla charakterizovat svého typického dobrovolníka?

Já nemám typického dobrovolníka [Smích]

Já mám dvě půlky totiž.

Tak zkus každou tu půlku.

Já mám půlku, ty co jsou pracující lidi a co vlastně prakticky žádnéj z nich nemá to vzdělání, ať už pedagogický, nebo tak a že i jsou věkově jiná kategorie, už že jsou starší. A pak teda jsou to ty studenti. Ale řekla bych, že každej člověk je teda tady v tom takovej individuál, takovej případ prostě sám o sobě.

[Smích]

Že se mi to nechce jako úplně ňák zobecňovat, jako mi to nejde prostě, jako když si takhle vybavuju ty jednotlivý dobrovolníky, tak je každej tak jinej. Tak půlka teda jsou studenti a půlka to, ale ňáký teda jako charakterový, nebo to, to snad ani ne.

A když mluvíš jako v mužským rodě, studenti, jsou to spíš ty chlapi?

Tak já jsem řekla studenti, ale tak to nebylo, že v mužským. Ale taky mám chlapy. Ted' mám vlastně tři chlapy.

Ale těch ženskejch je přece jen víc?

Je, tak je to ňákejch třicet a sedmdesát procent.

Hm.

[Smích] Jestli to počítám dobře při tom počtu. A ještě jsem si uvědomila, že jsme tam nezahrnuli tu Martinu ňák. Ta je furt tak jakože napůl a i to její dítě myslím, že tam není.

Já musím opravit tu tabulku.

No.

To je mimo záznam

[Smích]

Hele, tak já moc děkuji.

Tak ti to takhle stačí?

Jojo, určitě! Dík moc!

Příloha č. 6

Manuál pro práci s dobrovolníky v sekci PSI (původní verze)

Obsah:

1. nábor a příprava dobrovolníků

- 2.1 nábor dobrovolníků
- 2.2 motivační rozhovor se zájemci o dobrovolnictví
- 2.3 školení a příprava dobrovolníků pro výkon služby

2. smlouva o výkonu dobrovolnické služby

- 2.1 pověření koordinátora dobrovolníků
- 2.2 smlouva a její náležitosti
- 2.3 prodloužení činnosti dobrovolníka
- 2.4 ukončení činnosti dobrovolníka

3 nakládání s osobními údaji dobrovolníků

- 3.1 ochrana a zabezpečení osobních údajů dobrovolníků
- 3.2 databáze dobrovolníků

4 servis poskytovaný dobrovolníkům

- 4.1 vzdělávání
- 4.2 intervize, konzultace, supervize

5 kontrolní mechanismy výkonu činnosti dobrovolníka

Koordinátoři se řídí při výkonu své práce v bodech, které tento manuál upravuje, tímto manuálem.

1 Nábor a příprava dobrovolníků

1.1 Nábor dobrovolníků

Náborem dobrovolníků je pověřen koordinátor služby pro dané město (region). Nábor dobrovolníků probíhá průběžně, nejedná se o aktivitu jednorázového charakteru. K tomuto koordinátor využívá letáky, inzerci v médiích, webové stránky společnosti ČvT,...aj. Jednorázově jsou realizovány semináře, besedy, workshopy na středních, vyšších odborných a vysokých školách. Náplní těchto akcí je seznámení studentů s činností společnosti

Člověk v tísní, programem Podpora vzdělávání, práce s motivací zúčastněných a v poslední řadě nabídka možnosti zapojit se do programu jako dobrovolník.

1.2 Motivační rozhovor se zájemci o dobrovolnictví

Se zájemcem o dobrovolnickou činnost vede koordinátor prvotní motivační rozhovor. Koordinátor se zaměřuje především na:

- studium, zaměstnání, zájmy,...
- seznámení se se zkušenostmi a dovednostmi zájemce a motivací pro práci dobrovolníka
- seznámení s tím, co dobrovolníkům nabízíme – vzdělávání, intervize, certifikát,...
- přání a představy o práci dobrovolníka ze strany zájemce, prostor pro dotazy
- seznámení s právy a povinnostmi dobrovolníka

Zájemce má možnost vzít si čas na rozmyšlenou, je dohodnut čas a forma jakou oznámí své konečné rozhodnutí.

V případě trvajících zájmu o dobrovolnictví, je dohodnut termín další schůzky, kdy proběhne úvodní školení.

Jestliže se koordinátorovi zdá zájemce z jakéhokoliv důvodu nevhodný pro dobrovolnickou práci (věk, nedostatek zkušeností,..) sjedná s ním koordinátor další

schůzku, na kterou přizve koordinátora z jiné lokality, příp. metodika služby. Tento tým rozhodne o tom, zda takový zájemce může dobrovolnickou činnost vykonávat či nikoliv.

1.3 Školení a příprava dobrovolníků pro výkon služby

Za přípravu dobrovolníka je zodpovědný koordinátor služby v daném městě (regionu).

Tato příprava obsahuje především:

- představení programu Podpora vzdělávání, jeho metody a cíle
- seznámení s podmínkami života v sociálním vyloučení a se specifickým prostředím domácností klientů
- charakteristiku lokalit, ve kterých probíhá služba doučování
- práva a povinnosti společnosti ČvT
- práva a povinnosti koordinátora služby
- práva a povinnosti dobrovolníka
- práva a povinnosti klienta (rodiny)
- seznámení s prevencí infekčních chorob
- informace o možnostech vzdělávání dobrovolníků, supervize, konzultace
- prostor na dotazy
- pravidla pro uvedení do služby – výpis z rejstříku trestů, uvedení do rodiny koordinátorem, naslechy
- pravidla provozování služby – sebeochrana při poskytování služby, nepřekračování rámce služby, nevstupování do systematické činnosti terénních sociálních pracovníků, ochrana osobních dat klientů,...
- uzavření smlouvy s dobrovolníkem a podpis příloh ke smlouvě

Ze všech akcí pořádaných pro dobrovolníky (školení, vzdělávání,...) pořizuje koordinátor prezenční listiny s podpisy všech zúčastněných osob.

2 Smlouva o výkonu dobrovolnické služby

2.1 Pověření koordinátorů dobrovolníků

Koordinátor je zplnomocněn plnou mocí k podepisování smluv s dobrovolníky a klienty od osoby zplnomocněné ke zplnomocňování dalších osob na základě plné moci od Správní rady společnosti Člověk v tísni, o.p.s.

2.2 Smlouva a její náležitosti

Uzavírání smluv s dobrovolníky se řídí zákonem 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

Délka výkonu dobrovolnické služby je minimálně 6 měsíců, horní hranice není určena – vždy respektujeme přání dobrovolníka.

Přílohy ke smlouvě:

- výpis z evidence Rejstříku trestů ne starší než 3 měsíce
- potvrzení o seznámení s prevencí infekčních nemocí
- písemné prohlášení dobrovolníka, že nebyl v minulosti pravomocně odsouzen pro trestný čin a že v době uzavření smlouvy není proti němu vedeno trestní řízení
- dohoda o mlčenlivosti
- dohoda o poskytnutí příspěvku na dopravu (podle potřeby)

ad a. povinností dobrovolníka je dodat výpis z evidence Rejstříku trestů nejpozději do 30-ti dnů od podpisu smlouvy. V případě nesplnění této povinnosti je organizace oprávněna od smlouvy odstoupit.

ad b.-e. k podpisu těchto náležitostí dochází současně s podpisem smlouvy

2.3 Prodloužení výkonu dobrovolnické služby

Pokud uplynula doba platnosti smlouvy s dobrovolníkem a tento se rozhodne v činnosti nadále pokračovat, je možné platnost smlouvy prodloužit podpisem příslušného dokumentu. (Smlouva o změně smlouvy o výkonu dobrovolnické služby) V tomto případě se nevyžaduje opětné přikládání příloh ke smlouvě.

2.4 Ukončení výkonu dobrovolnické služby

Dobrovolník má právo kdykoliv ukončit svou dobrovolnickou činnost. Jeho povinností je oznámit své rozhodnutí koordinátorovi a dostavit se k podpisu příslušného dokumentu (Smlouva o změně smlouvy o výkonu dobrovolnické služby) Koordinátor by se měl zajímat o důvody, které vedly dobrovolníka k ukončení jeho činnosti. Dobrovolník odchází s vědomím, že jeho práce byla náležitě ohodnocena a oceněna a že se může kdykoliv vrátit.

3 Nakládání s osobními údaji dobrovolníků

3.1 Ochrana a zabezpečení osobních údajů dobrovolníků

Ochrana a zabezpečení osobních údajů dobrovolníka ve vysílající organizaci s ohledem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů se řídí těmito pravidly:

Osobní údaj je takový údaj, na základě kterého lze identifikovat konkrétní osobu (jméno, příjmení, akademický titul, rodné číslo, adresa bydliště, rodinný stav apod.). Osobní údaj není utajovanou skutečností. Zabezpečovat osobní údaje lze mechanicky a elektronicky.

a) *Mechanicky:*

Smlouvy, evidenční listy nebo karty dobrovolníka musí vysílající organizace uchovávat v uzamčené skříni, v místnosti, která je uzamykatelná a do které má přístup jen omezený okruh lidí. Skříň, trezory, místnosti mohou být opatřeny zámky, elektronickým zabezpečením.

b) *Elektronicky:*

Elektronické osobní údaje dobrovolníků v počítači vysílající organizace - v počítači musí být zabudován antivirový systém, počítač nebo databáze musí být chráněny heslem, počítač musí být v zamykatelné místnosti do které má přístup jen omezený okruh lidí. V případě, že je počítač napojen na internet či na vnitropodnikovou síť, musí být databáze osobních údajů přístupná pouze osobám znajícím heslo.

Originály dokumentů se archivují v lokálních kancelářích poboček společnosti Člověk v tísni.

Pro ukládání kopií smluv jsou vyhrazeny prostory na adrese Sokolská 22 a Sokolská 18, Praha 2, 120 00.

Vedoucí archivu

Archív řídí pověřená osoba vedením archivu společnosti Člověk v tísni podle archivní směrnice společnosti Člověk v tísni. Pracovníci lokálních kanceláří společnosti Člověk v tísni jsou v rozsahu práce s daty týkajícími se dobrovolníků podřízeni.

3.2 Databáze dobrovolníků

Elektronická databáze dobrovolníků spol. Člověk v tísni je uložena na sdíleném disku v sídle společnosti Sokolská 18, Praha 2. Soubor je chráněn heslem, ke kterému mají přístup pouze osoby k tomu zmocněné (členové Výkonné rady, zástupci Výkonné rady, vedoucí provozního odd., personalista, správce databáze).

Databáze obsahuje osobní data dobrovolníků, data podepsání smlouvy a její trvání, jméno zodpovědného koordinátora. Tato data předávají koordinátoři dobrovolníků správci databáze k její aktualizaci.

4. Servis poskytovaný dobrovolníkům

4.1 Vzdělávání

Vzdělávání – pro dobrovolníky jsou připravovány přednášky, případně intenzivní víkendové vzdělávací bloky zaměřené na rozvoj jejich znalostí a dovedností, motivaci. Obsah a zaměření kurzu (bloku) vychází z potřeb dobrovolníků nebo požadavku koordinátora služby.

4.2 Intervize, konzultace, supervize

Intervize – skupinové intervize dobrovolníků jsou realizovány pod vedením koordinátora dobrovolníků minimálně jednou za dva měsíce. Nabízí prostor pro řešení problémů, sdílení zkušeností, vzájemnou podporu a reflexi postupů mezi dobrovolníky. V rámci intervize prezentuje koordinátor záměry na další období, nabízí dobrovolníkům možnost spolupráce při přípravě a realizaci aktivit pro děti a mládež nebo vzdělávacích akcí pro dobrovolníky.

Účast na intervizích je pro dobrovolníky povinná.

Konzultace – podle potřeby, z iniciativy dobrovolníka nebo koordinátora, probíhají individuální konzultace. Koordinátor při nich poskytuje dobrovolníkovi poradenství, hodnotí jeho práci, motivuje ho, společně plánují zkvalitnění služby.

Supervize – v případě potřeby je dobrovolníkům poskytována skupinová supervize pod vedením nezávislého odborníka.

5. Kontrolní mechanismy výkonu služby dobrovolníka

Kontrola práce dobrovolníka probíhá na několika úrovních:

- pravidelné návštěvy koordinátora v rodinách doučovaných dětí
- účast dobrovolníka na intervizích, konaných minimálně jednou za dva měsíce
- náslechy koordinátora při hodině vedené dobrovolníkem v rodině – minimálně jednou za čtyři měsíce
- individuální konzultace podle potřeby dobrovolníka nebo rodiny
- zápisy dobrovolníků do databáze ARA

Smlouva o výkonu dobrovolnické služby

(uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Smluvní strany:

Člověk v tísni, o. p. s.
Sokolská 18, 120 00 Praha 2
IČ: 257 55 277
zastoupená panem/paní
jako vysílající organizace, dále jen organizace

a

paní/slečna/pan:.....
narozen(a):.....
rodné číslo:.....
trvalé bydliště:.....
bankovní spojení:.....
dále jen dobrovolník

uzavírají tuto smlouvu o výkonu dobrovolnické služby:

**Článek I.
Předmět smlouvy**

Předmětem smlouvy je závazek organizace umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby pro její vlastní potřebu na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

**Článek II.
Podmínky výkonu dobrovolnické služby**

1. Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu od do
2. Místem výkonu dobrovolnické služby je Kladno
3. Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi: bude spolupracovat s rodinou každý týden 2-3 hodiny v jejím domácím prostředí a je si vědom toho, že v případě pobytu venku s vybraným dítětem za něj přebírá zodpovědnost a doprovodí ho vždy osobně domů.
4. Dobrovolník nebude po dobu výkonu dobrovolnické služby ubytován.
5. Dobrovolníkovi nebude po dobu výkonu dobrovolnické služby poskytnuto stravování
6. Dobrovolník se zavazuje k účasti na předvstupní přípravě organizované organizací a organizace se zavazuje tuto přípravu dobrovolníkovi poskytnout včetně

informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit jeho život nebo zdraví.

7. Dobrovolník se zavazuje vrátit poměrnou část výdajů vynaložených organizací pro případ ukončení výkonu dobrovolnické služby z jeho strany z jiných než zřetele hodných důvodů.
8. Smluvní strany se dohodly v následujících otázkách takto:
 - náhradu výdajů spojených s nezbytnou přípravou k účasti dobrovolníka na programu Podpora vzdělávání ponese organizace
 - organizace neposkytne dobrovolníkovi kapesné ke krytí běžných výdajů na místě působení
 - organizace neposkytne dobrovolníkovi pracovní prostředky a osobní ochranné pracovní prostředky
 - pracovní doba dobrovolnické služby je stanovena na 2 hodiny týdně
 - rozsah doby odpočinku: 0 hodin
 - podmínky pro udělení dovolené jsou vlastní žádost dobrovolníka a soulad s ustanoveními zákoníku práce.
 - důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické služby předčasně ukončit, jsou důležité osobní důvody na straně dobrovolníka, podstatná změna podmínek výkonu dobrovolnické služby a organizační důvody na straně organizace.
9. Dobrovolník nepodá přihlášku k účasti na důchodovém pojištění a organizace se nezavazuje platit za něho pojištění na důchodové pojištění ve smyslu § 5 odst. 3 zákona o dobrovolnické službě. Dobrovolník bere na vědomí, že v případě dohodnutého výkonu dobrovolnické služby nad dvacet hodin týdně, je oprávněn nahlásit příslušné zdravotní pojišťovně, že je jeho plátcem pojistného stát, pokud není plátcem pojistného stát z jiného zákonného důvodu nebo jiná osoba.

Článek III. Závěrečná ustanovení

1. Nedílnou přílohu této smlouvy tvoří písemné prohlášení dobrovolníka, že nebyl v minulosti pravomocně odsouzen pro trestný čin a že v době uzavření smlouvy není proti němu vedeno trestní řízení a dále potvrzení o seznámení s prevencí infekčních nemocí (vyžadují-li to podmínky území, kde bude dobrovolník působit).
2. Dobrovolník se dále zavazuje předložit organizaci nejpozději do 30-ti dnů ode dne uzavření této smlouvy svůj výpis z evidence Rejstříku trestů, ne starší než 3 měsíce. V případě nesplnění této povinnosti dobrovolníkem je organizace oprávněna od smlouvy odstoupit.
3. Organizace prohlašuje, že uzavřela pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby způsobí z nedbalosti sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena.
4. V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 40/1964 Sb.(občanský zákoník) v platném znění.
5. Veškeré změny a dodatky k této smlouvě vyžadují písemnou formu.
6. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz

toho připojují vlastnoruční podpisy.

V dne

.....	
dobrovolník	za organizaci (jméno osoby oprávněné jednat a podepisovat za organizaci)
<i>(týká se dobrovolníků mladších 18 let)</i> Zákonný zástupce dobrovolníka (opatrovník) tímto dává souhlas k výkonu dobrovolnické služby ve smyslu § 7 odst. 4 zákona č.198/2002 Sb., a to za podmínek stanovených touto smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě. 	

Smlouva o změně smlouvy o výkonu dobrovolnické služby
(uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Smluvní strany:

Člověk v tísni, o. p. s.
Sokolská 18, 120 00 Praha 2
IČ: 257 55 277
zastoupená panem/paní
jako vysílající organizace, dále jen „organizace“

a

paní/slečna/pan:.....
narozen(a):.....
rodné číslo:.....
trvalé bydliště:.....
bankovní spojení:.....
dále jen „dobrovolník“

uzavírají tuto smlouvu, kterou se mění smlouva o výkonu dobrovolnické služby:

Článek I.

Obě strany konstatují, že dne byla mezi nimi uzavřena smlouva o výkonu dobrovolnické služby na dobu určitou. Tímto se tato dohoda mění v čl. II odst. 1, a to tak, že se mění doba výkonu dobrovolnické činnosti, která se tímto prodlužuje až do dne Ostatní podmínky výkonu služby jsou nezměněny.

V dne

.....	
dobrovolník	za organizaci (jméno osoby oprávněné jednat a podepisovat za organizaci)
(týká se dobrovolníků mladších 18 let) Zákonný zástupce dobrovolníka (opatrovník) tímto dává souhlas k výkonu dobrovolnické služby ve smyslu § 7 odst. 4 zákona č.198/2002 Sb., a to za podmínek stanovených touto smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě. 	

Dohoda o mlčenlivosti

Účastníci dohody:

Člověk v tísni, o.p.s.
Sokolská 18, 120 00 Praha 2
IČ 25755277
Zastoupená
dále jen „společnost“

a

jméno:
trvale bytem:
nar.:
číslo OP:
dále jen „dobrovolný pracovník“

I.

Dobrovolný pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozví při výkonu činnosti pro společnost nebo v souvislosti s tímto výkonem, a které se jakkoliv týkají klientů, nebo jiných osob, pokud tyto informace týkající se jiných osob mají nějaký vztah k činnosti, kterou bude dobrovolný pracovník vykonávat.

II.

Mlčenlivost se nevztahuje na poskytování údajů obecného statistického charakteru, pokud tyto údaje nelze ztotožnit s konkrétním vynaložením jakéhokoliv úsilí.

III.

Mlčenlivost se nevztahuje na sdělování informací v nezbytné míře zaměstnancům či jiným pracovníkům společnosti, pokud je takový postup nezbytný pro plnění úkolů uložených společnostmi a za předpokladu, že tyto osoby jsou vázány obdobnou mlčenlivostí, jaká je upravena v této dohodě.

IV.

Mlčenlivostí není dobrovolný pracovník vázán v rozsahu nezbytném pro řízení před soudem nebo jiným orgánem, je-li předmětem řízení spor mezi ním a klientem nebo jeho právním nástupcem, popřípadě mezi klientem a společností. Povinností mlčenlivosti není dotčena zákonem uložená povinnost přezkázat spáchání trestného činu nebo jiné zákonné závazky, které nemohou být omezeny touto smlouvou.

V.

Mlčenlivost podle této dohody trvá i po skončení výkonu činnosti dobrovolného pracovníka pro společnost, a to neomezeně a ve stejném rozsahu.

VI.

Mlčenlivosti může být dobrovolný pracovník zbaven pouze statutárním orgánem společnosti.

VII.

Tato dohoda se činí ve dvojím vyhotovení, pro každou stranu po jednom.

V dne.....

.....
za společnost

.....
dobrovolný pracovník

Podmínky spolupráce

Jmenuji se

a přeji si spolupracovat s

koordinátorem programu podpora vzdělávání Programů sociální integrace společnosti Člověk v tísni, o.p.s. se sídlem Sokolská 18, Praha 2 na řešení své situace.

Telefon na koordinátora programu podpora vzdělávání:

Vím, že mohu využít:

- Individuální doučování dítěte – pomoc při mimoškolním vzdělávání mého dítěte prostřednictvím dobrovolníka, zprostředkování domácí přípravy dítěte do školy,
- Asistence a poradenství v oblasti vzdělávání - zprostředkování informací, které jsou důležité pro výchovu a vzdělávání mých dětí, doprovod do vzdělávacích institucí, pomoc při jednání s těmito institucemi, doporučení dalších služeb
- Volnočasové aktivity pro děti – zprostředkování nabídky služeb podporujících smysluplné trávení volného času dětí
- Výjezdové a pobytové programy pro děti – v případě možností organizace a dostatečného zájmu klientů

Dostal/a jsem základní informace o tomto programu (práva klienta):

Vím, že Koordinátor programu podpora vzdělávání a dobrovolník budou vést elektronický záznam z každého našeho společného jednání. Vím, že mám právo do těchto záznamů nahlížet a vyjadřovat se k informacím v něm obsaženým. Vím, že k informacím z tohoto spisu mají přístup pouze nadřízení výše uvedeného pracovníka a správce databáze klientských spisů, a že tyto informace nemohou být poskytovány dalším osobám bez mého souhlasu (vyjma zákonných povinností poskytovatele). Vím, že některé údaje mohou být statisticky zpracovány bez uvedení mého jména. Vím, že poskytované služby neplatím a mohu se kdykoliv rozhodnout ukončit spolupráci bez uvedení důvodu. Vím, kdy koordinátor programu Podpora vzdělávání může ukončit spolupráci s mojí osobou. Vím, že mohu v odůvodněných případech požádat o změnu doučujícího dobrovolníka. Byl/a jsem informován/a o přibližné době trvání spolupráce s Koordinátorem programu podpora vzdělávání.

Povinnosti klienta:

V případě individuálního doučování dítěte se zavazuji:

- neklást překážky v pravidelném vstupu dobrovolníka do domácnosti v dohodnutém rozsahu a dohlédnout na přítomnost doučovaného dítěte v čase schůzky
- zajistit potřebný prostor a klidné prostředí ve své domácnosti k mimoškolní přípravě dítěte.
- poskytovat doučujícímu dobrovolníkovi potřebnou součinnost při mimoškolní přípravě svého dítěte/dětí.
- zajistit přítomnost alespoň jednoho dospělého člena rodiny v době, kdy probíhá doučování
- svým podpisem zároveň stvrzuji, že ostatní dospělí členové domácnosti jsou obeznámeni a souhlasí se vstupem dobrovolníka do domácnosti v dohodnutém rozsahu a čase

V případě asistence a poradenství v oblasti vzdělávání

- aktivně spolupracovat s pracovníkem společnosti Člověk v tísni, o.p.s. na řešení zakázek v oblasti vzdělávání a výchovy dětí dané rodiny
- dodržovat a naplňovat dohody, které s Koordinátorem Programu podpora vzdělávání uzavřu
- Zavazuji se chodit včas na domluvené konzultace a setkání, případně se včas omluvit.

V případě volnočasových aktivit

Bude uzavřena zvláštní dohoda.

V případě výjezdových a pobytových programů

Bude uzavřena zvláštní dohoda.

Vím, že mohu oslovit (telefon:.....) – vedoucí/ho vzdělávacích aktivit/ředitele pobočky..... a on/a vyřídí moje stížnosti, případně mi odpoví na další otázky ohledně spolupráce. Vím, o dalších způsobech podávání stížností.

Podpis klienta:	Datum:
Podpis koordinátora programu podpora vzdělávání:	Datum:

Dodatek k podmínkám spolupráce

uzavřené dne.....

Jmenuji se.....
a budu spolupracovat s
koordinátorem Programu podpora vzdělávání Programu terénní sociální práce, Programů
sociální integrace společnosti Člověk v tísni, o.p.s. se sídlem Sokolská 18, Praha 2

Chci spolupracovat na :

.....Individuálním doučováním.....

Podpis klienta: **Datum:**

Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: **Datum:**

Chci spolupracovat na :

.....Asistenci a poradenství v oblasti vzdělávání.....

Podpis klienta: **Datum:**

Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: **Datum:**

Chci spolupracovat na :

.....Volnočasové aktivity pro děti

Podpis klienta: **Datum:**

Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: **Datum:**

Chci spolupracovat na :

.....Výjezdové a pobytové programy pro děti

Podpis klienta: **Datum:**

Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: **Datum:**

Dodatek k podmínkám spolupráce

uzavřené dne.....

Jmenuji se.....
a budu spolupracovat s
koordinátorem Programu podpora vzdělávání Programů sociální integrace společnosti
Člověk v tísni, o.p.s. se sídlem Sokolská 18, Praha 2

Chci spolupracovat na :

.....

Podpis klienta: Datum:
Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: Datum:

Chci spolupracovat na :

.....

Podpis klienta: Datum:
Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: Datum:

Chci spolupracovat na :

.....

Podpis klienta: Datum:
Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: Datum:

Chci spolupracovat na :

.....

Podpis klienta: Datum:
Podpis koordinátora Programu podpora vzdělávání: Datum:

Měsíční výkaz práce - dobrovolník

[illegible]

Struktura Závěrečné zprávy

Obecné informace

Jméno dobrovolníka:

Jméno a věk doučovaných dětí:

Doučované předměty:

Délka doučování (např. listopad – červen):

Služba doučování

Materiální zázemí + intelektuální zázemí v rodině (*vlastní prostor pro učení? knihy? hračky pro rozvoj? Vzdělání rodičů?*)

Přístup rodiny (*ke vzdělání dětí, k doučování, k dobrovolníkovi*)

Přístup dětí (*ke vzdělání, k doučování, k dobrovolníkovi*)

Znalosti/vědomosti na začátku doučování (*odpovídá?, kde jsou největší mezery, jaký je podle vás důvod? Poruchy učení?*)

Pomůcky při doučování (*co se použilo, osvědčilo*)

Škola (*spolupráce, setkání s učitelem, tř. učitelem*)

Změny/zlepšení v závěru doučování – pozorovaný posun (*chování, přístup, koncentrace, četba, psaní, počty..*)

Odborný dohled

Spolupráce s koordinátorkou

Materiály pro doučování

Setkání/supervize

Osobní přínos (*Co pro mne doučování znamená*)

Odstoupení od smlouvy

Jméno a příjmení:.....

Adresa:.....

V dne

Dne jste uzavřel/a smlouvu o výkonu dobrovolnické činnosti se společností Člověk v tísni,o.p.s.

Ve smlouvě jste se mimo jiné zavázal/a, že nejpozději do 30-ti dnů od uzavření smlouvy předložíte společnosti Váš výpis z evidence Rejstříku trestů, ne starší než 3 měsíce. Pro případ, že tuto povinnost nesplníte, bylo ve smlouvě sjednáno oprávnění společnosti od smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti odstoupit (čl. III odst.2 smlouvy).

Protože jste nám výpis z evidence Rejstříku trestů dosud nepředložil/a, ač jste na tuto povinnost byl/a výslovně upozorněn/a, a od uzavření smlouvy uplynulo již více než 30 dnů, odstupuje tímto společnost Člověk v tísni, o.p.s. od smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti.

.....
Za společnost

Prohlášení o beztrestnosti

Já, ..., narozený/á

č.OP:.....

tímto prohlašuji, že jsem v minulosti nebyl/a pravomocně odsouzen/a pro trestný čin a že v době uzavření smlouvy není proti mně vedeno trestní řízení.

V dne:.....
.....
podpis

Potvrzení o seznámení s prevencí infekčních nemocí

Jméno dobrovolníka.....

Prohlašuji, že jsem byl/a v rámci Projektu doučování a vzdělávacích aktivit seznámen/a s prevencí infekčních nemocí.

V Kladně dne..... Podpis.....

Souhlas se zpracováním osobních a citlivých osobních údajů

Beru na vědomí, že na základě tohoto souhlasu budou zpracovávány mé osobní údaje, tj. takové údaje, na základě kterých lze zjistit moji identitu – například jméno, místo bydliště, datum narození. Beru dále na vědomí, že budou zpracovávány osobní údaje a citlivé osobní údaje i o mém dítěti: tj. například jméno, místo bydliště, datum narození, vzdělání, zdravotní stav, sociální dovednosti. Veškeré údaje budou zjišťovány v rozsahu nezbytném pro spolupráci s pracovníky společnosti Člověk v tísni, o.p.s. a po dobu trvání této spolupráce a dále po dobu nejdéle tří let za účelem vyřizování možných stížností.

Jméno dítěte: datum narození:

(dále jen „dítě“)

Na základě níže uvedeného poučení uděluji tímto ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, výslovný informovaný souhlas společnosti Člověk v tísni, o.p.s., se sídlem Praha 2, Sokolská 1869/18, PSČ 12000 pro evidenci, archivaci a statistické zpracování svých osobních údajů, jakožto osobních a citlivých osobních údajů dítěte pro účely spolupráce s pracovníky výše uvedené organizace a v rozsahu nezbytném pro tuto spolupráci. Tento souhlas uděluji svobodně a dobrovolně.

Příjmení, jméno:

Datum narození:

V dne:

Podpis:
zákonný zástupce dítěte

Tabulky vyhodnocení - dotazník pro dobrovolníky

Na otázky dotazníkového šetření odpovídalo celkem 36 dobrovolníků z téměř všech poboček organizace ČvT.

1. odpovídající dobrovolníci – dle pohlaví:

	muži	ženy	celkem
Počet osob:	4	32	36

2. odpovídali dobrovolníci ve věku:

	17-20 let	21-25 let	26-30 let	31-35 let	36-40 let	40 let a více
Počet osob:	10	16	3	3	0	4

3. odpovídali dobrovolníci s tímto nejvyšším ukončeným vzděláním:

	základní	střední, stř. odborné	vyšší odborné	VŠ
Počet osob:	6	19	5	6

4. dobrovolníci – dle uplatnění na trhu práce:

	1. zaměstnán (pr. smlouva)	2. DPP, DPČ	3. mateřská dovolená	4. v domácnosti	5. starobní důchodce	6. invalidní důchodce	7. student	8. nezaměstnaný	kombinace 7+8	kombinace 2+7	kombinace 1+7	kombinace 1+5	kombinace 3+7
Počet osob:	12	4	1	0	1	1	25	2	1	4	3	1	1

5. zaměstnaní dobrovolníci dle pracovního oboru:

zaměstnání v oboru:	počet osob:
administrativa	1
finance, bankovníctví a pojišťovnictví	0
výpočetní technika	2
kultura a umění	1
státní a veřejná správa	0
věda a výzkum	1
průmysl a výroba	1
školství a vzdělávání	2
sociální služby	4
zdravotnictví	0
jiný obor	0
nepracuje	23
neodpověděl	1

6. dobrovolníci – studenti dle typu školy:

	Sou	SŠ	soš	voš	VŠ	nestuduje
Počet osob:	0	5	1	2	18	10

7. Kvalifikace dobrovolníků ve vztahu k oboru pomáhajících profesí:

	vzdělání PP	příprava na PP	jiné vzdělání	příprava na jiné zaměstnání	neodpověděl	jiné vzdělání +příprava na PP	Vzdělán v PP+příprava na PP
Počet osob:	6	12	11	10	1	2	2

(POZN.: PP = pomáhající profese)

8. Dobrovolníci dle délky dobrovolnické činnosti v sociálně vyloučených lokalitách:

1 měsíc	2 měsíce	3 měsíce	6 měsíců	více než 6 měsíců	1 rok	více než 1 rok	2 roky	více než 2 roky	celkem
2	3	3	7	2	10	4	1	4	36 osob

9. Zdroje, z nichž se dobrovolníci dozvěděli o možnosti dobrovolnictví v sociálně vyloučeném prostředí:

Od přátel	Z přednáška ve škole	Z letáku, plakátu	Z médií	Z TV	Z rozhlasového vysílání	Z novin	Z časopisu	Z internetu
5	7	15	9	1	0	0	0	9

Kombinace předešlých možností:

přátelé + přednáška	přátelé+přednáška+leták	neodpověděli - jiné
2	1	2

jinak, napište jak:

- web časopisu sociální práce
- od kolegů z práce
- hledala jsem zahraniční stáž a při tom našla možnost dobrovolnictví přímo v Kladně

10. Jaká byla motivace respondentů k dobrovolnictví v prostředí sociálního vyloučení?

	Chtěl/a získat zkušenosti	Chtěl/a uplatnit schopnosti	Ze zvědavosti	Potřeboval/a jsem praxi v oboru	Chtěl/a jsem pomoc druhým
Počet osob:	24	11	6	7	26

jiný důvod:

- pomoc k přijetí na VŠ
- jiný, ale neuvědla jaký
- baví mě učit
- dělat něco smysluplného

11. Byli dobrovolníci před samotným výkonem dobrovolnické činnosti dostatečně informováni o:
(v tomto případě je myšleno v období po podpisu smlouvy o dobrovolnické činnosti, ale před uvedením do rodiny)

e) problematice sociálního vyloučení ?

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne	neodpověděl
Počet osob:	21	10	1	3	0	1

f) klientské rodině

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne	neodpověděl
Počet osob:	22	12	0	0	0	1

g) dítěti a jeho studijních problémech

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne	neodpověděl
Počet osob:	16	13	0	6	0	1

h) metodách práce s dítětem v tomto prostředí

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne	neodpověděl
Počet osob:	7	17	2	9	0	1

12. Jaké informace před započítím dobrovolnické činnosti dobrovolníci postrádali ?
(které informace by jim pomohly)?

	Počet osob:
informace o problematice sociálního vyloučení	1
informace o klientské rodině	2
informace o dítěti a jeho studijních problémech	6
informace o metodách práce s dítětem v tomto prostředí	19
neodpověděli	3

jiné, napište jaké

- žádné
- spíš více informací
- dostala jsem veškeré informace, které jsem potřebovala
- veškeré potřebné informace jsem se dozvěděla
- a asi kontakt se školou
- žádné
- žádné
- informace o způsobu chování v dané lokalitě (jak správně reagovat na možné konflikty s dospělými romskými obyvateli)
- žádné

13. Je, podle názoru odpovídajících dobrovolníků, užitečná pravidelná supervize?

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne	neodpověděli
Počet osob:	16	13	3	2	0	2

14. Jak časté by supervize dobrovolníků měly být?

	častěji než 1xměsíc	1xměsíc	1x2 měsíce	1x3 měsíce	méně často než 3 měsíce	neodpověděli
Počet osob:	1	7	15	7	3	3

15. Jsou, podle názoru odpovídajících dobrovolníků, užitečná pravidelná setkání dobrovolníků?

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne	neodpověděli
Počet osob:	18	11	6	0	0	1

16. Jak častá by setkání dobrovolníků měla být?

	častěji než 1xměsíc	1xměsíc	1x2 měsíce	1x3 měsíce	méně často než 3 měsíce	neodpověděli
Počet osob:	0	4	14	11	5	2

17. Co je pro dobrovolníky při dobrovolnickém setkání nejdůležitější?

	Počet osob:
výměna zkušeností s ostatními dobrovolníky	27
vzdělávání a přednášky	14
informace o společnosti a jejích projektech a programech	6
aktuální informace z lokality	10
materiály od koordinátora	8
neodpověděl	1

jiné, napište jaké:

- ještě jsem se žádného nezúčastnila
- zatím nedokážu posoudit
- nevím

18. Jaké informace jsou pro dobrovolníky v průběhu dobrovolnické činnosti důležité?

(Jaké informace potřebují?)

	Podrobnější informace o problematice soc.vyloučení	nové informace o klientské rodině	aktuální informace o dítěti a jeho studijních problémech	Informace o metodách práce s dítětem	neodpověděli
Počet osob:	4	17	30	17	1

19. Podkladové materiály pro doučování si dobrovolníci:

	Připravují vždy sami	Většinou si je připravují sami, někdy využívají materiály od koordinátora	Využívají pouze materiály od koordinátora	Vzájemně si půjčují s ostatními dobrovolníky
Počet osob:	18	16	2	0

20. Co je/bylo pro dobrovolníky na dobrovolnické činnosti v prostředí sociálního vyloučení nejtěžší?

	odlišné sociální prostředí	Navazování komunikace s dítětem	Navazování komunikace s rodinou	zapojení rodiny do doučování	přesvědčování rodiny o vyhrazení prostoru pro doučování
Počet osob:	7	6	7	19	8

doplňte:

- byla jsem v úžasné rodině, která mi vše ulehčila
- vážnější problémy jsem neměla....
- konfrontace s některými názory, které rodina zastává
- nedá se říct, že by bylo něco nejtěžší, nejsou výraznější problémy
- naučit se správně odhadnout míru přísnosti a kamarádství ve vztahu k dítěti z takového prostředí - aby doučování nebylo demotivující, ale zároveň aby se dítě i něco naučilo
- nemůžu soudit
- přesvědčit rodiče o důležitosti pravidelné, denní přípravy dítěte do školy
- zapojení dívky ke spolupráci, zpočátku nejevila žádný zájem ,ani chuť o doučování.
- vysvětlení některé látky, stává se mi, že i když vysvětluji látku podle metodických pokynů stále se nesetkávám s pochopením.

21. Co by dobrovolníci ke své dobrovolnické činnosti potřebovali?

	Aktuální informace o školních výsledcích dítěte	Více informací obecně	Vyhrazený prostor pro doučování	Lepší podmínky a klid na práci s dítětem o	Větší spolupráci rodiny při doučování	Více materiálů a pomůcek
Počet osob:	11	7	6	14	15	8

doplňte:

- větší zájem ze strany dítěte
- více volného času
- více volného času, kterých bych mohl věnovat na doučování

22. S koordinátorem doučování dobrovolníci komunikují nejčastěji:

	častěji než 1x týdně	1x týdně	1x 14 dní	1x měsíc	méně často než 1x měsíc	neodpověděli
Počet osob:	1	9	15	7	4	0

A to spíše:

pravidelně	dle potřeby	neodpověděli
6	25	3

23. Administrativa k dobrovolnické činnosti je podle názoru dobrovolníků:

	příliš zatěžující	úměrná	nedostatečná
Počet osob:	3	33	0

24. Přispěla dobrovolnická činnost dle názoru dobrovolníků ke zlepšení školního prospěchu dítěte?

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne
Počet osob:	9	17	8	2	0

25. Změnil se během působení dobrovolníků přístup rodiny ke školní přípravě doučovaného dítěte?

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne
Počet osob:	4	8	9	12	3

26. Změnily se během působení dobrovolníky podmínky pro školní přípravu dítěte v rodině?

	ano	spíš ano	nevím	spíš ne	ne
Počet osob:	2	5	11	13	5

27. Rozložení odpovídajících dobrovolníků podle poboček:

Bílina	Chomutov	Kladno	Karlovy Vary	Praha	Libčice nad Vltavou	Liberec	Neratovice	Sokolov	Ústí nad Labem	Prostějov	Olomouc	Celkem
6	0	9	3	1	4	5	1	4	0	3	0	36

Příloha č. 19

Tabulky vyhodnocení - dotazník pro koordinátory

Na otázky dotazníku odpovídalo celkem 10 koordinátorů z většiny poboček organizace, nezapojil se pouze olomoucký koordinátor.

Počet doučujících dětí a doučovaných dobrovolníků na jednotlivých pobočkách:

Pobočka	Počet doučujících dobrovolníků	Počet doučovaných dětí
Prostějov	15	16
Kladno	8	12
Liberec	9	12
Sokolov (Karlovy Vary)	7	7
Bílina	4	5
Libčice nad Vltavou	3	3
Neratovice	8	8
Ústí nad Labem	15	13
Praha	30	33
Chomutov	4	4
Olomouc	-	-
Celkem	103	113

Možnosti dobrovolnictví na jednotlivých pobočkách

Pobočka	doučování	volnočasové aktivity	NZDM	jiné
Prostějov	x			
Kladno	x	x		Jednorázové aktivity – letní akce, pomoc při festivalu JS
Liberec	x	x		
Sokolov (Karlovy Vary)	x			
Bílina	x		x	Příměstský prázdninový tábor, Festival Jeden svět,
Libčice nad Vltavou	x	x		
Neratovice	x	x		
Ústí nad Labem	x		x	
Praha	x	x		Cest la vie
Chomutov	x	x		
Olomouc	x	x		

Odkud se dobrovolníci nejčastěji dozvídají o možnosti dobrovolnictví (dle poboček):

pobočka	přátelé	přednáška ve škole	leták, plakát	média
Prostějov			x	
Kladno			x	x
Liberec			x	x
Sokolov (Karlovy Vary)		x	x	
Bílina		x		
Libčice nad Vltavou			x	x
Neratovice				x
Ústí nad Labem		x	x	
Praha	x			x
Chomutov			x	
Olomouc	-	-	-	-

Četnost dobrovolnických setkání podle jednotlivých poboček:

pobočka	1x2 měsíce	1x3 měsíce	nepořádají
Prostějov	x		
Kladno		x	
Liberec	x		
Sokolov (Karlovy Vary)	x		
Bílina		x	
Libčice nad Vltavou	x		
Neratovice	x		
Ústí nad Labem			x
Praha	x		
Chomutov			x
Olomouc	-	-	-

Četnost supervizí pro dobrovolníky podle jednotlivých poboček:

Pobočka	1x2 měsíce	1x3 měsíce	méně často než 3 měsíce	nepořádají
Prostějov	x			
Kladno				x
Liberec				x
Sokolov (Karlovy Vary)	x			
Bílina		x		
Libčice nad Vltavou			x	
Neratovice	x			
Ústí nad Labem	x			
Praha	x			
Chomutov				x
Olomouc	-	-	-	-

Průměrné počty účastníků na dobrovolnických setkáních a supervizích pro dobrovolníky:

Pobočka	Průměrný počet účastníků na:	
	setkání dobrovolníků	supervizi
Prostějov	8	8
Kladno	4	0
Liberec	6	0
Sokolov	5	7
Bílina	5	5
Libčice nad Vltavou	2	2
Neratovice	6	8
Ústí nad Labem	0	7
Praha	17	15
Chomutov	0	0
Olomouc	-	-

Průměrná délka dobrovolnictví na jednotlivých pobočkách:

Pobočka	méně než 1 rok	1 rok	více než 1 rok	2 roky
Prostějov	x			
Kladno				x
Liberec		x		
Sokolov (Karlovy Vary)	x			
Bílina		x		
Libčice nad Vltavou		x		
Neratovice	x			
Ústí nad Labem		x		
Praha		x	x	
Chomutov	x			
Olomouc	-	-	-	-

Existence pobočkové metodiky pro práci s dobrovolníky:

Pobočka:	ano	ne
Prostějov		x
Kladno	x	
Liberec		x
Sokolov (Karlovy Vary)	x	
Bílina		x
Libčice nad Vltavou		x
Neratovice		x
Ústí nad Labem		x
Praha		x
Chomutov		x
Olomouc	-	-