

FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Tereza Tesařová

HOME-START

PODPORA RODIN S DĚTMI PŘEDŠKOLNÍHO VĚKU

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Obor:	sociální práce
Forma studia:	prezenční
Akademický rok:	2007
Vedoucí diplomové práce:	doc. PhDr. Oldřich Matoušek
Oponent diplomové práce:
Datum obhájení:
Výsledek obhajoby:

PROHLAŠUJI,

že jsem tuto diplomovou práci vypracovala zcela samostatně a cituji v ní veškeré
prameny, které jsem použila.

V Praze dne 20. 7. 2007

Podpis:

Obsah

ÚVOD	2
1. PROGRAMY HOME-VISITING	5
1.1 Home-visitingové programy ve světě.....	7
1.2 Home-visitingové programy v České republice.....	8
2. HOME-START	10
2.1 Historie programu Home-Start v Anglii.....	14
2.2 Home-Start ve světě	16
2.3 HoSt Home-Start ČR.....	18
3. DOBROVOLNICTVÍ	21
3.1 Dobrovolnictví v ČR	22
3.2 Charakteristiky dobrovolníka.....	25
3.3 Management dobrovolníků.....	29
3.3.1 Nábor dobrovolníků	31
3.3.2 Školení.....	33
3.3.3 Spolupráce s dobrovolníkem	35
4. UŽIVATELÉ SLUŽBY HOME-START	38
4.1 Kontakt s rodinou	38
4.2 Rodiny vhodné pro spolupráci	41
4.2.1 Osamělé matky	42
4.2.2 Rodiny, kde je situace komplikována nemocí nebo nějakým druhem postížením.....	43
4.2.3 Rodiny s rodičovskými problémy a poruchami chování dítěte.....	45
4.2.4 Rodiny s neúměrnou mírou zátěže	46
4.3 Rodiny pro spolupráci nevhodné.....	47
PRAKTICKÁ ČÁST	
5. RODIČE, KTERÍ VYUŽILI SLUŽBY HOSTU	49
5.1 Interpretace a analýza šetření	51
5.2 Formulované závěry	53
6. POVĚDOMÍ PRACOVNIC ORGÁNŮ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DÍTĚTE O SLUŽBĚ HOME-START	55
ZÁVĚR.....	58
SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ	59
PŘÍLOHY	I

Úvod

Rodina je unikátní a nenahraditelnou institucí. Výchova dítěte během prvních let života je jen stěží možná mimo rodinu, dítě nemůže získat základní pocit jistoty bez důvěry k blízkým lidem. Rodina prochází vývojovými stadii a přechody z jednoho stadia do druhého jsou náročnými událostmi, zejména jde-li o narození prvního dítěte. Ne každá rodina je schopna se s úskalím rodičovství a jinými potížemi vyrovnat sama a nastává moment, kdy si musí problém přiznat a rozhodnout se, kam se obrátit o pomoc a radu.

V posledních letech se v České republice významně rozšířily služby pracovníků specializovaných na práci s rodinou, poskytované odborníky na rodinnou problematiku – např. poradenské, krizové, terapeutické. Osobně vnímám velmi silně nutnost odklonu od služeb poskytovaných v institucích a zavádění, upřednostňování služeb, které by rodiny využívaly ve svém domácím prostředí.

V oblasti podpory rodin je stále řada služeb, které v českém prostředí zatím úplně chybějí nebo teprve začínají. Stále je poměrně málo iniciativ v otázce mnoho-problémových rodin, v praxi je znát stále ona typická „závislost na předešlé cestě“¹ státní správy. Chybějí komplexní terapie pro mnohoproblémové rodiny, komplexní programy podpory rodin, není zde nic, co by se dalo označit za tzv. školu pro rodiče ve formě podpory rodičů vychovávat, vzdělávat děti. Chybějí programy pro rodiny, které odpadávají ze vzdělávání jak dospělých, tak dětí, programy zaměřené na rozvoj sociálních dovedností dospívajících a mladistvých jako jejich podpora a příprava na rodičovství, preventivní programy pro rodiny s problémy ve výchově dětí. Objevují se ale iniciativy, které se snaží zavést průkopnické, chybějící a někdy na české poměry netradiční služby.

Svoji diplomovou práci věnuji projektu Home-Start, který je jednou z prvních vlastovek preventivních programů v České republice. Jedná se o původně britský

¹ O. Matoušek v referátu „Služby pro rodiny v ČR“, World Family Conference Prague, 18. 5. 2007

model podpory mladých rodin s dětmi předškolního věku, který se rozšiřuje po celém světě.

Problematika rodin, rodinné politiky, náhradní rodinné péče mi byla blízká již řadu let a šťastnou náhodou jsem měla možnost začít pracovat v české pobočce Home-Startu v Praze, kde působím dodnes po boku své milé kolegyně Mgr. Alžběty Benčové, která se nemalou měrou již od roku 2003 výrazně podílí na prosazení Home-Startu v českých podmínkách. Přes opakovaná období nejistoty ve financování služby i přes personální problémy v organizaci zatím občanské sdružení HoSt Home-Start Česká republika funguje, dokonce se aktuálně rozšiřuje na Moravu, konkrétně do Brna, dále do Liberce a uvažuje o dalších pobočkách.

Osobně mne i mé spolupracovníky motivuje hluboká víra v sílu myšlenky, že rodič rodiči na neformální bázi může být velkou oporou, že se nevytratil potenciál občanské, nebo chceme-li rodičovské solidarity a že se tato služba dostane do povědomí laické i odborné veřejnosti a stane se respektovanou, uznávanou a významnou součástí palety služeb pro rodiny v České republice, a to na co možná nejvíce místech.

V textu diplomové práce, v části teoretické se zabývám třemi základními tématy: co jsou to **tzv. home-visitingové programy** (tedy programy založené na návštěvách doma, přímo v rodinách), do kterých je Home-Start řazen, co vůbec je Home-Start, v čem podrobně služba spočívá, kdy a odkud se vzala. Detailně se, především z pohledu organizace, zaměřuji na dva póly, které se ve službě Home-Startu střetávají: **téma dobrovolnictví** (kdo jsou dobrovolníci Home-Startu, management dobrovolnictví organizace) a **téma uživatelů služby** (rodiny vhodné nebo naopak pro službu nevhodné, průběh spolupráce s rodinou), kde se dotýkám také otázky spolupracujících, tzv. doporučujících subjektů, organizací.

Na část teoretickou navazuje část praktická, kde se formou kvalitativního výzkumu zaměřuji na rodiče, kterým se služby Home-Startu dostalo, a v těchto případech mne zajímala jejich spokojenost se službou, přínos a jejich subjektivní hodnocení spolupráce. V druhé části krátce pohlédnu také na skupinu pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí z městských částí Prahy, přičemž záměrem je zjistit

zejména míru informovanosti, jejich postoje k projektu a eventuálně zkušenost s konkrétní rodinou, která služby Home-Startu využila.

1. Programy home-visiting

Než přistoupím k hlavnímu tématu, krátce se zmíním o tom, co jsou to tzv. home-visitingové programy. Již z názvu home-visiting (z angl. „home“ – domov, „visiting“ – navštěvování) se dá odhadnout, že takovýto typ služby jde ke klientovi, nebo chceme-li uživateli služby nejbližší, jak je to jen možné. Je poskytována rodinám přímo v jejich domovech, tzn. v tom nejpřirozenějším a nejsoukromějším prostředí dětí a rodičů, kde také vzniká nejvíce rodinných problémů a konfliktů. Je to způsob, jak mohou být přímým docházením do rodiny rodičům zprostředkovány potřebné informace, pozitivní modely pro jejich rodičovskou roli, přímá pomoc s výchovou a stimulací dítěte, a to zejména těm, kteří jsou z různých důvodů pro své rodičovství připraveni méně než ostatní nebo mají dítě, např. vážně postižené, které na ně klade větší nároky, než je běžné.

Home-visiting je jedním z možných přístupů k práci s rodinami, často využívaným při sanaci rodiny, a vůbec postupů podporujících fungování rodiny. Programy home-visiting je možné použít pro práci s rodinami a jejich dětmi všech věkových kategorií, a to s rozmanitými psychosociálními problémy. Některé pracují samostatně, nezávisle, jiné jsou integrální součástí ucelených programů komunitní péče o sociálně handicapované rodiny. Služby home-visiting mohou sledovat jak krátkodobé, tak dlouhodobé cíle (např. až po přerušení předávání modelu nefunkční rodiny dalším generacím).

Home-visiting vychází z přirozeného modelu vzájemné pomoci lidí žijících v jedné komunitě (přátelé, sousedé, příbuzní), který byl později přenesen do profesionálních sociálních a sociálně-zdravotních služeb (sociální pracovníci, lékaři, vychovatelé, pedagogové, zdravotní sestry atd.). Není snadné přesně určit vznik první takto fungující služby, vychází ze staletých tradic vzájemné rodinné a sousedské výpomoci. Za první institucionalizovaný home-visitingový program by mohli být ozna-

čení tzv. „friendly visitors“ v polovině 19. století a v té době se stále více rozšiřující návštěvy zdravotních sester a domácích učitelů v rodinách (Pemová, 2003).

Klienty programů home-visiting jsou celé rodiny v obtížných životních situacích, a to za splnění určitých konkrétních podmínek. Nevydělují tedy z rodiny jednoho „symptomatického“ jedince, ale pracují s rodinou jako se systémem a vychází z předpokladu, že má-li problém jeden člen rodiny, ovlivní to svým způsobem funkci celku, tedy rodiny celé.

Obecně jsou tyto služby řazeny do oblasti rané intervence (angl. early intervention), u nás se někdy užívá termínu rané péče (v českých podmínkách má však pojem raná péče užší význam). Jde tedy o službu, která je rodině poskytována v období časově ohraničeném věkem dítěte, běžná hranice bývá do 3 let věku dítěte, některé programy včetně Home-Startu tuto hranici posunují do konce předškolního věku dítěte. Některé aktivity se zaměřují již na těhotné ženy, především na informovanost a vzdělávání rodičů ohledně prenatálního a postnatálního vývoje, zapojení rodiny do péče o dítě a podporu matky a dalších členů rodiny ve využívání dalších zdravotnických a sociálních služeb v komunitě.

Služby na bázi home-visiting, mezi které Home-Start nepochybně patří, tedy ty, které jsou založené na docházení přímo do rodiny, se dostávají do centra pozornosti v momentech, kdy dochází k odklonu od poskytování institucionalizovaných služeb a rozvoji a zdůrazňování významu individualizovaných sociálních služeb komunitního charakteru. Tento trend je snad už patrný z poslední doby i v sociálních službách České republiky. Navíc se dá předpokládat, že služby na principu home-visitingu mohou být potenciálně jedním z nejlepších způsobů, jak pomoci nově vznikajícím mladým rodinám s právě narozenými dětmi a s vysokou pravděpodobností vážných obtíží. Rodině se totiž podpory dostává nenásilnou formou v období, kdy jsou očekávání a naděje rodičů největší a zvládnutí nové situace nejnáročnější.

1.1 Home-visitingové programy ve světě

Programů fungujících na principu home-visitingu (dále jen HV) je ve světě několik, v mnoha zemích jsou součástí uceleného systému komunitních, sociálních a zdravotních služeb. Jak uvádí T. Pemová (2003), programy HV lze dělit dle profesí poskytovatelů (raději bych zde ale užila slova nositelů služby), dle věku dětí, na které jsou zaměřeny, nebo dle charakteristiky populace cílových skupin. Ze všech možných kombinací těchto rovin vyplývá, že služby HV je možné pojímat velmi rozsáhle a jsou průnikem mnoha profesí. Zde bych zmínila alespoň stručně některé zahraniční programy HV (výčet zdaleka není úplný), které jsou poskytovány ze strany profesionálních pracovníků (tzv. home-visitors, parent educators apod.), někdy ze strany školených dobrovolníků.

Program *Zdravých rodin, tzv. Healthy Families*, určený všem rodičům novorozenců v USA a Kanadě, zvláště těch, u kterých bylo v době narození dítěte patrné riziko týrání a zanedbávání dítěte. Program je zaměřen na rodiče dětí do pěti let věku formou návštěv školených pracovníků v rodinách. Hlavním cílem je zdůraznění pozitivních stránek rodičovství, šíření zdravotní osvěty a prevence týrání a zneužívání dětí.

Program domácích konzultací v rodičovství, tzv. Nurse Home Visitation Program, je zaměřený na zkvalitnění péče o těhotné ženy v USA. Služba je poskytována zejména prvorodičkám, sociálně slabým rodinám od prenatálního období do dvou let věku dítěte.

Domácí školení rodičů pro výchovu předškolních dětí, tzv. Home Instruction for Parents of Preschool Youngsters (HIPPI), původně z Izraele, se již rozšířilo do řady jiných zemí (USA, Nový Zéland, Austrálie, Jižní Afrika, Německo, Francie) a je zacíleno na posílení rodičů prostřednictvím tzv. home-visitorů jako primárních vzdělavatelů svých dětí, a to zdůrazněním a zkvalitněním hry ve vzdělávání a výchově dětí, čímž se zvyšuje jejich šance na úspěch ve školním prostředí. Program je určen rodinám s dětmi věku tří, čtyř, pěti let před zahájením školní docházky.

Rodiče jako učitelé, tzv. Parents as Teachers, je program pro americké rodiny zaměřený na posílení rodičovské role, pocitů odpovědnosti a má pomoci rodičům,

aby svým dětem zajistili co možná nejlepší start do života, a to až do tří let věku dítěte. Do rodin dochází tzv. vzdělavatelé rodičů, kteří společně s týmem odborníků maximálně podporují rodiče s dětmi v jejich domácím prostředí poskytováním informací a jejich povzbuzováním, aby plně rozvinuli potenciál svých dětí. Specifickým zaměřením je zvýšení gramotnosti a úspěchů dětí ve vzdělání.

Krok vpřed (Komplexní program vývoje dítěte), tzv. Head Start (The Comprehensive Child Development Program), je americký program zaměřený na rodiny s nízkým příjmem, sociálně slabé, náležející k etnickým minoritám. Pomáhá těhotným ženám a rodinám s dětmi do tří let se zlepšením fyzického, sociálního, emočního a intelektuálního rozvoje dětí, navíc jako asistence k dosažení ekonomické nezávislosti pravidelnými návštěvami profesionálů, a to i s nabídkou hmotné pomoci (jídla, knih, oblečení apod.) nebo poskytnutím bezplatné lékařské péče pro děti.

1.2 Home-visitingové programy v České republice

Svým způsobem průkopníkem na poli péče o rodiny s prvky HV je Středisko pomoci dětem a rodinám **STŘEP**, které působí v Praze od roku 1995. Zaměřuje se na rodiny, kterým hrozí odebrání dětí do institucionální péče. Zejména se jedná o dva stěžejní projekty: Doprovázení rodin – alternativa k umístování dětí mimo domov na principu sanace rodin určená pro rodiny v sociálně rizikových situacích (rozhodujícím kritériem je alespoň jedno dítě ve věku čtyř až patnácti let) a Dejme šanci dětem – služby rané intervence.

Českým rodinám v jejich domácím prostředí v posledních letech výrazně přispívají **služby rané péče**, a to skrze střediska rané péče již v řadě českých měst. Poskytují časnou diagnostiku a poradenství už od narození dítěte, většinou do jeho předškolního věku. Raná péče je orientovaná na celou rodinu s dítětem raného věku, jehož vývoj je ohrožen vlivem zdravotního postižení (často zrakového nebo kombinovaného postižení), biologickými faktory či prostředím. Dnes již v oblasti rané péče na území ČR působí několik organizací – nejznámější Středisko rané péče, ale i střediska rané péče pod Diakonií Českobratrské církve evangelické, Středisko rané péče

pro rodiny dětí se sluchovým nebo kombinovaným postižením, Sdružení pro komplexní péči při dětské mozkové obrně a další.

Se zajímavým projektem nazvaným **Asistence do rodin** přišla Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Posílá školené studenty k návštěvám do rodin, aby pomáhali s doučováním, vyřizováním záležitostí nebo doprovázeli na úřady a pomáhali s nimi jednat apod.

Od roku 2003 působí na území hlavního města Prahy služba **Home-Start**, známá dnes již jako mezinárodní, působící v několika zemích světa a aktuálně se rozšiřující i do Brna a do Liberce.²

² Pobočka Brno funguje od 1. 6. 2007, pobočka v Liberci je plánovaná na období červenec/srpen 2007.

2. Home-Start

Milióny rodičů ve světě se potýkají s problémy, jako jsou nemoci, chudoba, sociální izolace, deprese a řada dalších. Tlak, který je dnes na rodiny vyvíjen, a stres, kterému jsou rodiče vystaveni, mohou v kombinaci s jinými faktory významně ohrozit budoucnost rodiny. S narozením dítěte nebo s nenadálou situací může rodina dosáhnout krizového bodu, kdy může začít péče o děti selhávat. Ty pak mohou být ohroženy zanedbáváním, zneužíváním či týráním nebo umístěním do náhradní rodinné péče.

Asi každý rodič bude souhlasit, že mít děti není jenom radostí, že zvládnout rodičovskou roli není jednoduché, navíc děti nejsou dodávány s návodem na použití či seznamem instrukcí. Dnes již není pochyb o tom, že existují určité základní psychologické potřeby dítěte, které musí být v náležitě míře uspokojovány, aby se dítě po duševní stránce mohlo vyvíjet zdravě a společností k užítku. Co je dobrá a co už je špatná výchova dítěte? Rodič se ve výchově dětí instinktivně začne chovat na základě svých zkušeností s rodinným modelem, postaveným na svém vlastním zážitku rodiny, a podvědomě velmi často kopíruje vlastní rodiče. I když může jednat podle své nejlepší vůle, nastávají situace, kdy si neví rady, kdy není koho o radu požádat, o koho se opřít, s kým situaci probrat. O to je to horší, když vlastní rodina chybí, když zkušenost rodinného modelu schází nebo je špatná, spojená se selháním rodičů, nahrazená např. zkušeností z náhradní rodinné péče.

Osud každého je nepředvídatelný. Home-Start po celém světě vychází z předpokladu, že každý člověk, i sebelepší rodič může někdy selhat. Může jít o naprosto „normálního“, průměrného rodiče, který se stará o děti nejlépe, jak může, a jeho péči o děti nelze nic vytknout. Situace pro jednoho banální může znamenat pro druhého nepřekonatelnou zátěž. Přiznat si, že mám problém, že potřebuji pomoc, je prvním krokem. Kam se o pomoc obrátit, je pak otázkou. Zajímavou informací je, že celá čtvrtina rodičů ve Velké Británii by raději hledala pomoc u rodiny, přátel nebo

sousedů než u profesionálů a organizací.³ Kdo z nich ale skutečně širší rodinu, přátele či dobrého souseda má, už uvedeno není.

Narozením dítěte se situace rodiče či rodičů změní – jak životní rytmus, tak životní styl. Mění se také finanční situace a organizace času. S velkou pravděpodobností, zvláště ve větších městech, s častějším stěhováním lidí, se dá předpokládat, že řada rodin se ocitá bez podpory příbuzných, v nové lokalitě bez známých, bez přátel, což jde ruku v ruce s omezenou mobilitou rodiny, a dobrý soused je spíše otázkou štěstí než pravidlem. Izolace a osamělost tak patří do života mnoha mladých rodin, jsou neoddelitelnou součástí v momentě, kdy se nastěhují do nového prostředí nebo se ocitnou ve špatné finanční a bytové situaci, jsou nezaměstnaní nebo při jiných sociálně patologických jevech.

Home-Start nabízí ojedinělou formu pomoci zejména mladým rodinám, rodičům s alespoň jedním dítětem předškolního věku. Home-Start rodiny podporuje prostřednictvím dlouhodobého, stálého, přátelského vztahu s jiným rodičem – dobrovolníkem. V podstatě jednoduchou myšlenkou spojuje (s ohledem na kulturní, etnická, rasová, náboženská specifika rodin) po celém světě ty, kteří už svou rodičovskou roli zvládli nebo se s ní právě aktuálně potýkají, s těmi, kdo v tomto ohledu potřebují pomocnou ruku. Navázání blízkého vztahu s jiným rodičem, s někým, s kým se mohou o svá trápení podělit, kdo má čas jen na ně, komu stojí za to, že přijde a naslouchá, může být právě v těžkém životním období obrovským přínosem. Home-Start je organizací, která nabízí emocionální a praktickou bezplatnou pomoc rodinám v jejich domovech prostřednictvím dobrovolníků, kteří rodiny navštěvují tak dlouho, jak je nutné.

Těžištěm práce Home-Startu jsou dobrovolníci, sami rodiče, kteří mají konkrétní představu o situacích a problémech, do kterých se mohou mladí a nezkušení rodiče dostat. Pravidelná podpora, přátelství a praktická pomoc rodinám s malými dětmi fungují na bázi návštěv v rodině: primárně tím, že se dobrovolníci setkávají s rodinou v jejím přirozeném prostředí, kde potíže existují a kde je respektována a chráněna důstojnost a identita každého. Pomáhají tak předcházet krizím a možnému rozpadu rodin, a to především ujišťováním rodičů, že obtížné situace ve

³ <http://www.home-start.org.uk>, ze dne 4. 6. 2007

výchově dětí nejsou neobvyklé, a zdůrazňováním pozitivního přístupu k rodičovství a radostí plynoucích z toho být rodičem. Vzhledem ke svým vlastním rodičovským zkušenostem mohou pochopit a předvídat různé nepříjemné životní situace, které mohou při zakládání nebo fungování mladé rodiny nastat. Díky svému zralejšímu postoji se dokážou dobře vcítit do každodenních problémů, umí pozorně naslouchat, sdílet a sami se podělit o zkušenosti s výchovou dětí či praktickou pomocí přispět k vedení domácnosti (např. společné vaření, nákupy). Mohou přinést do života rodiny nové podněty, nové společné zážitky, konfrontaci s jiným životním stylem, nové nápady pro trávení volného času s dětmi apod. Jsou hosty, kteří přichází na pozvání rodiny, kteří nekontrolují, nesoudí a neodsuzují.

Dobrovolníci HoStu napomáhají rodičům překonávat nejen každodenní všední starosti, ale i obtížné, krizové životní situace, kdy může jít o akutní časově ohraničenou potřebu podpory (např. úmrtí blízké osoby, nezaměstnanost, onemocnění, rozvod, poporodní deprese apod.). Mohou také pomoci vyrovnat se s minulostí, absencí rodinného modelu, nevyzrálostí, deprivací způsobenou výchovou v ústavním zařízení. Současně pomáhají rodině začlenit se do širšího sociálního prostředí dočasným suplováním nevyhovujících nebo neexistujících sociálních vztahů a postupně ji zapojují do dalších možností komunity (např. samoživitelé, rodiny cizinců, které jsou v komunitě nové).

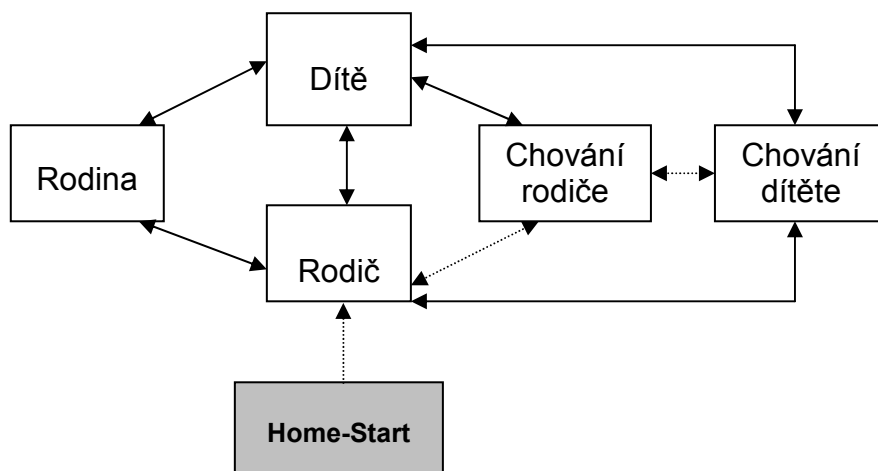
Home-Start staví na vysoké hodnotě přirozeného lidského potenciálu ke sdílení. „Normální člověk má extrémní kapacitu ke sdílení. Péče, laskavost, smysl pro humor, optimismus, respekt, důvěra – to jsou všechno lidské kvality, na kterých práce Home-Startu stojí. Dobrovolníci nepotřebují akademické tituly. Co potřebujeme pro práci [v Home-Startu], je umět vyjádřit svoji lidskost. Když to rodiče cítí, působí to na ně a možná to v nich probudí stejné kvality. Klíčovou filozofií je být milý k těm, kteří potřebují pomoc a podporu.“⁴

Jde o flexibilní přístup přizpůsobený potřebám rodiny. Je založen na rozvoji vztahu s rodinou, v němž může být sdílen společně čas a zkušenosti a může vzrůstat porozumění. Někdy může k vzájemnému sblížení, nabytí rodičovských sil a získání

⁴ Rozhovor s M. Harrison, zakladatelkou Home-Startu, Resurgence Issue 2006 – www.resurgence.org/resurgence/issues/harrison200.htm.

duševní pohody přispět i přítomnost vlastních dětí dobrovolníka, které často chodí na setkání také.

Hlavním **cílem** Home-Startu je předcházet rizikům již ve stadiu jejich zrodu. Podpora je zaměřena na vývoj dětí v raném stadiu, které je z hlediska formování osobnosti a schopnosti v budoucnu navázat kvalitní mezilidské vztahy nejdůležitější. Podporou rodiče rodiči se snaží preventivně zmírnit rizika, která mohou vývoj dětí ohrozit – např. nedostatek pozornosti, podnětů, zanedbávání, až např. po odebrání dětí do ústavní péče – a snad i zamezit předávání špatného modelu z generace na generaci. Služba je založená na dobrovolnosti obou stran, dobrovolník je s rodinou v kontaktu jen s jejím souhlasem, a to po dobu, jakou rodina potřebuje. Za svou práci není finančně ohodnocen, je to jeho svobodné rozhodnutí. Pracovníci i dobrovolníci Home-Startu pak ke každé rodině přistupují s respektem a vždy individuálně. Home-Start tak působí přímo v domácnostech rodin, v samém srdci komunity, tak nejblíže k rodině, jak jen je to možné.



Obr. 1. Schéma působení Home-Startu v rodině.

Home-Start je dnes již ve světě známá organizace, která se z Anglie, země svého vzniku, postupně rozšířila už do dvaceti zemí. Národní pobočky zastřešuje mezinárodní organizace Home-Start International se sídlem v Londýně.

2.1 Historie programu Home-Start v Anglii

Základní myšlenkou Home-Startu je víra v to, že rodič je ten, kdo hraje zásadní roli ve vytváření bezpečného a šťastného prostředí pro své děti. Tato jednoduchá teze v kombinaci se zkušeností, že někdy je k vytvoření vhodného prostředí pro vývoj dětí potřeba trocha podpory a pomoci, byla základem pro zformování modelu Home-Start v Anglii.

Nápad Home-Startu a historie vzniku organizace jsou spjaty se jménem **Margaret Harrison**. Jako matka malých dětí se v druhé polovině šedesátých let 20. století angažovala v charitativní činnosti v Leicesteru. Stála u počátků skupinové práce s rodinami, především svépomocných skupin žen s malými dětmi. Na základě intenzivního kontaktu s osamělými matkami si uvědomila velkou potřebu sdílení a přátelství. V té době spolupracovala s dětskými domovy v Leicesteru, pro něž vyhledávala dobrovolníky k dětem, kteří pak suplovali strýce, tety, dědečky, babičky. Touto činností získala nejen velké zkušenosti s prací s dobrovolníky, ale navíc řadu informací a především zkušeností o potřebách dětí. Její práce ji stále více utvrzovala v přesvědčení, že podpoří-li se rodina vhodně a zavčas, v řadě případů se dá předejít selhání rodičů či prohlubování krize, která může vést až k rozpadu rodiny nebo rozhodnutí umístit děti do náhradní rodinné péče.

V roce 1973 požádala Britskou radu pro dobrovolnou činnost o finanční příspěvek na úhradu nákladů a výdajů dobrovolníků a malý obnos na administrativní činnost. Její myšlenka dobrovolníků – rodičů působících přímo v rodinách se setkala s podporou. Název „Home-Start“ vznikl spontánně jako reakce na zkušenost M. Harrison, že téměř všechna práce s rodinami se odehrává v kancelářích, centrech, stacionářích, ústavech či ordinacích, ale řada rodin potřebuje pomoc právě a předně

doma. Anglické „start“ (začátek) a „home“ (domov) vystihuje podstatu specifické formy podpory, která začíná přímo doma v rodině.

Začala tedy pro Home-Start aktivně vyhledávat dobrovolníky s rodičovskými zkušenostmi a zpočátku v rodinách i sama jako dobrovolnice pomáhala. Od samého začátku brala dobrovolníky jako osoby doplňující činnost profesionálů, nikoliv jako jejich náhradu. Na základě vlastních zkušeností zjistila, že teprve až se v rodině emocionálně angažujete, až když máte o dotyčného strach, až když se s ním zasmějete a společně si popláčete, pak se teprve začínají dít změny. A byla přesvědčená, že to je přesně to, na co nemá ani ten nejlepší profesionální pracovník čas.

Získat rodiny někým doporučené stejně jako vyhledat dobrovolníky bylo na počátku velmi těžké. I přesto začínala Margaret Harrison první přípravný kurz s patnácti odvážnými dobrovolnicemi, včetně sebe samé. Nenechala se odradit první negativní zkušeností, když přišla za sedmnáctiletou matkou na doporučení sociálního pracovníka a ta ji už po první návštěvě nepustila dovnitř. Dotyčná byla přesvědčená, že jde jen o další snahu ze strany sociálního pracovníka, jak ji přesvědčit, aby si nechala v péči své dvě děti, o které nestojí. Byla rozhodnutá, zejména z důvodu svého věku a nevyzrálosti, užívat si života a děti byly umístěny do náhradní rodinné péče.

Negativní zkušenost vyvážil silný zážitek s rodinou s týranými dětmi, kam docházela Margaret Harrison s pocity, že ji matka snad ani nepotřebuje, protože vzhledem k závažné situaci rodiny docházela do domácnosti řada jiných pracovníků. Šlo o vůbec jednu z nejchudších zanedbaných rodin, se kterými se kdy ve své praxi setkala. Právě když zvažovala, že docházení za matkou ukončí, její odpověď, že jen Margaret Harrison je tou jedinou, na jejíž návštěvy se děti i maminka těší, ji utvrdila v tom, že tahle práce má smysl. Když se pak matka sama po delší spolupráci nabídla, že pomůže vést seznam narozenin všech dobrovolnic, byla to předzvěst, že se pak sama stane dobrovolnicí Home-Startu, a důkaz o existenci lidskosti a velkého potenciálu ke sdílení, ze kterého Margaret Harrison vždy vycházela.

Když se pak jedna dobrovolnice odstěhovala do Nottinghamu, další do Hinckley, začal se Home-Start v Anglii rozšiřovat o nové pobočky, kterých bylo v roce 1980 už 12 a navzájem se podporovaly. Finančně na sobě byly nezávislé. Ze

zájmu o pobočku v Bristolu v roce 1981 vzešel podnět k vytvoření národní anglické centrály.

Home-Start dnes pomáhá po celé Velké Británii už tisícům rodičů, a to na více než 330 místech, dále také britským rodinám v armádě a ve vojenských silách v Německu a na Kypru. Jde o pomoc bezplatnou, vázanou mlčenlivostí, nesoudící a nestigmatizující. O tom dobře vypovídá fakt, že celá čtvrtina rodin ve Velké Británii zažádá o pomoc a kontaktuje Home-Start sama. Kolem 15 000 mužů a žen s rodičovskou zkušeností chodí do domácností rodin zprostředkovávat praktickou a emocionální pomoc a přibližně 2 600 lidí pomáhá dobrovolně s chodem poboček Home-Startu, např. s finančním poradenstvím, PR a propagací. Margaret Harrison je stále aktivní, a to i na mezinárodním poli Home-Startu. Jako zakladatelka byla ustanovena doživotní prezidentkou organizace Home-Start UK.

Model, který se ve Velké Británii úspěšně rozšířil, inicioval na počátku 80. let myšlenku, že vlastně každé rodině, a to i v jiných zemích, by se mělo dostat možnosti této podpory, což předznamenalo vznik mezinárodní organizace Home-Start International.

2.2 Home-Start ve světě

Home-Start, původně anglický model, najdeme již téměř na všech kontinentech (výjimkou je Jižní Amerika). Po celém světě tak nabízí přátelství a praktickou pomoc zranitelným rodinám, které mají alespoň jedno dítě předškolního věku (věk nástupu školní docházky se může v jednotlivých zemích lišit, zpravidla je to do šesti let, v některých zemích, např. ve Velké Británii, je to do pěti let věku dítěte). V různých zemích pracuje s vyškolenými dobrovolníky, kteří zprostředkovávají pomoc a podporu rodinám. Home-Start šíří na různých místech, v různých kulturách vizi, která se v praxi osvědčuje, a totiž že je lepší trocha prevence na počátku problému než velké úsilí vynaložené na konci, když se prevence zanedbá. Zprostředkovává pomoc předtím, než krize zničí rodinu, a tím i šance v životě dítěte.

Home-Start International vznikl roku 1998 v Anglii jako charitativní organizace s mezinárodním zaměřením, zastřešující jednotlivé pobočky Home-Startu po světě. Jeho hlavním posláním je pomáhat rodinám v zemích, kde jsou národní pobočky Home-Startu, a to podporou jejich rozvoje a udržení jejich existence v různých fázích vývoje. Nabízí školení, informace a vedení od samého založení až po rozšiřování na národní úrovni. V omezené míře může také konkrétní pobočku finančně podpořit, ale to je spíše výjimkou. Národní pobočky jsou finančně nezávislé a v současné době se jedná o tom, že by měly v budoucnu pravidelně přispívat částkou určitého procenta ze svého národního rozpočtu do společného rozpočtu Home-Startu International.

Pobočky se zavazují k dodržování standardů práce Home-Startu, které byly formulovány a přijaty v Budapešti dne 20. 4. 2002.⁵ K jejich zachování se samozřejmě zavazuje také každá nová země, která má o zavedení služby zájem.

Všechny národní organizace Home-Start užívají symbol přátelství a jméno „Home-Start“ jako poznávací logo, často doplněné o název v příslušném jazyce.



K 1. 7. 2007 působí Home-Start ve 20 zemích.⁶ Nutno podotknout, že v různých fázích vývoje – od zavedené, známé a rozšířené služby (Velká Británie, Nizozemsko) po země, kde Home-Start začíná (Francie) či stagnuje nebo je jeho funkce dočasně utlumena (Rusko, USA). Aktuálně má zájem o otevření první pobočky Japonsko.

Každá země má svá specifika. V Rusku a Litvě se Home-Start potýká s problémem preferování institucionální péče, stigmatizací rodiny s postižením, ve střední Austrálii tvoří významnou část uživatelů služby rodiny, jež trpí izolací a strádáním na venkově, rodiny západní Evropy zase mají bohaté zkušenosti se závislostmi. Pobočky afrických zemí v Ugandě, Keni a Jihoafrické republice se denno-

⁵ Viz přílohu A.

⁶ Země, kde H-S působí (abecedně): Austrálie, Česká republika, Dánsko, Francie, Irsko, Izrael, Jihoafrická republika, Kanada, Keňa, Litva, Maďarsko, Malta, Nizozemsko, Norsko, Rusko, Řecko, Srí Lanka, Uganda, USA, Velká Británie.

denně setkávají s rodinami zasaženými virem HIV/AIDS, pobočka na Srí Lance se stále významně angažuje v práci pro rodiny postižené vlnou tsunami v prosinci 2004. V řadě zemí se Home-Start setkává s vícečlennými rodinami a v neposlední řadě s rodinami přistěhovalců, uprchlíků a žadatelů o azyl.

Na pravidelných setkáních zástupců jednotlivých zemí se ale ukazuje, že bez ohledu na bohatství a polohu země nebo na její tradice a kulturní specifika prochází rodiny téměř identickými fázemi a setkávají se po celém světě s velmi podobnými problémy.

2.3 HoSt Home-Start ČR

Home-Start v České republice navázal na dlouholeté zahraniční zkušenosti a působí od roku 2003 jako občanské sdružení, celým názvem „HoSt Home-Start Česká republika“⁷ (dále jen „HoSt“), na území Prahy, od roku 2007 se rozšiřuje o pobočku v Brně a v Liberci.

HoSt je nestátní nezisková organizace, která prosazuje v českých podmínkách pomoc rodičům s předškolními dětmi, nabízí školení, informace, poradenství a podporu v těžkých životních situacích mladých rodin.

Cílem každé národní pobočky v jednotlivých zemích, tedy i HoStu, je:

- implementace standardů a metod práce Home-Startu;
- zajištění školení, informací, osobní podpory pro národní pobočku a pro všechna další působiště Home-Startu v dané zemi;
- iniciování, rozvoj a zajištění vedení pro jednotlivé pobočky;
- průběžné vzdělávání všech pracovníků;
- pořádání konferencí, seminářů a školení a aktivní účast na nich;

⁷ Vznik 23. 1. 2003, zakladatelkami organizace byly A. Klégrová, L. Šormová a M. Zelená.

- zajišťování rovných příležitostí, tzn. uplatňování přístupu bez diskriminace a s citlivým přístupem k rase, sociálnímu postavení, pohlaví, sexuální orientaci či vyznání;
- pružné reagování na změnu sociálních ukazatelů a legislativy.

HoStu byla v prosinci 2005 přiznána akreditace pro dobrovolnickou službu ministerstva vnitra.⁸ Na činnost organizace se tedy vztahuje zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. V rámci akreditace pro dlouhodobou dobrovolnickou činnost musí každý zájemce o působení v HoStu absolvovat přípravný kurz a před nástupem do rodiny předkládá výpis z rejstříku trestů. Dobrovolníci jsou při výkonu své služby pojištěni a docházejí jednou měsíčně na pravidelná supervizní setkání a mohou se kdykoliv obrátit na pracovníky organizace s žádostí o pomoc, radu či informace.

Vyškolенý dobrovolník pak dochází se souhlasem rodiny nebo rodiče a na jejich pozvání jako „host“ do prostředí domácnosti, které je rodině vlastní. Svou přítomností, zájmem, nabízeným časem či radou přispívá ke stabilitě rodičů, posílení rodičovské identity, sebedůvěry, vytváření harmonického prostředí pro zdravý vývoj dítěte. Náplň společně tráveného času už záleží na možnostech, schopnostech a nápadech dobrovolníka i potřebách a očekávání rodiče.

Tím, že se jedná o vztah dlouhodobý, formou pravidelných setkání, je dobrovolník mnohdy jedinou blízkou osobou, která supluje rodinné, přátelské zázemí. Často je to v životě rodiče poprvé někdo, kdo o něj projevuje zájem a kdo mu nabízí svůj čas.

Dobrovolník podepisuje s organizací následující dokumenty

- Dohoda o provedení dobrovolnické služby
- Kodex dobrovolníka⁹
- Souhlas se zpracováním osobních údajů
- Zachovávání mlčenlivosti ohledně informací o rodině

⁸ Organizace je zapsaná u MV pod číslem OP-1050-4/2005.

⁹ Viz přílohu B.

S uživatelem služby je sepsána

- Dohoda o poskytování služby

Z hlediska profesionálního zprostředkovává HoSt v ČR službu

- dobrovolnou, nestigmatizující,
- individuální a dlouhodobou,
- flexibilní, šitou na míru rodině,
- doplňující škálu nabídky sociálních služeb.

V červnu 2007 bylo zahájeno řízení o registraci občanského sdružení HoSt Home-Start ČR jako poskytovatele sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2007 Sb., o sociálních službách, a to jako aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

K problematice dobrovolníků působících v sociálních službách, tzn. jejich postavení v organizacích v rámci zákona o sociálních službách, se vyjádřilo ministerstvo práce a sociálních věcí stanoviskem. Původně vzniklý problém, kdy byl dobrovolník považován za pracovníka vykonávajícího činnost v sociální službě, a vztahovala by se tak na něj všechna ustanovení stejně jako na zaměstnance, by znamenal obrovské úskalí pro některé organizace v rámci řízení o registraci sociální služby, v případě HoStu by šlo až o nerealizovatelnost služby (na dobrovolníky by se vztahoval požadavek vzdělání stejný jako na pracovníky v sociálních službách).

Po konzultacích Národního dobrovolnického centra Hestia s MPSV byl uznán za platný výklad zákona o sociálních službách, který dobrovolníky neřadí mezi zaměstnance organizace. „Dobrovolník, který není pracovníkem ve smyslu pracovněprávních předpisů, se při výkonu své činnosti řídí občanským zákoníkem, a to jak v případě, kdy přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické službě.“ (Tošner, 2007).

3. Dobrovolnictví

Pojmy dobrovolník a dobrovolnictví jsou pro službu Home-Start klíčové a co do realizace služby „alfou i omegou“, jelikož celá služba je postavena na dobrovolnících, kteří pak po důkladném zaškolení a za intenzivní podpory působí v rodinách. Je tedy dobré definovat a ujasnit si, kdo je dobrovolníkem obecně, co znamená dobrovolnictví, dobrovolná služba a dobrovolná činnost v České republice, jak je dobrovolnictví v České republice právně zakotveno, jakou tradici a historii má na českém území, a to samozřejmě vždy s přihlédnutím ke specifickým dobrovolnictví v HoStu.

Dobrovolnictví má v českých zemích bohatou tradici. Jednak se pojí s národním obrozením a také s obdobím prvního Československého státu po roce 1918. Je ale také pravda, že mnohdy vyvolává negativní konotace spjaté se špatnou zkušeností z „dobrovolných“ brigád socialismu nebo s představou, že je to něco pro zakomplexované, osamělé lidi, nebo dokonce šilence, kteří něco dělají pro někoho za nic a zdaleka ne z dobré vůle.

„Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“ (Toner, Socanská, 2002). Dobrovolnictví provází člověka od nepaměti. Každý z nás je někdy v životě dobrovolníkem, mnohdy aniž by si to uvědomoval. Pomoc příbuzným, sousedům nebo cizím kolemjdoucím, jednorázová či pravidelná činnost pro školu, zájmový klub, církve – to vše má dobrovolný základ. Jde o pomoc pro dotyčného samozřejmě, spontánní a bez nároku na odměnu.

Dobrovolnická činnost je v zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, vymezena jako:

a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu od-

něti svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,

b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a) nebo

c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Podle hlediska subsidiarity se dá dobrovolnictví rozdělit na tzv. „**sousedskou nebo občanskou výpomoc**“ zaměřenou převážně na rodinu, příbuzenstvo a sousedy, „**dobrovolnictví vzájemně prospěšné**“ probíhající v rámci komunity vytvořené v obci a konečně dobrovolnictví „**veřejně prospěšné**“, kterým se zabývají dobrovolnická centra a neziskové organizace. V praxi se jednotlivé typy dobrovolnictví velice často prolínají.

Dobrovolnictví v rámci HoSt Home-Startu je kombinací všech tří typů. Vzhledem k tomu, že je zprostředkované organizací, jde nepochybně o službu veřejně prospěšnou s prvky vzájemné prospěšnosti (např. napojení rodiny na komunitu, společenství prostřednictvím dobrovolníka), která současně uspokojuje potřebu sousedské, rodinné výpomoci na bázi občanství a jednoduchého modelu rodič – rodiči.

3.1 Dobrovolnictví v ČR

Kořeny filantropie bychom na území České republiky dohledali už v období středověku, nepochybně spjaté s církvemi a jejich aktivitami. Středověký monopol církve v oblasti dobročinnosti postupně slábl a i husitská revoluce v 15. století posílila vliv městského stavu a podpořila sekularizaci dobročinných aktivit. Pod vlivem humanistických a renesančních idejí začal stát svou moc nad církvemi uplatňovat natolik, že je začal z oblasti organizované dobročinnosti vytlačovat. Za vlády Josefa II. tak bylo

například mnoho mnišských řádů a bratrství zrušeno, jejich vlastnictví zkonfiskováno a předáno do rukou světové charity.

Nový impuls pro rozvoj spolkové činnosti přineslo období národního obrození a proces obecné modernizace a liberalizace veřejného života. Zhruba od roku 1830 vznikaly různé spolky, nadace a společnosti, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání.

Rok 1918 a s ním spojené založení Československé republiky můžeme nazvat „zlatým věkem neziskového sektoru“.¹⁰ Tento vývoj byl však přerušen německou okupací a ani po druhé světové válce nedošlo k jeho znovuzrození. Nastolený politický systém sice neziskové organizace nezrušil, podřídil je však státnímu dohledu a dobrovolnictví a dobročinnost dostaly zcela jiný význam. „Pojem dobročinnost byl v očích běžného občana diskreditován hlavně díky jeho silné ideologizaci a vazbě takového konání na kariérní postup. Pro většinu občanů se dobrovolná práce stala synonymem vnucované, neautentické aktivity, které se pokoušeli vyhnout, jak se jen dalo.“¹¹ I přesto fungovaly organizace postavené na dobrovolnictví i v těchto podmínkách, například Brontosaurus, některé turistické kluby, Děti Země i Svaz ochránců přírody. Tyto skupiny se po roce 1989 staly prvními registrovanými občanskými sdruženími.

Dobrovolnictví je po roce 1989 rehabilitováno jako jeden z hlavních cílů nestátního sektoru, kdy nově vznikající neziskové organizace začaly dobrovolníky zapojovat do aktivit vedoucích k naplňování jejich poslání. Dobrovolníci se začali uplatňovat ve všech oblastech života společnosti.

K rozvoji managementu dobrovolníků a dobrovolnictví nejen v České republice také bezesporu přispěl rok 2001, který Organizace spojených národů vyhlásila za Mezinárodní rok dobrovolníků a dobrovolnictví.

1. ledna 2003 vstoupil v České republice v platnost **zákon č. 198/2002, o dobrovolnické službě**, a to jako první legislativní počín, kterým vzal stát na vědomí, že dobrovolná činnost má své místo ve společnosti. Zákon o dobrovolnické službě se však vztahuje pouze na akreditované nestátní neziskové organizace. (Dobrovolnictví ve všech ostatních případech může probíhat tak, jak to vyhovuje dobro-

¹⁰ Frič, P. a kol.: Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. NROS, AGNES, Praha 2001, str. 18.

¹¹ Frič, P. a kol.: Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. NROS, AGNES, Praha 2001, str. 26.

volníkům i příjemcům jejich dobrovolné pomoci, tzn. že organizace si mohou uchovat svoji nezávislost na pravidlech, která určuje zákon.) Žádosti o akreditace přijímá průběžně oddělení dobrovolnické služby Ministerstva vnitra ČR. Na vydání rozhodnutí má lhůtu 60 dnů od podání žádosti. Program nebo činnost, na něž byla akreditace vydána, musí být bez ohledu na získání dotace od Ministerstva vnitra ČR realizovány plně v souladu se zákonem o dobrovolnické službě. Akreditace na jeden projekt či činnost může být kdykoli rozšířena podáním nové žádosti.

Organizace HoSt Home-Start je v oblasti dobrovolnické služby akreditovaná od prosince roku 2005, a to na stěžejní, hlavní a prozatím jedinou náplň a tou je podpora rodin s malými dětmi. Nese tak zodpovědnost za dobrovolníky, které „vysílá“, je podle zákona tzv. vysílající akreditovanou organizací, a jelikož dobrovolníky i aktivně vyhledává, školí a superviduje, je současně i organizací přijímající.

Mezníkem pro určení doby trvání dobrovolnické služby jsou v zákoně 3 měsíce, spolupráce s dobrovolníky je na dobu delší, jde tedy o dlouhodobou dobrovolnickou službu. Z toho pak plynou i náročnější požadavky na uzavírání smluv, školení a spolupráci s dobrovolníky. Dobrovolník HoStu nabízí zpravidla 2–3 hodiny svého času jednou týdně, ale jsou i případy intenzivnějšího dobrovolnictví, pro které ze zákona plyne výhoda možnosti platit důchodové pojištění (pokud je dobrovolnická služba vykonávána alespoň v rozsahu překračujícím v průměru 20 hodin v jednom kalendářním týdnu).

Ministerstvo vnitra vyhláší dotační řízení, obvykle dvakrát ročně, které je určeno pouze pro akreditované organizace. Dotační řízení vychází z platných zásad vlády pro dotace neziskovým organizacím, tzn. včetně podmínky spolufinancování z jiných prostředků žadatele tak, aby souhrn dotací ze státních prostředků na určité období nepřesáhl 70 procent celkových nákladů na projekt. Dotace, která takto byla již v minulosti HoStu přiznána, je pak určena zejména na pojištění dobrovolníků, na částečnou úhradu nákladů spojených s činnostmi dobrovolníků podle zákona a udělené akreditace.

Každý dobrovolník je vystaven větším či menším rizikům, tak jako v zaměstnání, doma nebo při trávení volného času. Jako povinnou podmínku akreditovaným organizacím ukládá zákon o dobrovolné službě **pojištění** pro dobrovolníky.

Pojištění může být úrazové při rizikových činnostech, jako jsou některé zahraniční mise dobrovolné činnosti, dále např. v nemocnicích, při pomoci při přírodních katastrofách. V ostatních případech lze soudit, že každý vnáší do dobrovolné činnosti sebe i s určitým rizikem, které podstupuje v běžném životě, a je tedy pouze na něm, zda se pojistí pro případ vlastního úrazu. Pojištění odpovědnosti je pro dobrovolníky doporučováno v praxi ve většině případů. Zvláště v programech, při nichž mají dobrovolníci na starosti nezletilé děti nebo se pohybují v nemocnicích a domovech pro seniory. Tento typ pojištění HoSt zprostředkovává každému dobrovolníkovi, jenž projde přípravným kurzem. Konkrétně jde o pojištění odpovědnosti za škodu, kterou dobrovolník způsobí při výkonu své dobrovolné činnosti osobám či organizaci, kromě něho samotného. Navíc se tak dobrovolníci HoStu i sama organizace cítí bezpečněji, když vědí, že případná škoda, kterou dobrovolník nechtěně způsobí, je kryta pojištěním. Díky spolupráci s Hestií využívá HoSt služeb Hasičské vzájemné pojišťovny.

Zájem o dobrovolnictví v současné době dokládá také stále se rozšiřující adresář neziskových organizací pracujících s dobrovolníky, počet dobrovolnických center, neziskových organizací, které se specializují na management dobrovolnictví.

O propagaci a zavádění dobrovolnictví v České republice se významně zasloužila organizace Hestia, která působí od roku 2001 a zaznamenává stále větší poptávku po metodice profesionálně řízeného a organizovaného dobrovolnictví. Pořádá pravidelné kurzy pro koordinátory dobrovolníků, konzultace, supervize. Poskytuje poradenství a základní informace o dobrovolnictví, zmapování konkrétních organizací a jejich podmínek pro přijetí dobrovolníka, poradenství při zahájení spolupráce s dobrovolníky atd.

3.2 Charakteristiky dobrovolníka

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu věnuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Poskytuje tak služby potřebným a tato služba jej těší a obohacuje. Dobrovolníkem může být

prakticky kdokoli, protože každý z nás má co nabídnout lidem okolo. Výstižně popisuje dobrovolníky název jedné z publikací národního dobrovolnického centra Hestia: „Dobrovolníci – obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci.“ Dobrovolníci musí být podle zákona starší 15 let, jedná-li se o činnost na území ČR, pro výjezd do zahraničí je podmínkou věk 18 let.

Zatímco obecně může být dobrovolníkem každý, HoSt vybírá přirozeně ty, kteří věří v rodičovství a staví na hodnotách, jako jsou děti, rodina, společenství. HoSt si vzhledem k povaze služby diktuje pro dobrovolníky podmínku věku 21 let, kdy předpokládá nejen rodičovskou zkušenost, ale i jistou osobní zralost, vyrovnanost a zodpovědný přístup. A ani tak nemůže být dobrovolníkem pro HoSt každý. To vyplývá i z Kodexu dobrovolníka HoSt Home-Startu, kde je konkrétně stanoveno, že svůj potenciál a zkušenosti s rodičovstvím věnuje rodině nebo rodiči vychovávajícímu alespoň jedno dítě předškolního věku, a to formou pravidelných setkání, zpravidla jedenkrát v týdnu na 2–3 hodiny (vychází z domluvy a potřeb rodiny) v místě bydliště rodiny. Dobrovolnictví v HoStu je tedy dlouhodobou spoluprací (v jistých případech i více než rok), což vyžaduje silnou motivaci, vytrvalost a zaujetí pro projekt.

V práci HoStu se ukazuje, že dobrovolníci si dobrovolnou činností nekompensují vlastní nedostatky a problémy. Zájemci o dobrovolnou činnost jsou lidé s řadou aktivit, s dobrou schopností si organizovat svůj volný čas a s vysokou mírou angažovanosti.

Stěžejní jsou pro HoSt dvě skupiny potenciálních dobrovolníků: mladé maminky právě na mateřské dovolené a pak ženy zralejší, středního věku, přibližně od 45 let, které mají vlastní děti odrostlé, někdy jsou již v důchodovém věku. Co se týče kvalifikace, není překvapením, že převažují zástupkyně profesí takzvaně pomáhajících, jako je zdravotní sestra, sociální pracovnice, lékařka, učitelka, ale najdou se i dobrovolnice působící v byznysu, komerční sféře, službách. Jsou ale vždy absolventky minimálně střední školy, převažuje vyšší odborné vzdělání a vysokoškolské vzdělání není výjimkou. Ke konci roku 2006 bylo v organizaci HoSt 18 dobrovolnic (šlo výhradně o ženy) s průměrným věkem 40 let, k 1. 6. 2007 dalších 7.

Pozice a role dobrovolníků v HoStu jsou vymezeny tak, aby se na ně příjemce služby mohl v dohodnutém rámci spolehnout, zvláště pak ve spolupráci s rodinami, které mají sklony k podezřívavosti, nespolehlivosti, zkoušení hranic, kdy je potřeba dohodnutá pravidla a zásady respektovat. Přes všechny požadavky na dobrovolníky se pak oni sami těší v organizaci výsadnímu postavení a v žádném případě nenahrazují práci profesionálů. Jsou na partnerské rovině s pracovníky HoStu a jsou to právě oni, kteří službu zprostředkovávají a pracovníci HoStu se jim snaží být oporou.

Dobrovolnice do HoStu často přichází, protože je projekt zaujme, doufají v jeho smysluplnost, líbí se jim, že jde o konkrétní pomoc, kde jsou vidět konkrétní výsledky. Co je tedy motivuje, když jsou si často vědomy svých limitů a především toho, že nemohou vyřešit všechny problémy rodiny, do které budou docházet?

Příklady **motivace** dosavadních zájemkyň o dobrovolnictví v HoStu ukazují, že až tak úplně za nic to nedělají. Motivy jsou ryze osobní – pocity užitečnosti, osobního naplnění, smysluplnosti, prospěšnosti, uspokojení či radosti z toho, že mohou pomoci, něco pro někoho udělat. Činnost vidí jako potřebnou, zajímavou, s možností poznat nové lidi, získat nové zkušenosti pro život, informace, dovednosti, nové poznatky, navázat nové vztahy, přátelství. Pro někoho je to příležitost vyzkoušet si své schopnosti, možnost seberealizace, prospěšné a aktivní využití volného času, až po touhu být dobrým příkladem pro ostatní.

Motivace může být pochopitelně spojená také s profesní rovinou, ať už přání zůstat v kontaktu s oborem, dělat něco „sociálního“, když momentálně dobrovolnice v oboru nepracuje (např. z finančních důvodů, z důvodu mateřské dovolené), nebo potřeba realizovat se také jinde než jen v komerční sféře, podpořit dobrý nápad a ojedinělou službu. Zažít něco nového v rámci oboru, např. získat neakademickou zkušenost práce s lidmi a vyzkoušet si přímou práci s klienty, mít prožitek participace na sociální práci v praxi.

Specifickou motivaci pro maminky na mateřské dovolené představuje možnost brát si vlastní děti jak na školení a supervizní setkání, tak do rodin (i když nutno podotknout, že mnohdy je přítomnost dětí v rodinách také zdrojem obav). Navíc svým zaměřením i časovou náročností se dobrovolnictví v HoStu ženám jeví jako optimální způsob „zaměstnání“ právě na mateřské dovolené – není třeba zajišťovat

hlídání, využívat jeslí. Jako důležitý motivační prvek se tedy ukazuje fakt, že dobrovolníci dotyčná není na úkor vlastní rodiny.

Z pohledu pracovníků HoStu se jako nejsilnější jeví motivace dobrovolnic na základě vlastního prožitku a zkušenosti těžké životní situace. Praxe potvrzuje, že čím výraznější problémy a úskalí měla dobrovolnice při vlastním rodičovství, tím silnější motivaci pro spolupráci pak má. Např. když dotyčná přiznává, že sama intuitivně navštěvovala při prvním dítěti jinou rodinu, protože nevěděla, jak k prvorozenému dítěti přistupovat, a stejně tak by chtěla jakoby na oplátku předat dál to, co sama dostala darem.

Někdy je motivem silný a pohnutý vlastní osud, např. zážitek dysfunkční rodiny, časté stěhování, materiální nejistota, absence přátel. Prožitek obtížné životní situace pak dobrovolnicím dodává schopnost empatie a pochopení složitějších situací, chtějí mít možnost „spolusdílet“ zvládnutí rodiny, pomoci někomu z osamělosti, přispět ke zlepšení života a vztahů členů rodiny. Jak některé dobrovolnice přiznávají, k jejich rozhodnutí pracovat pro HoSt přispěl i pocit, že samy nevědí, kdy budou podobnou podporu a pomoc potřebovat.

Závěrem k motivaci je namísto dodat, že část dobrovolnických pohnutek je ryze pragmatická – získání praxe, osvědčení o absolvování kurzu a praxi, položky do životopisu, zvýšení kvalifikace, prestiže, zaujetí svého okolí. To vše je v pořádku, protože naprosto u všech dobrovolnic HoStu se objevují i motivy jiné a toto uvádí jen na okraj. To, že se někomu zalíbí pomáhat a působit v HoStu a ještě za to něco dostane, může být dvojnásobně motivující.

S motivací úzce souvisí **očekávání**. Bývají mnohdy s motivací totožná, ale některé dobrovolnice navíc očekávají, že práce v HoStu může zlepšit jejich organizaci času, navíc se poznají s někým, koho ještě neznají, a že se vzájemně i spolu s jejich dětmi obohatí, že spolu děti navážou přátelství a budou pojítkem mezi rodiči. Kromě rozšíření obzorů očekávají, že mohou předat i získat zkušenosti, vidět výsledky své práce, tedy že to rodině přinese užitek, že někoho někam nasměrují, nebo alespoň mírně posunou.

S nadšením a motivací jdou ruku v ruce **obavy**. Úplně největší a snad i nejčastější jsou vázány na rodinu – že si dvojice „nesedne“, že si dobrovolnice

s rodičem nebude rozumět, že nebude umět dobře reagovat na potřeby rodiny, že bude mít rodina zcela jiné hodnoty. Objevují se také obavy plynoucí ze závazku organizaci, např. zdali dobrovolnice splní očekávání rodiny i HoStu, zda se dokáže naladit na stejnou vlnu a neudělá zásadní chybu, kterou by mohla rodiči psychicky ublížit. Velké obavy mívají dobrovolnice z toho, že v momentě ukončení dobrovolné činnosti už budou v rodině příliš angažovány, že si na ně rodina zvykne, že je bude „využívat“. Některé dobrovolnice přímo přiznávají, že „do práce dávají kus sebe“, mají tak strach z vyčerpání, vyhoření, ze ztráty energie. Mívají také pochybnosti, zda jsou dostatečně vybaveny a psychicky připraveny na tento druh práce, zda jim bude jasné, jaký bude rozsah pomoci, a konečně zda bude mít práce opravdu smysl.

Je také pravda, že některé uchazečky žádné obavy nemají, nebo snad jen čistě praktické – např. jak skloubit dobrovolnictví s vlastní rodinou, zda bude dostatek času, zda se v budoucnu nezmění jejich časové možnosti nebo situace (např. jestli zvládnou do rodiny docházet po narození dalšího dítěte).

3.3 Management dobrovolníků

Dobrovolná služba vychází z motivace dobrovolníka a zároveň musí respektovat potřeby klientů. Setkávají se zde dvě skutečnosti – na straně jedné je to konkrétní představa dobrovolníka, se kterou už do organizace přichází, míra jeho tvořivosti, spontaneity, zkušeností plus samotné rozhodnutí. Na straně druhé stojí pravidla, kterým se musí dobrovolník podřídit, aby jeho činnost organizaci prospívala a nenarušovala její chod. Ideální je nalezení rovnováhy mezi oběma stranami. Dobrovolnická pomoc tedy musí vyvěrat z potřeb a motivace dobrovolníků i zaměstnanců, poslání a vedení organizace, musí respektovat potřeby klientů a charakter služby, kterou organizace poskytuje. Aby byla dobrovolnická pomoc účinná a efektivní, je potřeba její dobrá organizace. Dnes se již hovoří o **tzv. managementu dobrovolnictví**.

K rozvoji managementu dobrovolníků a dobrovolnictví nejen v České republice bezesporu přispěl rok 2001, který byl Organizací spojených národů vyhlášen za

Mezinárodní rok dobrovolníků a dobrovolnictví. Díky stále větší potřebě profesionálního řízení se ve světě, ale i u nás rozvíjí dobrovolnická centra nebo dobrovolnické programy, které se pokyny managementu dobrovolnictví řídí. Management dobrovolníků by měl vždy odpovídat charakteru a historii organizace.

Krokem k profesionalizaci dobrovolnického programu je také vznik nové pracovní pozice, tzv. koordinátora dobrovolníků. Ten má zodpovídat za výběr, výcvik, řízení, supervizi a hodnocení dobrovolníků. Někdy působí koordinátor dobrovolníků i jako kontaktní osoba mezi pracovníky organizace, dobrovolníky a klienty. Jelikož je práce s dobrovolníky v HoStu těžištěm poskytování služby a práce jednotlivých pracovníků se prolíná, pozice čistě jen koordinátora dobrovolníků v současné době neexistuje.

Projekt HoSt je nový, ojedinělý a zcela postavený na dobrovolnících. To není v českých poměrech obvyklé, daleko častější a veřejnosti známé je využití dobrovolníků v zařízení jakoby „navíc“, kdy se jedná o projekt paralelní, službu doplňující (dnes již velmi běžný v nemocnicích, pobytových zařízeních, domovech důchodců, stacionářích, často zaměřený na volnočasové aktivity).

HoSt nemusí (tak jako některé organizace, pro něž je využití dobrovolníků pouze doplňkovou možností) zvažovat, zdali se práce s dobrovolníky vyplatí, protože myšlenka Home-Startu po celém světě je na dobrovolnících výhradně založena. To oni naplňují poslání organizace, věnují svůj čas a pomáhají realizovat činnost, kterou ani sebelepší profesionál zprostředkovat nemůže. Čas, rodičovské a životní zkušenosti a neformální, přátelský přístup jsou výraznou předností dobrovolníků, kteří mají dostatek času naslouchat životním příběhům, vítězstvím, prohrám, steskům i radostem. Dobrovolník zdaleka není chápán jako amatér, navíc dobře připravený dobrovolnický program může jeho výkonnost jen zvýšit. Spolupráce s dobrovolníky v HoStu je předem připravený nástroj, jak co možná nejlépe využít cenných rodičovských a životních zkušeností dobrovolníků. To, že nejsou profesionály, je z povahy služby předností.

HoSt dobrovolníkům kompletně zajišťuje nábor, školení, supervizi i veškerou činnost.¹²

3.3.1 Nábor dobrovolníků

Pro jakoukoliv kampaň nábory dobrovolníků, tedy předtím, než organizace začne dobrovolníky vyhledávat, je dobré si zodpovědět následující otázky: jaké lidi potřebujeme, kde je můžeme najít a jak tuto skupinu potenciálních dobrovolníků oslovit, zaujmout. Především ze zkušeností Hestie je patrné, že velice často jsou zájemci o dobrovolnictví v ČR studenti, zájem je patrný i z řad nezaměstnaných a velký potenciál možného dobrovolnictví je nesporně mezi seniory.

HoSt Home-Start má ale nastavena kritéria a požadavky na dobrovolníky tak, že skupina studentů z drtivé části nepřichází v úvahu (jestliže nejsou studujícími rodiči) a dostat se k vyhovujícím kandidátům je obtížnější. Také proto, že se od nich čeká dlouhodobější, pravidelná spolupráce, která je do jisté míry závazkem a vyžaduje velkou motivaci. K vyhledávání zájemců využívá HoSt hojně webové stránky,¹³ distribuci letáků a informačních materiálů, jako úspěšná se jeví i spolupráce s médii. HoSt se snaží oslovit rodiče na mateřské dovolené (např. přes sociální pracovnice porodnic, lékaře, mateřská centra a jiné volnočasové aktivity pro rodiče), zralejší ženy, i důchodového věku s odrostlými dětmi (prostřednictvím publikací, článků, internetu, církví atd.). Aktuálně se snaží navázat dobrou spolupráci s úřady práce, kde se dá zájem o dobrovolnictví předpokládat.

Jako nejefektivnější pro nábor dobrovolníků se jeví osobní kontakt se zájemci (návštěvy v mateřských centrech, klubech, besedy), a to s jasnou formulací požadavků a očekávání směrem k dobrovolníkům, uvedením konkrétních příkladů z praxe. S vážnými zájemci se pak domlouvá individuální schůzka, kde je více času na zjištění jejich motivace a očekávání a obě strany si pak mohou ušetřit případné

¹² V některých organizacích přebírá záštitu nad dobrovolníky dobrovolnické centrum. To má pak na starosti nábor dobrovolníků, jejich výběr, zajištění průběžných supervizí, veškerou agendu dobrovolnictví a kontakt s přijímajícími organizacemi. Přijímající organizace pak už jen dostává „hotového“ dobrovolníka, který zůstává pod vedením a supervizí vysílající organizace (dobrovolnického centra).

¹³ Vlastní stránky organizace www.hostcz.org, www.dobrovolnik.cz, www.neziskovky.cz, www.ecn.cz.

zklamání. Často se dobrovolníci k HoStu dostanou přes známou nebo kamarádku, tedy díky osobní zkušenosti někoho, kdo je již v HoStu dobrovolníkem.

Nabídka pro dobrovolníky, jejich oslovování a vyhledávání je trvalým, otevřeným procesem. Jelikož HoSt na území Prahy působí teprve od roku 2003, systém a metodika náboru se stále vyvíjí a obohacují o nové nápady, a to i díky výměně zkušeností s českými organizacemi a zahraničními spolupracovníky z národních poboček Home-Startu a nově i s kolegy brněnské a liberecké pobočky.

Součástí náboru je i první osobní kontakt, při němž je třeba s každým zájemcem o dobrovolnictví postupovat individuálně. Už při prvním rozhovoru se vyplatí dát uchazeči prostor, aby mohl říct, na co nebyl tázán, ale co on sám považuje za důležité. Jde o velmi cenné informace pro získání kompletnějšího pohledu na daného zájemce. Je namístě jasně a srozumitelně formulovat, co po dobrovolníkovi bude HoSt chtít, co přesně bude náplní jeho činnosti, a dát jasně najevo, že rozhovor je nezávazný, že se ještě dotyčný může rozmyslet. Je to šance pro organizaci dobře se představit a také pro obě strany, aby si vyjasnily očekávání. Oboustrannému zklamání se dá předejít, když dobrovolník vnímá, že není nucen do něčeho, co dělat nechce a o co nestojí. I když se může stát, že uchazeč zájem ztratí, je potřeba se vždy chovat korektně, náležitě jej ocenit a vážít si i rozhodnutí odstoupit od spolupráce.

HoSt má zodpovědnost za výběr spolupracovníků, a má tedy právo nepřijmout nebo propustit nevyhovujícího dobrovolníka. Dle závažnosti porušení pravidel spolupráce lze situaci řešit na pravidelné supervizi. V některých případech stojí za to zvážit aktuálnost a smysl porušovaného pravidla nebo doporučení a věc společně – jak v organizaci, tak s dobrovolníky – probrat. Organizaci by měl dobrovolník opustit ve chvíli, kdy porušuje její pravidla, ať už neustále nebo výrazně jednorázově, a také ve chvíli, kdy na jeho činnost není spolehnutí nebo ohrožuje klienta. Především lidsky to není jednoduché, ale vzhledem k povaze služby nezbytné. Při zvažování, zda někoho odmítnout či propustit, je – i přes jeho ochotu a nadšení – potřeba se ptát, co je cílem organizace. Zda jde o poskytování kvalitní a bezpečné služby, nebo jen o dobrý kredit a vysoký počet dobrovolníků.

3.3.2 Školení

Jakmile se dobrovolník rozhodne pro spolupráci, vyhovují mu pravidla a požadavky a souhlasí s metodikou práce HoStu, je pozván na školení, kterým musí projít všichni zájemci o dobrovolnictví v HoStu. V organizaci HoSt Home-Start se od každého dobrovolníka očekává dlouhodobější spolupráce. Proto je nutná delší příprava a školení HoStu je svou délkou v ČR ojedinělé a vychází z doporučení a standardů práce Home-Start International. Kurz trvá 2 měsíce, probíhá většinou jednou týdně v blocích, a to v rozsahu 40 hodin.

Obsah školení má stanovenou osnovu témat a praktických cvičení (vychází z vypracovaného manuálu Home-Start UK jako země, kde Home-Start funguje nejdelší dobu), nicméně jejich podání a forma se mění, a to na základě zpětné vazby, očekávání před nastoupením do kurzu, hodnocení po jeho absolvování a také podle zkušeností z rodin (reakce na potřeby, specifika, situace v rodinách, se kterými má HoSt zkušenosti) a konečně také v důsledku legislativních změn. Na začátku školení podepisují zájemci o dobrovolnictví v HoStu prohlášení o zachování mlčenlivosti. Jednak ohledně informací o sobě navzájem, jednak samozřejmě o uváděných příkladech a zejména o rodině, se kterou budou spolupracovat v budoucnu.

Jedním z cílů školení je předat dostatečné množství informací o konkrétních tématech, především z oblasti sociální psychopatologie, vývojové psychologie, práva, sociální politiky, sociálně-právní ochrany dětí. Důraz je ale vždy kladen na uvedení informací do praxe, konkrétního příkladu, diskusi na dané téma (např. otázka hodnot, postojů k menšinám), aktivní zapojení účastníků školení a využití jejich zkušeností. Nezbytná je část věnovaná dobrovolnictví obecně, pravidlům a doporučením včetně rad, čeho se v dobrovolné práci vyvarovat, a důvěrnosti informací. Část školení je zaměřena na rozvoj komunikačních dovedností, nesoudícího přístupu, na schopnost stanovit a udržet si osobní hranice, aktivně naslouchat, ocenit, projevit zpětnou vazbu, jednat v krizových, neočekávaných situacích, a to s ohledem na specifika skupiny matek z azylových domů, rodin ze sociálně slabých podmínek, rodin ohrožených sociálním vyloučením s výchovnými problémy apod. Závěrečnou částí kurzu je společné setkání se služebně staršími dobrovolníky, kdy se zájemci

mohou zeptat přímo jich a diskutovat s nimi, a to už i o případech rodin, se kterými pracují.

Účast na přípravném kurzu v HoStu automaticky nezaručuje, že dobrovolník do rodiny nastoupí. Průběh školení ukáže vytrvalost a odhodlání v práci pro HoSt setrvat. Kurz je ze strany pracovníků vnímán také jako zkouška, zda si uchazeči zvyknou na pravidelnost setkávání. Byly případy, kdy až v průběhu školení dobrovolník zhodnotil svoje síly a možnosti a svou osobní situaci a ze spolupráce odstoupil. Pozitivně je ze strany dobrovolnic, které kurz absolvovaly, hodnocena jeho neakademická forma a především názorné vysvětlování na velmi konkrétních případech, doplněné materiály, fotokopie či možnosti zapůjčit si knihy a časopisy k dostudování doma. Nejlepší pozitivní zpětnou vazbou pro pracovníky HoStu je sdělení o získané důvěře, kdy dobrovolnice věří v podporu a vědí, že se mohou na pracovníky HoStu spolehnout.

V koncepci kurzu nejde jen o předání informací, zkušeností, rad a pravidel dobrovolníkům, ale je to i příležitost vzájemně se mezi sebou blíže seznámit. Školení je šancí pro pracovníky HoStu dobrovolnice poznat a diskutovat s nimi. Zvláště v průběhu praktických cvičení, modelových situací, debat a diskusí získávají pracovníci HoStu představu o osobnostních rysech, názorech a hodnotách jednotlivých dobrovolnic a zvažují, zda a pro kterou rodinu by mohly být vhodné.

Nepochybně důležitou součástí školení jsou i setkání s lidmi, kteří mají pravděpodobně stejný cíl, navázání nových přátelství a získání pocitu sounáležitosti. Veškerá setkání jsou založena na upřímnosti a důvěře, a to v neformálním, přátelském duchu, kde se dříve či později vytvoří společenství přítomných. To je – i podle zkušeností Home-Startu ze zahraničí – velice důležitým základem pro dlouhodobější spolupráci a HoSt může s čistým svědomím přiznat, že vztahy mezi všemi dobrovolnicemi i pracovníky organizace jsou velmi přátelské, oboustranně dobře fungující. Charakter setkání, v budoucnu pak i intervizí a supervizí, by neměl být podceňován. Ze zkušenosti HoStu se ukazuje, že se dobrovolnice na setkání těší, je to pro ně příjemná událost, na kterou mohou přijít i s dětmi, kde se jednak něco dozvědí, jednak se setkají se zajímavými, podobně laděnými lidmi, s nimiž si užijí pěkné odpoledne nebo večer.

3.3.3 Spolupráce s dobrovolníkem

V závislosti na charakteru dobrovolné činnosti HoStu je s dobrovolníkem v závěru školení uzavírána písemná smlouva¹⁴ o spolupráci, včetně podpisu Kodexu dobrovolníka HoSt Home-Startu (jako soupis práv a povinností dobrovolníka).

Dobrovolník je pak na základě smlouvy definován jako osoba, která vykonává práci ve prospěch druhé osoby v rámci organizace HoSt, v souladu s metodikou organizace a bez nároku na odměnu. Smlouva obsahuje zejména popis činnosti, kterou bude dobrovolník vykonávat a v jakém rozsahu. Je zde také ustanovení o době trvání spolupráce, včetně jejího ukončení.

Pro dobrovolníka je pak vybrána rodina, jak bylo již předznamenáno v souvislosti se školením. Pro tzv. **matching**, česky „párování“, tedy výběr dobrovolníka k rodiči/rodině, je nejdůležitější znát dobře obě strany, znát jejich očekávání a limity. Na první návštěvu jde pracovník HoStu společně s dobrovolníkem, který je o rodině předem informován a s jejím výběrem souhlasí. Po chvíli pracovník odchází a spolupráce od toho okamžiku závisí na dvojici dobrovolníka a rodiny – tzn. dvojice se pak sama domlouvá na dalším kontaktu. Dobrovolník zůstává ve spojení s organizací minimálně pravidelnou návštěvou supervizních setkání.

Supervize je potřebná jak pro dobrovolníka (zejména vzhledem k náročnosti jeho práce s lidmi, kteří potřebují pomoc a podporu), tak pro organizaci jako zdroj zpětných vazeb. Může mít různou formu, která, stejně jako průběh, délka a intenzita, závisí na možnostech organizace a náplni činnosti dobrovolníků. Supervidovat dobrovolníky znamená nejen zjišťovat spokojenost uživatelů služby, ale také spokojenost dobrovolníka s průběhem.

Dobrovolníci HoStu se setkávají vždy jednou měsíčně, a to jak s pracovníky HoStu, tak s externím supervizorem. Mají možnost konzultovat, jak pokračuje jejich působení v rodinách. Cílem je zabránit jejich vyhoření, přebírání zodpovědnosti za události v rodinách a jejich problémy, které nemohou ovlivnit. Tato setkání pomáhají dobrovolníkům uchovat si nadhled, ale zároveň notnou dávku empatie a zdravou angažovanost do problému nebo dané situace klienta a také naučit se dodržovat zá-

¹⁴ Na základě příkazní smlouvy § 724 a násl. občanského zákoníku.

kladní pravidla psychohygieny, která jsou nezbytná pro pracovníky v pomáhajících profesích. Dobrovolníci se potřebují pravidelně ujistit, zda má jejich činnost smysl, zda ji dělají dobře, v čem se mohou zlepšit, jak jsou s nimi pracovníci i rodiny spokojeni. Potřebují vědět, jak jejich práce pomáhá naplňovat poslání HoStu a jak oni sami přispívají k úspěchu, případně neúspěchu projektu, kterého se účastní.

V neposlední řadě je supervize pro organizaci důležitým zdrojem informací. Dobrovolníci odevzdávají monitorovací dotazníky ohledně jejich práce s rodinou a pracovníci mají možnost o daném případě diskutovat. Od dobrovolníků lze získat mnoho cenných nápadů a poznatků o tom, co je dobré, co se osvědčuje, co je naopak potřeba změnit, případně jak zajistit, aby jejich práce byla efektivnější. Také se zde hodnotí činnost pracovníků organizace – zda jsou s ní dobrovolníci spokojeni, nebo od nich potřebují více podpory a informací.

V dobře vedeném managementu dobrovolníků nelze zjednodušeně předpokládat, že když už se jednou dobrovolník pro svou službu rozhodne, nic ho nemůže odradit. Naopak dobrovolník je pro HoSt osobou vzácnou a je namístě si každého z nich hýčkat. Před školením, během něj i dále v průběhu celého působení v organizaci musí dobrovolník cítit, že je o něj a jeho práci zájem. Je třeba jej oceňovat a dávat dostatečně najevo důležitost jeho přítomnosti, snažit se vycházet vstříc jeho potřebám a přáním, být k dispozici na telefonu i formou pravidelných setkání, nastanou-li nějaké problémy, snažit se je řešit. Vyplatí se také investovat do vzdělávání dobrovolníků – zakoupit literaturu k zapůjčení, nabídnout semináře, besedy, přednášky atd.

Oceňování dobrovolníků je nezbytnou součástí spolupráce s nimi. Přes nejjednodušší poděkování, uznání až po přání k svátku, narozeninám, využití vhodné příležitosti pro obdarování (vánoční svátky, Velikonoce). Vyjádřením díky je v HoStu také uveřejnění jmen na webových stránkách organizace, ve výroční zprávě nebo uspořádání mimořádného setkání (např. společné návštěvy divadla, kina, výlet), poskytnutí drobných výhod, např. příspěvek na telefon, přístup k informacím (zapůjčení knih, využití počítače), placení pojištění.

Pravidelnými a průběžně podávanými signály o tom, že dobrovolníkovu rozhodnutí bylo správné a jeho činnost má určitý efekt, je výbornou prevencí, jak předejít demotivaci a ztrátě jeho zájmu a ve výsledné fázi ztrátě dobrovolníka.

4. Uživatelé služby Home-Start

4.1 Kontakt s rodinou

Rodiny se ke službě zpravidla dostávají díky doporučení organizace nebo subjektu, se kterým už jsou v kontaktu. Ojedinele se vyskytují případy, kdy sám rodič HoSt kontaktuje a o pomoc si sám řekne – např. na základě webových stránek, letáku, do-slechu o službě od někoho v okolí, na základě informační schůzky (např. v mateřském centru), ale je to spíše výjimkou. Tím, co HoSt nazývá pracovním termínem „**doporučující organizace**“, se tedy rozumí nejrůznější pracoviště, subjekty státní, nestátní či církevní, které by mohly doporučit rodinu pro spolupráci. Počet takovýchto pracovišť a spolupráce s nimi významně závisí na informovanosti o službě HoStu, dobrém porozumění projektu a konkrétních pracovnících.

Daří se spolupráce s některými pracovišti Orgánu sociálně-právní ochrany dítěte jednotlivých částí Prahy. Velmi vhodná a účinná je také spolupráce s azylovými domy pro matky s dětmi na území města Prahy a subjekty, které poskytují ubytování matkám s dětmi. Dále se efektivně vyvíjí napojení na poradny (pedopsychiatrické, pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, občanské nebo speciální – např. poradna pro ženy a dívky). Nedá se opomenout kontakt s řadou neziskových organizací (např. Proxima Sociale, Centrum sociálních služeb, STŘEP atd.). Aktuálně organizace vyvíjí úsilí napojit se na zdravotnická zařízení, především na sociální pracovnice porodnic, nemocnic, pediatry, dětské psychology, psychiatry atd.

Pracovníci HoStu kladou důraz na předání jasných a vyčerpávajících informací, protože to v lepším případě bývá sám pracovník doporučující organizace, který rodinu nebo rodiče zná a službu HoStu nabídne. Až poté je dotyčná rodina většinou telefonicky kontaktována pracovníkem HoStu a zejména na první schůzce s rodinou si obě strany ujasňují své představy o spolupráci a podepisují dohodu o spolupráci

s formulovanými individuálními cíli, kterých má být dosaženo, které se však mohou v závislosti na okolnostech měnit.

Vhodného dobrovolníka pak pracovník HoStu seznamuje se základními charakteristikami rodiny a po jeho souhlasu jej doprovází na první návštěvu do rodiny. Případný stres z první návštěvy má pomoci překonat právě přítomný koordinátor jako propojovací článek, který zná jak rodinu, tak dobrovolníka. Rodina může být i tak nejistá, nemusí přesně vědět, co může očekávat, může mít špatnou zkušenost s návštěvami např. sociálních pracovníků a nepochybně může být návštěva v rodině (i přes souhlas se spoluprací) vnímána jako zásah do soukromí a pokus o kontrolu dění v rodině. Po vzájemném představení pracovník odchází a nechává již na dvojici, jak si uspořádá kontakt a náplň setkání.

Přítomnost dobrovolníka v rodině by měla být ze strany profesionálů vnímána jako doplňující, ulehčující služba, která neoslabuje jejich pozici a nejde proti nim, naopak má potenciál zprostředkovat jinou, k ostatním službám komplementární podporu. Konkrétním případem může být pro sociálního pracovníka úleva od člověka, který si přichází pravidelně v úřední den „jen tak popovídat“. Dá se předpokládat, že napojení rodiče na službu HoStu může výrazně zredukovat stres a obavy sociálního pracovníka nebo jiného zainteresovaného odborníka o danou rodinu. Kontaktováním HoStu dává sociální pracovník znamení, že nad případem skutečně přemýšlí a na dané rodině mu záleží.

Mezi rodinou a dobrovolníkem by měla vzniknout spolupráce s efektivní a jasnou komunikací, založená na oboustranném respektu a mlčenlivosti dobrovolníka o citlivých údajích o rodině. HoSt se řídí pravidlem, že dalším subjektům poskytuje skutečně jen významné a klíčové informace, a to vždy ve snaze rodině pomoci. Ke zklamání některých zúčastněných nemůže plnit roli donašeče a špiona ohledně soukromí rodiny.

Vztah mezi dobrovolníkem a rodinou by měl být postaven na přátelství a partnerství. Jde o **dynamický proces**, jehož proměnlivost je přirozená a je výsledkem osobnostních charakteristik dobrovolníka a sociálního prostředí rodiny. Vstupuje do něj osobnost, hodnoty a postoje rodičů i dobrovolníka. Při působení v rodině jde o náročnou práci na dvou úrovních: maximální nasazení v interakci s rodičem

a dítětem a současně schopnost sledovat celý proces a reflexe vlastních reakcí a pocitů a jejich využití ve prospěch klientů. Schopnost pracovat na těchto dvou úrovních je opravdu velmi důležitá, zejména s rodiči, jejichž věk, etnická příslušnost a sociálně-kulturní úroveň jsou velmi odlišné od životních zkušeností dobrovolníka.¹⁵

Dobrovolník je vyškolen a připraven na nečekané, krizové situace – např. ohledně sociálně-právní ochrany dětí, na moment napadení apod. Měl by být vždy schopen odhadnout vážnost situace a vždy pomoci zajistit bezpečí dětí. Neměl by však nikdy zapomenout na své vlastní bezpečí a každou obtížnou situaci by měl neodkladně konzultovat s pracovníky HoStu, společně pak zvážit postup a možné ukončení spolupráce.

Situace každé rodiny, její potřeby a cíle se liší, obecně však lze za **hlavní cíle** spolupráce rodin s HoStem označit:

- zlepšení vývoje dítěte,
- podpora pozitivních hodnot rodičovství,
- zlepšení interakce rodič–dítě,
- zprostředkování možnosti využívat vhodné zdroje, služby a nabídky komunity,
- prevence rozpadu rodiny (umístění dětí do náhradní rodinné péče),
- prevence týrání, zanedbávání dětí.

V průběhu spolupráce dobrovolníka s rodinou získávají pracovníci HoStu zpětnou vazbu pravidelně od dobrovolníka, nicméně rodinu (není-li třeba častěji) jednou za čtvrt roku sami kontaktují a průběžně hodnotí spolupráci a dosažené cíle.

Spolupráce je **ukončena** buď pro nezájem ze strany rodiny, v okamžiku, kdy už kontaktu není třeba, nebo na základě nepředvídatelných událostí (např. neznámá matka, výkon trestu odnětí svobody, přestěhování apod.), přičemž maximální doba pro poskytování služby je dva roky.

Ke dni 1. 6. 2007 se dostalo služby HoStu **25 rodinám** s celkovým počtem 41 dětí, u 21 z nich byla spolupráce k tomuto datu ukončena.

¹⁵ Klass, C. H.: The Home Visitor-Parental Relationship: The Linchpin of Home Visiting. Zero to Three. National Center For Infants, Toddlers and Families. Fe/March 1997, Vol. 4, str. 4.

4.2 Rodiny vhodné pro spolupráci

Každá rodina je specifická a je těžké stanovit, jak vypadá „typická“ rodina, která využívá služby HoStu. Nicméně na základě zkušeností Home-Startu se dá alespoň rámcově zobecnit, o jaké rodiny se jedná (nebo by se mělo jednat). Rodiny vhodné pro službu Home-Start můžeme poměrně dobře charakterizovat přítomností následujících rizikových faktorů:

- nízký věk rodičů, nezletilost, nevyzrálost,
- osamělost rodiče/rodiny,
- dlouhodobá nezaměstnanost rodiče/rodičů,
- nízký sociálně-ekonomický status rodiny,
- velký počet dětí v rodině,
- sociální a kulturní izolace rodiny, např. přistěhovalci, cizinci,
- nedostatek rodičovských dovedností, např. vlivem dysfunkčního prostředí v dětství,
- chronické onemocnění rodičů nebo dětí,
- nestálost rodinného prostředí, např. časté střídání partnerů/partnerek, častá změna bydliště, stěhování.

Z pozice pracovníků doporučujících organizací by neměly být navrhovány rodiny, které se těší efektivní podpoře příbuzných, známých či sousedů. Rodič, který má zdroje podpory, ať již v rodině nebo mimo ni, je schopen se vyrovnat i s nečekanou zátěží, která mobilizuje všechny citově zainteresované.

Jsou ale rodiny, kterým se vzhledem k jejich potřebám a míře obtíží dostatečné podpory nedostává. Tyto rodiny jsou často izolované, ne vždy mají přístup ke komunitě a možnost více se v ní zapojit (např. z důvodu finančního omezení, neznanosti prostředí, nízkého sebevědomí apod.) a ne vždy mají někoho, kdo by byl na blízku ochotný a schopný pomoci. Vhodné pro spolupráci s HoStem jsou bezesporu rodiny, které prochází dočasně nečekaným těžkým obdobím, nenadálou změnou, novou situací, krizí, v jejímž důsledku jsou zranitelnější, křehčí. Obecně platí, že ro-

dina musí se službou souhlasit, včetně návštěv v místě bydliště, **musí být motivovaná** pro spolupráci.

I přesto, že je obtížné definovat typickou rodinu vhodnou pro spolupráci s HoStem, shrnuji je (především na základě dosavadních zkušeností ze zahraničí i českých podmínek) do čtyř základních skupin, které se mnohdy prolínají:

- osamělé matky,
- rodiny, kde je situace komplikována nemocí nebo nějakým druhem postižení,
- rodiny s rodičovskými problémy, problémy s chováním dítěte,
- rodiny s neúměrnou mírou zátěže.

4.2.1 Osamělé matky

Osamělost a izolace mohou být u matek zapříčiněny řadou faktorů. Velice často je to absence partnera a problematické partnerské vztahy vůbec, nepřítomnost širší rodiny, zejména v místě bydliště, problémové vztahy s ostatními členy v rodině až po úplnou neexistenci rodinné sítě. Stejně tak bývá důvodem snížené sebevědomí a s tím spojený nedostatek přátel.

Osamělou matkou může být žena sama s malými dětmi, kde partner buď není přítomen vůbec (např. po rozvodu, rozchodu, úmrtí, rezignaci na muže na základě špatných zkušeností) nebo se jedná o velmi komplikované, nestálé vztahy s více muži, může jít o různé otce jednotlivých dětí, ale také osamělost pramenící z nadměrné pracovní zátěže partnera a jeho minimální podpory.

Kontakt s partnerem může být velmi neuspokojivý, někdy je pro jeho dočasnou přítomnost v rodině typické, že se dožaduje pozornosti a očekává, že děti bude vychovávat pouze žena a navíc se starat o něj. Péče o děti tedy leží výhradně na ní, a to s žádnou nebo jen minimální podporou. Když už v životě ženy nějaký partner je, bývá spíše příčinou stresu, než aby od něj ženě ulevil. Komunikace mezi partnery bývá zpravidla nedostatečná, konfliktní nebo žádná. Muž také často s rodinou nežije, mnohdy jde o matky ubytované v azylovém domě pouze s dítětem, kam partner čas od času dochází.

Osamělosti mohou ale trpět i ženy z rodin dobře situovaných, navenek působících jako bezproblémové, pokud jejich muž tráví většinu času v zaměstnání, bere přesčasy, je stále mimo domov a nepřispívá žádnou měrou k rodinnému životu.

Nutno dodat, že matka sama, s kočárkem, malými dětmi, finančně omezená, daleko častěji očekává, že ji někdo navštíví, než aby cestovala na návštěvy příbuzných. I když mohou být v rodině dobré vztahy (např. s prarodiči), vzdálenost může výrazně omezit možnost pravidelné a dostatečné pomoci. Jiná situace je, když rodina nablízku žije, ale z objektivních důvodů (vlastní problémy, péče o vlastní děti, zdravotní problémy apod.) není schopna dělat více.

Osamělost a izolace v pravém slova smyslu mohou nastat v okamžiku, kdy se žena přistěhuje do nové lokality (např. následuje partnera nebo využije možnost získat bydlení) a odloučí se tak od příbuzných a přátel. Především zpočátku může v takových případech dobrovolník HoStu pomoci zvyknout si na nové prostředí a postupně se zapojit do komunity – jako někdo, s kým se dá jít na hřiště, na procházku. Zvláště pak zná-li dobrovolník danou lokalitu, může být tento kontakt pro budoucnost rodiny významný.

Dobrovolník HoStu jako vyzrálá osobnost se svými životními zkušenostmi může být velkým zdrojem podpory k **posílení sebevědomí** matky, která se podceňuje, a to ve všech svých rolích – negativní vnímání sebe sama, domnělá neschopnost být dobrou matkou, partnerkou i přítelkyní. Může to být důsledek kritiky jak v minulosti, tak té současné a nedostatku podpory za výrazného přispění osamělosti a stresu. V prostředí, které míru izolace zvyšuje, v pocitech bezcennosti a bezvýznamnosti je dobrovolník HoStu pro matku někým „jen pro ni“, takový „malý luxus“ – ať již jako vrstevník, přítel nebo starší rádce suplující prarodiče a je pro ni významnou podporou na cestě k získání zdravějšího sebevědomí.

4.2.2 Rodiny, kde je situace komplikována nemocí nebo nějakým druhem postižení

Rodiny, kde je přítomna významná choroba nebo postižení, ať již u dětí nebo u rodiče, jsou vystaveny velké míře zátěže – může se jednat o situaci dočasnou

i dlouhodobější. Typickým projevem v takové situaci může být deprese matky. I když rodina zůstává v kontaktu s profesionály, může být výhodou služby HoStu právě to, že jeho dobrovolník jako profesionál nevystupuje, že ji navštěvuje jako nezaujatý v momentě, kdy může být pro ženu v depresivním stavu těžké si tuto skutečnost uvědomit. Může se cítit uprostřed rodiny osamocená a izolovaná ve svých problémech. Jde o chvíle, kdy rodina zaujímá stanovisko „tak se přece seber, máš tu děti“ nebo „dej se konečně dohromady“, což působí více jako kritika než pomoc. Dobrovolník HoStu může být mostem k okolnímu světu, jako nezávislý a nezaujatý přítel nablízku.

Ještě více potřebuje tuto podporu **žena v postnatální depresi**. Matka se musí s onemocněním dítěte vyrovnat v období zátěžovém i pro ostatní členy rodiny, kteří si také postupně zvykají na nového člena. Negativní reakce a nepochopení ze strany žen v rodině – matky, tchyně, sestry – nebývají výjimkou. Tyto matky potřebují být akceptovány, podporovány a povzbuzovány, aby situaci překonaly.

Rodiny s onemocněním dětí, zvláště v obavách nebo po sdělení diagnózy dlouhodobého, chronického postižení s nepříznivou prognózou, prochází fází, kdy se musí vyrovnat s realitou, zároveň však mají tendence skutečnost popírat, sebeobviňovat se a sklouzávají k úvahám „čí je to vina“ a „proč zrovna já“. Právě v takovém období může být dobrovolník HoStu významným podpůrným prvkem – nasloucháním, svou přítomností a možností se někomu vyplatat na rameni.

Specifickým, těžkým případem bývá **truchlení nad ztrátou dítěte**. I když mohou být rodiče v takovém případě navedeni na odbornou, profesionální pomoc, pro některé může být dobrovolník HoStu vhodnou dlouhodobější a flexibilní podporou.

Rodinám s dočasně nebo dlouhodobě ochromenou rolí jednoho či obou rodičů (např. **onemocnění, postižení, úraz, operace** apod.) může dobrovolník HoStu pomoci situaci lépe a bez obav zvládnout. Může jít o emocionální podporu, praktickou pomoc – např. rodiči, který se dočasně v průběhu hospitalizace partnera stará sám o děti, ale také o společnou návštěvu v nemocnici i s dětmi, které dobrovolníka znají a jsou na něj zvyklé. V těchto případech může být přítomnost dobrovolníka

HoStu komplementární k dalším službám a může významně snížit napětí a obavy v situaci pro rodiče již tak stresující.

4.2.3 Rodiny s rodičovskými problémy a poruchami chování dítěte

Nejistota a tápání v rodičovské roli nebo obtíže se zvládnutím **rodičovských dovedností** jdou ruku v ruce s nedostatkem osobní zkušenosti s funkční rodinou z vlastního dětství. Nízký věk rodičů, zvláště matky, a absence rodinného zázemí způsobují nepřipravenost na rodičovství, nízkou míru odpovědnosti a nedostatečnou představu, co role rodiče obnáší. Dobrovolník HoStu může být oporou v pozici vyzrálější, zkušenější „starší sestry“ nebo „mámy“, někoho, kdo by nabídl radu, vedení, pochvalu. Paradoxně mladá matka v takové chvíli může spíše potřebovat vlastní mámu než být mámou pro své dítě.

Problémy může způsobovat také nesprávné a zjednodušené porozumění náplni rodičovské role. Rodiče, kteří se příliš zaměří na materiální hodnoty (nakupování oblečení, hraček), což úzce souvisí s kompenzací vlastních nedostatků v dětství, často zapomínají, že dítě má i jiné potřeby – hru, stimulaci, podněty a kvalitně trávený čas společně s rodiči. Pracovníci, kteří jsou v případě zainteresovaní a sledují, jak si matka na dětech realizuje své vlastní sny a představy o dětství, mohou doporučit návštěvu denního centra nebo zájmové činnosti pro dítě. To sice dá matce možnost oddechnout si, dítěti to přinese jistě řadu nových podnětů, ale v žádném případě nejde o povzbuzení k rozvoji rodičovských dovedností matky.

Dobrovolníci HoStu mají rodičovskou zkušenost tzv. z první ruky, vědí z vlastního života, co znamená vychovávat dítě, a mohou rodiči názorně ukázat, jak na dítě reagovat, jak si s ním hrát, jak mu číst nebo vyprávět. Jak říká jedna z dobrovolnic o klientce: „Hrát si s vlastním dítětem se jí zdá tak těžké, vypadá to, že to nikdy na vlastní kůži nezažila, zdá se mi, že ani nemá ze svého dítěte radost, a to mi na tom přijde nejsmutnější.“

Dobrovolník HoStu je velmi často vystaven **problémovému chování dětí**. Od víceméně běžných situací, jako je batole, které se snaží získat více pozornosti po narození mladšího sourozence, až po vážné, abnormální poruchy, které vyžadují ná-

sledné kontaktování odborníka. Dobrovolník HoStu může pomoci rodiči najít cestu, jak dítě konstruktivně zaujmout, jak si vytvořit a posílit hranice ve vztahu k dětem. Může bez přesvědčování a ze své, přátelské pozice zdůraznit, jak je důležité vyhledat odborníky, v případech, kdy jde o vážnější poruchy chování a kdy je potřeba odborné pomoci, např. vyšetření dětského psychologa. V takové situaci navíc může rodiči výrazně ulehčit nabídkou, že mohou jít k psychologovi nebo na jiné vyšetření společně.

Dobrovolníci HoStu mají na základě vlastních zkušeností výrazný potenciál pro zprostředkování praktické asistence a modelování běžných denních situací ve vztahu dítě–rodič. Významně mohou zmírnit úzkost a nejistotu rodičů a podpořit práci profesionálů.

4.2.4 Rodiny s neúměrnou mírou zátěže

V rodinách vícečlenných, kde jsou čtyři a více dětí do šesti let, se dá očekávat, že většinu času tráví matka sama neustále s dětmi a nemá žádný čas jen pro sebe. Situace je bezesporu velmi finančně náročná a finance mohou výrazně limitovat možnosti trávení volného času s tolika dětmi mimo domov, zvláště pak vyžaduje-li některé z dětí více pozornosti (např. z důvodu postižení).

Rodiny vhodné pro spolupráci s HoStem mohou mít dvojčata či vícčata. Zvláště po vícenásobném porodu je přírůstek nových členů do rodiny zřetelný a zátěž se s počtem dětí násobí. Dítě narozené rodičům dostává veškerou pozornost, ale ta se v momentě narození vícčat dělí. Přítomnost dobrovolníka HoStu může také pozitivně působit, je-li v rodině další dítě, kterému se najednou po narození sourozenců dostává pozornosti málo a které se může cítit odstrčené.

Není překvapující, že rodiny, které jsou HoStu doporučovány, jsou z větší části multiproblémové, jsou kombinací řady těžkostí, mnohdy s různými sociálně patologickými jevy. Sociálně slabé rodiny s finančními potížemi, nepřiměřeným či nevyhovujícím bydlením, horším zdravotním stavem jsou často provázané zkušeností z institucionální péče a s tím spojenou deprivací. Velmi častými klienty HoStu jsou rodiče se zkušenostmi se závislostmi (nejčastěji drogovou či alkoholovou), někdy

s nedokončeným základním vzděláním a celkově nižšími rozumovými schopnostmi a nízkou kvalifikací, v řadě případů nezaměstnaní, ale nutno podotknout, že to není pravidlem, a znovu stojí za zopakování, že neexistuje žádná „typická“ rodina užívající služby Home-Startu. Stejně tak může jít o nadprůměrně inteligentní, vysokoškolsky vzdělanou, dobře situovanou a finančně zabezpečenou ženu, která ale v jiných ohledech naplňuje kritéria služby HoStu – má dítě do 6 let věku a v péči o ně a zvládnutí svého rodičovství může z různých důvodů selhávat. Právě rozmanitost rodin, se kterými HoSt pracuje, je na této službě zajímavá a neměla by sklouznout do stereotypu či upřednostňování jen určitého typu rodin.

Jak bylo řečeno na začátku kapitoly, rodina musí vždy se službou **souhlasit**, musí souhlasit s návštěvami v domácnosti a musí tuto službu skutečně chtít a být **motivovaná** pro spolupráci.

4.3 Rodiny pro spolupráci nevhodné

Kdo se službou nesouhlasí, je k ní přesvědčován, a to někdy až pod hrozbou, že když na ni nepřistoupí, pocítí sankce, např. ze strany sociálního pracovníka (např. jako poslední možnost v procesu rozhodování před odebráním dítěte do náhradní rodinné péče). Nemusí jít jen o nepochopení služby, ale přímo o přesvědčení a strach, že dobrovolník je něco jako kontrolor, špion či donašeč pracující na straně pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dítěte.

Pro některou rodinu může být také naprosto nepřijatelné pustit do svého teritoria „někoho cizího“, navíc je těžké si osobně, natož někomu jinému přiznat, že na něco nestačím, a říct si o pomoc. Obavy, že se pak ostatní dozvedí, že právě za mnou musí někdo docházet, mohou posilovat pocit osobního selhání, např. pod tlakem idealizovaného obrazu rodin z médií. Někdy může být důvodem odmítnutí jednoduše hrdost rodiny, kde ať se děje cokoli, „nikoho si domů nepustíme“. Může jít také o genderovou záležitost uspořádání rolí v rodině, kdy žena cítí potřebu pomoci zvenčí, ale hlavou rodiny a tím, kdo rozhoduje rodinné záležitosti, je partner, který prostě nedovolí, aby někdo „nahlížel pod pokličku“ jeho domácnosti.

Rozhodování o tom, která rodina je pro využití služby HoStu vhodná a která nikoliv, je navíc výrazně limitováno zdroji. Z důvodu omezeného množství dobrovolníků, kterých není nikdy dost, musí pracovníci HoStu stanovovat mnohdy ještě přísnější podmínky pro výběr rodin, a vybírat tak skutečně ty nejpotřebnější rodiny z potřebných.

Je pravidlem, že pro HoSt je nevhodná rodina, u které je podezření na týrání či zneužívání dítěte, nebo tam dokonce prokazatelně probíhá a která už je v péči několika různých pracovníků a je v kontaktu s odborníky. Dále pak rodiny, kde je přítomno aktuální násilí (už z důvodu bezpečnosti dobrovolníka), agresivita nebo ohrožení fyzickým napadením agresora, včetně případů vážné neléčené psychické poruchy některého člena rodiny. Kontraindikací v rodině je také probíhající závislost (alkoholová, drogová) a z toho plynoucí specifika potřeb, které služba HoStu nemůže poskytnout.

PRAKTICKÁ ČÁST

5. Rodiče, kteří využili služby HoStu

HoSt Home-Start funguje v ČR na území Prahy od roku 2003. K 1. 6. 2007 byla služba poskytnuta 25 rodinám (myšleno rodiny, kde proběhla alespoň jedna návštěva, včetně rodin, kde je spolupráce navázána a pokračuje). U těch, s nimiž už byla spolupráce ukončena, mě zajímalo, jak byly klientky (jednalo se výhradně o ženy) se službou spokojeny. **Záměrem** bylo zjistit, jaký měly tyto ženy ze spolupráce s dobrovolnicí a s organizací HoSt Home-Start pocit, zdali subjektivně vnímají službu jako přínosnou pro svůj osobní život a jak ji hodnotí.

Vzorek dotazovaných tvořila skupina matek, které služby HoStu využily v době od vzniku organizace, tj. 23. 1. 2003, do 1. 6. 2007 a u kterých byla v tomto období ukončena spolupráce. Takových žen bylo 21.

Pro **sběr dat** jsem zvolila cestu kvalitativního výzkumu jako nenumerického šetření – jiná možnost ani vzhledem k velikosti souboru nepřipadala v úvahu. Hlavní technikou sběru dat byl polostrukturovaný rozhovor.

Při samotném sběru dat byl počet dotazovaných uživatelek služby HoStu redukován omezenými možnostmi dotyčné vyhledat. 11 žen ze stanoveného počtu (kritériem bylo zahájení a ukončení spolupráce ve zvoleném období) se kontaktovat nepodařilo, a to kvůli neaktuálnosti telefonního čísla (aktuální kontakt nebylo možné zjistit ani přes doporučující osobu či organizaci), změně bydliště nebo faktu, že se dotyčná nezdržovala na adrese uvedené v dokumentaci organizace (v době spolupráce s HoStem se jednalo o přechodné, azylové ubytování a aktuální adresu se nepodařilo ani přes jiné subjekty dohledat).

Rozhovory byly vedeny na základě předem připravených otázek:¹⁶

- Jak jste se o HoStu dozvěděla?
- Proč jste se pro službu rozhodla?
- Jak dlouho a jak často jste se s dobrovolnicí vídaly?
- Jste ještě s dobrovolnicí v kontaktu? Chtěla byste být?
- Z jakého důvodu byla spolupráce s HoStem ukončena?
- Co bylo náplní vašich setkání?
- Je nějaký pěkný okamžik, zážitek, něco, co jste prožila s dobrovolnicí, na co ráda vzpomínáte?
- Naučila jste se od dobrovolnice něco nového?
- Bylo něco konkrétního, s čím Vám dobrovolnice pomohla, poradila?
- Napadá Vás něco, co se nepovedlo, co jste třeba čekala a nešlo to?
- Jak hodnotíte kontakt s pracovníky HoStu?
- Jak hodnotíte spolupráci s dobrovolnicí HoStu? Byla jste spokojená/nespokojená? Proč?
- Měla byste o službu HoStu zájem znovu?

Rozhovory byly ve fázi realizace výzkumu vedeny pouze s **10** ženami, z toho jedna v telefonickém kontaktu odmítla požadované informace podat. Se zamýšlenou formou osobního setkání však nakonec souhlasily jen dvě dotyčné (obě nesouhlasily s pořízením zvukového záznamu, jen v jednom případě bylo přijatelné psát poznámky), ostatní rozhovory se uskutečnily telefonicky. V průměru byla délka hovoru 30–45 min. Jako doplňkový zdroj informací sloužilo pozorování v průběhu osobních setkání a interní materiály HoStu.

¹⁶ Vzhledem k míře inteligence, vzdělání a slovní zásobě některých dotazovaných byla volena jiná slova a otázky byly přizpůsobeny situaci (např. namísto slova „dobrovolnice“ užito konkrétní jméno apod.).

5.1 Interpretace a analýza šetření

Většina dotazovaných se o HoStu dozvěděla od sociální pracovnice (pouze jedné z nich službu doporučila kamarádka) a souhlasila na základě jejího doporučení. Víceméně shodně uvádí, že byly přesvědčené, že to pro ně bude dobré, že nemají co ztratit, že za zkoušku nic nedají, ve dvou případech to byla zčásti i zvědavost a očekávání, že se něco bude dít.

Setkání probíhala skutečně podle metodiky – pokud si dotyčné dobře vzpomínají – jednou za týden, o prázdninách méně často z důvodů na obou stranách. Dvě se vyslovily, že se jim to zdálo málo, že by uvítaly více společnosti, alespoň dvakrát týdně. Ohledně délky spolupráce se odpovědi lišily – nešlo ani tak o určení časového rámce, ale o subjektivní pocit z délky časového období návštěv dobrovolnice. Přes striktní vyjádření, že to bylo až příliš, v jednom případě až po vyjádření touhy se s dobrovolnicí znovu kontaktovat, protože spolupráce byla příliš krátká (jen pro doplnění: v tomto případě probíhaly návštěvy 7 měsíců). Názor na to, zda by dotyčná ještě či znovu chtěla s dobrovolnicí být v kontaktu, se pohyboval od naprostého odmítnutí („v žádném případě“) až po přání vidět se třeba hned zítra, kdyby to šlo.

Náplní schůzek bylo naprosto ve všech případech povídání *o dětech, o „chlapech“ o penězích, o práci, o životě a tak vůbec* – jako velmi dobré a vícekrát zmiňované je povídání o dětech *s někým, kdo je taky má a kdo mi věří, že „to není sranda“*, hraní si s dětmi, a to i venku, na hřišti, vaření, společné nákupy, úklid, praní. Za pěkný zážitek bylo vícekrát označeno každé setkání, v jednom případě byla zmíněna možnost dostat se do společnosti, strávit jeden večer bez dětí po velmi dlouhé době, a to jen s dobrovolnicí. Jako velmi pozitivní bylo jednou z žen hodnoceno posezení u hřiště, kde si povídaly ještě s dalšími, úplně cizími maminkami (to by prý *sama jen tak, bez dobrovolnice, nedokázala, navíc by sama na hřiště s dětmi ani nešla*).

Po položení otázky, co nového se od dobrovolnice naučily, následovalo váhání, očividně nebylo snadné odpovědět, až na jeden případ, kdy klientka jmenovala konkrétní jídla, která se naučila s pomocí dobrovolnice vařit.

Něco konkrétního, s čím dobrovolnice poradila nebo pomohla, bylo chápáno více ve smyslu obecném, jako např. pomoc s tím, *že nejsem „tak blbá“*, *že taky něco umím*. Ale již i zmiňované velmi konkrétní vaření, pomoc při úklidu, při zvládnání dětí, pomoc při nákupech s dítětem – *že jsme na ně byly dvě*.

Nebylo zjištěno nic, co by klientky označovaly za zklamání. Co se z pohledu jedné nedařilo, bylo přesvědčit dobrovolnici, aby se s ní vídala častěji. Pouze v jednom případě dotázaná uznala, že se nepovedlo ukončit řádně spolupráci. V tomto případě dotyčná nevěděla, že spolupráce byla ze strany dobrovolnice a organizace ukončena, protože ji dobrovolnice – z neurčeného důvodu – o skutečnosti, že již do domácnosti nebude docházet, neinformovala.

Až na jednu výjimku se ženy shodly, že jim kontakt s HoStem byl k dobru, nejen s dobrovolnicí, ale i pracovníky. Cítily opravdový zájem, příjemně si popovídaly, vícekrát bylo zmíněno, že mohly svěřit svůj problém někomu, *kdo to jednak nikomu neřekne a kdo v tom není sám namočený*. Jedna zmínila, že si poprvé uvědomila, že má šikovné dítě – ať je, jaké je, že jí někdo na rovinu řekl, *že za něco stojí*, a ona tak poprvé mohla někomu říct a – jak udává – i sama sobě, že má své dítě ráda. *Když nemáte nikoho, kdo vám řekne, že malá pěkně maluje nebo hezky chodí, ani vám to tak nepříjde a navíc srovnáváte s jinými dětmi, které se mně vždycky zdají šikovnější*.

Celkovou spolupráci, a tím i spokojenost se službou HoStu hodnotí 8 matek velmi pozitivně, a to jako obohacení o nové zážitky, možnost potkat někoho jiného než pořád ty samé lidi, něco, na co bylo možné se pravidelně těšit. V případech spokojenosti se službou bylo patrné, že dotyčné ji měří na základě možnosti vybočit ze stereotypu – tedy toho, *že se něco dělo, že se dalo dělat něco jiné než jen sedět u televize, že bylo s kým si popovídat*. Spokojenost byla patrná nejen z náplně činnosti, ale především ze sympatií k osobě dobrovolnice, nejednou byla dobrovolnice považována za velmi spolehlivou, vždycky veselou a takovou, jakou by dotyčná sama chtěla být.

Nutno dodat, že v jednom případě dotazovaná hodnotila kontakt s dobrovolnicí velmi negativně. Samotný výběr i osobu dobrovolnice označila za naprosto nevyhovující, stejně tak její přístup, a to s doporučením, že by daná osoba

snad ani nikdy nic podobného neměla dělat. Spolupráce v jejím případě měla být ukončena dřív, protože služba stejně žádný efekt neměla a přítomnost dobrovolnice byla spíš přítěží. Dotyčná sice vyjádřila svou nespokojenost, ale současně uvedla, že je o smyslu a efektivitě služby přesvědčena, že by HoSt určitě doporučila ve svém okolí, že jen nebyla tou pravou a že si poradila nejlépe sama.

Zájem o službu v momentální situaci neměla ani jedna z žen. V několika případech byla spíše vyjádřena touha vědět, jak se má konkrétní dobrovolnice, co asi dělá, jestli na ně vzpomíná, s jistou mírou žárlivosti i otázka, zdali chodí do další rodiny a jaká ta rodina je.

5.2 Formulované závěry

Na základě rozhovorů, i když s méně než polovinou matek, které služby HoStu využily (jedenáct žen nebylo možné z důvodu neaktuálnosti údajů kontaktovat, jednalo se tedy o 10 rozhovorů včetně jednoho odmítnutí kvůli nezájmu se „s někým bavit o sobě a svých minulých problémech“), se dá stanovit hypotéza, že **služba plní svůj účel** a je hodnocena pozitivně. Vyskytla se pouze jedna negativní reakce namířená proti špatnému výběru dobrovolnice, další připomínky směřovaly spíše nad rámec možností a pravidel služby – např. požadavek na více času tráveného s dobrovolnicí, její větší angažovanosti, setkání konaná nejen v rodině, ale také u dobrovolnice doma nebo žádosti o hlídání dětí. Žádný z těchto nároků HoSt nemůže a ani nechce naplnit.

Na základě informací získaných od dotazovaných lze dále předpokládat, že návštěvy dobrovolnic mají pro matky především **vysoký sociální přínos** – všechny se shodly (až na jeden případ), že pro ně byla přínosná přítomnost další (vždy označované jako „milé, sympatické, zájem projevující, citově se angažující“) osoby v jejich životech, i když jen na omezenou dobu.

Díky důvěrnému vztahu mezi matkou a dobrovolnicí, jako dvěma matkami, může dotyčná pociťovat **úlevu od stereotypu, stresu a rodičovské úzkosti**, pomoc z nejistoty, zda může být dobrým rodičem. *Prostě nevím, jak se to dělá správně,*

a tak to dělám, jak se dá. Je úleva slyšet od někoho, navíc zkušenějšího, uznání, že se aspoň snažím, když nic.

Jako významnou hodnotu dotazované uváděly **sdílení**. *Všechno jsme dělaly spolu. Když už dobrovolnice přišla, i když jsme jen seděly, ale byly jsme na to dvě. Když mi malá plakala, taky bylo lepší, že tam aspoň někdy někdo je, komu to nevadí, a ještě mi řekne, že je to normální, že její holka taky plakávala. Zkušenosti tedy nebyly předávány formou příkazů, nucení do něčeho proti vůli, ale sdílením, doporučením, rozhovorem o vlastních zkušenostech, což se všem dotyčným jeví jako přirozený, přátelský a nenásilný způsob. Jedna z maminek přímo řekla, že hned ze začátku zjistila, že jde spíše o návrhy než poučování, že to díky bohu není nikdo, kdo mi řekne, jak to dělat a jak by to on sám udělal vůbec nejlíp. Navíc je velmi kladně hodnoceno, že se jedná o osobu, která nesoudí – právě tuto podmínku mimo jiné nesplňovala dobrovolnice v již zmiňovaném kritizovaném případě. Mluvila naprosto do všeho, navíc mi říkala, co dělám špatně, co bych ještě a jak dělat měla.*

Velký význam mají **společně prožité situace** a zážitky, které, ač zdánlivě všední se výrazně projeví v životě matek, a to i po časovém odstupu. Jak jedna říká, *na hřiště nás vždycky vytáhla dobrovolnice, teď když se mi nechce, tak si říkám, tak ta kdyby tady byla, tak bych určitě šla, to mě někdy nutí jít, i když bych radši seděla u televize.*

Z výzkumu navíc vyplynulo a potvrzuje se, jak je důležitá otevřená a jasná komunikace na obou stranách – jak s dobrovolníkem, tak s rodinou. Pravidelný kontakt a zdůrazňování pravidel a možností dobrovolníků a hranic, za které mohou a již nesmí jít, jsou nezbytné, a to opakovaně.

I při dobré organizaci a domluvě hraje významnou roli osobnost dobrovolníka – např. když je pro něj těžké spolupráci ukončit, může o tom mluvit s pracovníky HoStu, nabýt tak jistoty ve svém rozhodnutí a najít vhodnou cestu, jak to – třeba společně – rodině oznámit a předejít tak nejistotě, kterou by rodina mohla ještě dlouhou dobu po spolupráci pociťovat kvůli nejasnostem ohledně jejího ukončení.

6. Povědomí pracovníků Orgánů sociálně-právní ochrany dítěte o službě Home-Start

V období srpen/září 2006 organizace HoSt systematicky oslovila informačním e-mailem s nabídkou svých služeb 22 městských částí Prahy, konkrétně vedoucí odborů sociálně-právní ochrany dítěte (resp. sociálních odborů – dle organizace úřadu příslušné městské části). V únoru 2007 byla stejná pracoviště kontaktována poštou, dopisem s příloženými informačními materiály o nabídce služby. Mezitím byla všechna pracoviště kontaktována telefonicky – hovor byl až na dva případy veden s jinou pracovnící než vedoucí, které byly adresovány informace s nabídkou služby a žádostí o doporučení rodin, jež by splňovaly kritéria požadovaná HoStem. To jen na úvod pro představu o předchozím kontaktu, ze kterého jsem vycházela.

Pro **sondu** zaměřenou na získání poznatků o informovanosti sociálních pracovníků pražských Orgánů sociálně-právní ochrany dítěte (dále jen OSPOD) a jejich eventuální zkušenost s uživateli služby HoStu bylo vybráno **šest** úřadů OSPOD šesti městských částí, se kterými byl v období existence HoStu zaznamenán kontakt nebo jakákoliv zpětná vazba, a ty byly v květnu 2007 osloveny telefonicky s nabídkou setkání. Žádná z osmi oslovených sociálních pracovníků na osobní setkání nepřistoupila – jako důvod uváděly časovou zaneprázdněnost.

K tématu se vyjádřily jen velice stručně a kuse, a to v telefonických rozhovorech v délce od dvou do deseti minut. Otázky, původně připravené pro osobní setkání, byly při telefonickém hovoru výrazně redukovány, a to nejen kvůli telefonické formě, ale především z důvodu neochoty a netrpělivosti dotazovaných a znění jejich odpovědí. Nakonec tedy byly použity otázky v této podobě:

- Znáte Home-Start (v ČR, v zahraničí), jestli ano, jak jste se o organizaci HoSt Home-Start ČR dozvěděla?
- Domníváte se, že pracujete s rodinami, které by mohly službu HoStu využít?

- Jaká je zkušenost (Vaše osobní/Vašeho pracoviště) s HoStem?
- Jaké změny jste zaznamenala u uživatele služby HoStu v případě, že jste s někým takovým spolupracovala?
- Váš osobní názor na model Home-Startu?
- Věříte v úspěšnost projektu Home-Start v České republice (i v jiné lokalitě, než je Praha)?

Přes předpoklad, že všech osm dotázaných službu zná, a i přes kladnou odpověď, že o organizaci vědí, resp. slyšely o ní (byly s nabídkou služby osloveny nebo s ní byly seznámeny na společném setkání pracovníků OSPOD pořádaném Magistrátem hlavního města Prahy), ne všechny pracovnice byly schopné přesně stanovit a zhodnotit, zda pracují s rodinami vhodnými pro spolupráci s HoStem.

Šest z nich tuší, že je stanoven věkový limit pro děti v rodině, přesně jej spíše tipovalo pět z nich. Zbývající tři si nebyly vůbec jisté, s jakými rodinami (v jednom případě že vůbec s rodinami) HoSt pracuje. Po upřesnění věkového limitu a požadavku motivace a souhlasu se spoluprací ze strany rodiny si ani jedna z dotázaných nebyla momentálně jistá, zda nějakou takovou rodinu v evidenci má nebo o ní ví např. od kolegyně. Ve dvou případech zmiňovaly, že s takovou rodinou pracovaly v minulosti a tu v té době ke spolupráci doporučily.

Pouze dvě z dotazovaných měly zkušenost s doporučením rodiny HoStu, obě ji hodnotí jako dobrou. Co se týče konkrétních viditelných změn v rodině po zahájení spolupráce s HoStem, nebyly schopny sdělit víc než to, že osobně pocítily úlevu, že si dotyčné matky již nechodí tak často v úředních hodinách „jen tak popovídat“.

Všechny shodně odpověděly, že se jim nápad s Home-Startem líbí, že bude určitě v České republice úspěšný. Některé dokonce vyjádřily přání, aby podobných služeb bylo víc.

Z vyjádření sociálních pracovníků zřejmě nejvíc vyplynulo, jak jsou zaneprázdněné a že služby neziskových organizací, konkrétně HoStu, spíše vítají. Bylo znát (a to ze dvou případů jasně) skepsi ohledně přínosu služby, např. vyjádření, že „se už takhle dělá pro některé rodiny dost a není o to zájem“. Odpovědi bezesporu ovlivnilo, že dotyčné byly dotazovány někým, kdo je přímo z organizace,

není tedy nezávislým tazatelem (např. nevyslovení kritiky či jakékoliv negativní konstatování).

Z reakcí dvou sociálních pracovníků je patrné – a dalo by se to i předpokládat – že služba HoStu může pro pracovníce OSPOD znamenat konkrétní odlehčení práce, a to právě tím, že nabídne někoho, komu se dá vypovídat.

Celkově je z kontaktu se sociálními pracovníky znát bariéra mezi státním sektorem a neziskovou sférou, kdy jsou pracovníci nestátní organizace vnímáni jako ti, kteří nejsou zavaleni prací, vybírají si jen některé případy, které si „užívají“ a věnují se jim naplno. Najdou se i výjimky, ale bohužel osobně cítím ze strany pracovníků OSPOD, že neziskový sektor je tamními sociálními pracovníky chápán ne jako možnost spolupráce a nabídky, ale spíše jako konkurence, ohrožení a práce navíc.

Závěr

Home-visitingové programy, jež v některých zemích už dlouhodobě fungují, mohou významně doplnit paletu služeb pro rodiny, které zvláště po narození dítěte a v rané fázi jeho výchovy potřebují pomocnou ruku. Původně anglický model Home-Start, fungující na bázi home-visitingu, nabízí podporu rodičům s dětmi předškolního věku již ve dvaceti zemích světa. V České republice pomáhá rodinám od roku 2003 v Praze a od roku 2007 v Brně a v Liberci, a to ojedinělou formou – prostřednictvím dlouhodobého, přátelského a neformálního vztahu rodiny s dobrovolníkem-rodičem.

Ve své práci jsem se pokusila shromáždit, shrnout a uspořádat nejen informace o tom, jak tato služba vznikla, komu je určena a jak funguje, ale také své vlastní zkušenosti z práce v občanském sdružení HoSt Home-Start ČR, kde působím od července 2006 doposud. Jde o první pokus o ucelenější zpracování informací o Home-Startu v České republice a doufám, že tento text (nebo jeho část) bude využit nejen pro potřebu organizace (plánovaným vydáním informační brožury), ale i pro veřejnost.

Na závěr své práce o službě Home-Start si dovoluji ocitovat slova, která vystihují podstatu a sílu projektu:

„Když už vstoupíš do dveří, myslí na to, že přicházíš s darem. To, co dáváš, je tvůj čas, tvá pozornost. To, co se odehraje za těmi dveřmi, ty dvě tři hodiny společného času, to je právě a jen pro ty, kteří tě s důvěrou pozvali.“ (Van der Eyken, 1982)

Seznam literatury a zdrojů

- Asscher, J. J.: Parentig Support in Community Settings. Parental Needs and Effectiveness of the Home-Start Program. SCO-Kohnstamm Instituut, Amsterdam 2005.
- Davies, M.: The Blackwell Encyclopaedia of Social Work. Blackwell Publishing, Oxford 2000.
- Disman, M.: Jak se vyrábí sociologická znalost. Karolinum, Praha 2002.
- Everingham, C.: The Trusted Confidance: A Model for Supporting Parents. University of Newcastle & Home-Start National Australia, Callaghan 2006.
- Eyken, W. van der: Home-Start: A Four-year Evaluation. Home-Start Consultancy, Leicester 1982.
- Frič, P. a kol.: Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. NROS, AGNES, Praha 2001.
- Frost, N.; Johnson, L.; Stein M.; Wallis, L.: Home-Start and the Delivery of Family Support. Children-and-Society 14/2002, str. 328–342.
- Frost, N.; Johnson, L.; Stein M.; Wallis, L.: Negotiated Friendship: Home-Start and the Delivery of Family Support. Home-Start UK, Leicester 1996.
- Home-Start International Newsletter 2005, 2006.
- Home-Start National Inc. Newsletter Australia 2006.
- Klass, C. H.: The Home Visitor-Parental Relationship: The Linchpin of Home Visiting. Zero to Three. National Center For Infants, Toddlers and Families. Fe/March 1997, Vol. 4.
- Learning from Families. Policies and Practices to Combat Social Exclusion amongst Families with Young Children in Europe. Transnational Report Summary. Home-Start International & European Commission, 2005.
- Matějček, Z.: Co, kdy a jak ve výchově dětí. Portál, Praha 2000.

- Matějček, Z.: Prvních 6 let ve vývoji a výchově dítěte. Grada, Praha 2005.
 - Matějček, Z.: Výbor z díla. Karolinum, Praha 2005.
 - Matějček, Z., Dytrych, Z.: Krizové situace v rodině očima dítěte. Grada, Praha 2002.
 - Matoušek, O.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha 2003.
 - Matoušek, O.: Rodina jako instituce a vztahová síť. SLON, Praha 1997.
 - Matoušek, O.: „Služby pro rodiny v ČR“, referát, World Family Conference Prague, 18. 5. 2007
 - Pemová, T.: Práce s rodinou a v rodině (programy home-visiting). Diplomová práce. Univerzita Karlova KSP FF UK, Praha 2003.
 - Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Hestia – Národní dobrovolnické centrum, Praha 2003.
 - Sedláčková, L.: Dobrovolnická centra v ČR – Metodika založení dobrovolnického centra. Diplomová práce. Univerzita Karlova FHS, Praha 2006.
 - Tošner, J.: Ministerstvo akceptuje dobrovolníky v sociálních službách. www.hest.cz, 25. 4. 2007
 - Tošner, J.; Sozanská, O.: Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích. Portál, Praha 2002.
 - Training the Trainer – materiály vydané k setkání Home-Start International, Amersfoot, Nizozemsko, prosinec 2006.
 - Výroční zprávy Home-Start International 2004, 2005.
 - Výroční zprávy HoSt Home-Start Česká republika 2005, 2006.
-
- Úmluva o právech dítěte
 - zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě
 - zákon č. 94/1963 Sb., o rodině
 - zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
 - zákon č. 108/2007 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Užité internetové odkazy

Dobrovolnictví

- <http://www.dobrovolnik.cz>
- <http://www.volunteer.cz>
- <http://www.dobrovolnici.cz>
- <http://www.hest.cz>

Home-Start

- <http://www.hostcz.org>
- <http://www.homestartinternational.org>
- <http://www.home-start-int.org>
- <http://www.home-start.org.uk>
- <http://www.home-start.nl>
- <http://www.appogg.gov.mt>

Home-visitingové programy ve světě

- <http://www.childtrends.org>
- <http://www.hippyusa.org>
- <http://www.strengtheningfamilies.org>
- <http://www.healthyfamiliesamerica.org>
- <http://www.parentsasteachers.org>
- <http://www.acf.hhs.gov/programs>
- <http://www.headstartinfo.org>
- <http://www.acf.hhs.gov/programs>

Jiné

- <http://www.resurgence.org/resurgence/issues/harrison200.htm>
- <http://www.independent.com.mt/>
- <http://www.bbc.co.uk/radio4/wom>

HoSt Home-Start ČR, o. s.

Holandská 22

101 00 Praha 10-Vršovice

www.hostcz.org

HoSt Home-Start ČR Praha

Hviezdoslavova 519

149 00 Praha 11-Háje

HoSt Home-Start ČR Brno

Renneská 42

630 00 Brno

HoSt Home-Start ČR Liberec

Palachova 504/7

460 01 Liberec

Přílohy

A. Stanovy Home-Start International	II
B. Kodex dobrovolníka	VI
C. Příklady kasuistik uživatelů služby HoStu	VIII

Příloha A – Stanovy H-S International



HOME-START INTERNATIONAL

Pomáhá po celém světě rodinám a dětem

Principy práce Home-Startu

V roce 1999 byly zástupci všech zemí, kde Home-Start (dále jen H-S) působí, odsouhlaseny tyto principy práce dodržované Home-Startem po celém světě:

Home-Start International je organizací, ve které dobrovolníci nabízí pravidelnou podporu, přátelství a praktickou pomoc rodinám s malými dětmi, primárně v jejich domácnostech, a pomáhají tak předcházet rodinné krizi a možnému rozpadu rodiny.

1. H-S pracuje s rodinami v řadě obtížných situací, kde je však vždy alespoň jedno dítě předškolního věku. Těmto rodinám H-S nabízí emocionální a praktickou bezplatnou pomoc v jejich domovech prostřednictvím dobrovolníků, kteří rodinu navštěvují tak dlouho, jak je to třeba.
2. H-S je vázán zásadami práv jednotlivce a bere v úvahu rozmanitost rodin. H-S respektuje rozdílnost a specifika kulturní, etnická, rasová a náboženská,

a přistupuje tak ke každé rodině odlišně a citlivě s ohledem na individualitu jednotlivých členů rodiny.

3. Každá pobočka H-S pracuje s rodinami v jejich nejlepším zájmu, tak aby došlo k posílení jejich sebevědomí a nezávislosti, a to

- nabídkou podpory, přátelství a praktické pomoci, a to rodinám s alespoň jedním dítětem předškolního věku;
- primárně na bázi setkání s rodinami v jejich domovech, kde potíže existují a kde je individuálně respektována a chráněna důstojnost a identita každého člena rodiny;
- ujišťováním rodičů, že situace, kterým jsou vystaveni ve výchově dětí, nejsou neobvyklé, a zdůrazňováním pozitiv a radostí z toho být rodičem;
- rozvojem vztahu s rodinou, ve které tak může být sdílen čas a zkušenosti a postupně může vzrůstat porozumění (díky flexibilnímu přístupu, který se přizpůsobuje měnícím se potřebám rodiny);
- povzbuzováním rodičovských sil a tělesné i duševní pohody pro maximální přínos dětem;
- povzbuzováním rodin, aby rozšiřovaly síť svých vztahů a užívaly efektivně podporu a služby dostupné v komunitě.

4. Každá pobočka H-S má svou vlastní strukturu podpořenou na místní úrovni lidmi, kteří jsou oddaní étosu H-S a kteří mohou vzít odpovědnost za zaměstnání a implementaci základní myšlenky H-S. Ti pak odpovídají za vhodné vazby s dalšími organizacemi a subjekty, které jsou zapojeny do práce s mladými rodinami v komunitě. V některých zemích jsou také skupiny, které fungují bez finančního ohodnocení jako „Management Committees or Trustees“. Komise funguje jako podpora pobočky a žádný z jejích představitelů by neměl být placeným pracovníkem.

5. Zpravidla je v pobočce zaměstnán alespoň jeden placený organizátor/koordinátor s příslušnými znalostmi a zkušenostmi.

Jeho povinnosti pak zahrnují:

- řízení pobočky ve shodě s mezinárodními stanovisky a principy praxe;
- nábor, přípravu a podporu dobrovolníků;
- styk s ostatními subjekty zabývajícími se otázkou mladých rodin s dětmi;
- první návštěvy v rodině, přičemž je zdůrazněna zvláštní pozornost „párování“ dobrovolníka s rodinou, tzn. dobrovolníkových dovedností a zkušeností s potřebami rodiny;
- společně s rodinou a dobrovolníkem rozpoznávat, kdy je potřeba rodiny naplněna, ukončit spolupráci a vyhodnotit služby.

6. Organizátoři a dobrovolníci jsou většinou sami rodiče nebo mají rodičovskou zkušenost. Dobrovolníci jsou podporováni pracovníky a dalšími dobrovolníky z H-S, a když je třeba, tak i dalšími profesionálními pracovníky.

7. Všichni dobrovolníci absolvují školení jako přípravu pro práci v H-S a obdrží doplňující informace a podporu podle svých potřeb, které se v průběhu spolupráce objeví.

8. Škála důvodů k doporučení rodiny pro spolupráci s H-S jak od doporučujících organizací, tak od rodičů samotných je neomezena, ovšem s ohledem na možnosti H-S a vážnost a komplexnost problémů rodiny.

9. Všechny informace o rodičích a rodinách jsou důvěrné, vždy se projednávají, jen je-li třeba, a to s pracovníky H-S a dobrovolníkem adekvátně k jeho působení v rodině. Sdělování důvěrných informací třetí osobě se děje pouze s jasným souhlasem rodiče, a to za účelem pomoci rodině, vyjma situací, kdy je tak nezbytné učinit v souladu se sociálně-právní ochranou dítěte, když by informace měly být předány příslušnému odborníkovi či specializovanému pracovišti.



10. Všechny národní organizace H-S užívají symbol přátelství a jméno „Home-Start“ jako poznávací logo, často doplněné národním jménem nebo jiným vhodným doplňujícím slovem v národním jazyce.

11. Všechny národní pobočky H-S si udržují spojení s H-S International a sdílí školicí materiály, zprávy o výzkumech a informace s H-S v jiných zemích, a to vždy pro maximální přínos rodinám.

- **H-S International zodpovídá za koordinaci národních poboček, napomáhá rozvíjet H-S v nových zemích a současně si vymáhá právo být informován o každé nové zemi, která má o službu H-S zájem, a o každé nově otvírané pobočce na lokální úrovni.**

- **H-S International pracuje tak, aby vyšel vstříc potřebám nových zemí, a to poskytnutím odborných znalostí z již existujících poboček H-S v různých zemích, předáním školicích a informačních materiálů a pomocí s vedením.**

Všichni organizátoři a pobočky Home-Startu po celém světě se zavazují dodržovat tyto principy v praxi.

V Budapešti dne 20. 4. 2002

Příloha B

KODEX DOBROVOLNÍKA



HoSt Home-Start Česká republika

- Dobrovolník HoStu věnuje nezištně bez nároku na finanční odměnu svůj čas, energii, vědomosti a zkušenosti rodině, rodiči vychovávajícím alespoň jedno dítě předškolního věku.
- Dobrovolník HoStu je sám rodič.
- Dobrovolník se činnosti pro HoSt věnuje pravidelně, zpravidla 1× v týdnu na 2–3 hodiny (vychází z domluvy a potřeb rodiny) v místě bydliště rodiny.
- **Dobrovolník poskytuje služby potřebným a tato služba jej těší a obohacuje.**

Dobrovolník má právo:

- být řádně vyškolen,
- setkávat se na pravidelných intervizních a supervizních setkáních (1× měsíčně),
- obracet se s dotazy či problémy na pracovníky HoStu,
- požádat koordinátora dobrovolníků o změnu rodiny, pokud pro to bude závažný důvod,
- ukončit spolupráci ze závažných důvodů.

Úkoly dobrovolníka:

- jednat se členy rodiny vždy jako s rovnoprávními a plnohodnotnými partnery,
- respektovat práva členů rodiny, zvláště pak právo na soukromí, právo na samostatné rozhodování, životní styl rodiny, trávení volného času,
- respektovat individuální potřeby a osobnost členů rodiny,
- mít na paměti pravidla a doporučení HoStu při kontaktu s rodinou,
- podílet se na vytváření příznivé rodinné atmosféry,
- pomoc a podpora při zajištění chodu domácnosti,
- pomoc s péčí o děti a jejich výchovou,
- provázení a pomoc při vyplňování volného času rodičů a dětí,
- snažit se podporovat a vytvářet pozitivní, přátelské vztahy v rodině,
- zachovávat mlčenlivost o soukromí rodiny,
- informovat pravidelně pracovníky HoStu o probíhající spolupráci s rodinou – min. formou monitorovacích dotazníků 1× měsíčně, účasti na supervizních setkáních (v případě absence se řádně a dopředu omluvit).

Pravidla dobrovolnické činnosti:

- být spolehlivý a nezneužívat projevenou důvěru,
- při výkonu dobrovolnické činnosti nekonzumovat alkohol, drogy, respektovat doporučení nekouřit v přítomnosti dětí,
- neodkladně projednat s pracovníky HoStu změnu ve spolupráci (např. pokud je důvod k ukončení spolupráce s rodinou, HoStem či jakákoliv změna),
- závažnější problémy vzniklé v rodině, do níž dochází, neodkladně řešit s pracovníky HoStu, informovat o jakýchkoliv nečekaných událostech nebo změně situace.
- Dobrovolník souhlasí s použitím nezbytných údajů pro vnitřní potřebu o. s. HoSt Home-Start a jejich poskytnutím v nezbytné míře smluvní pojišťovně ohledně pojištění dobrovolníka.

Příloha C – Příklady kasuistik uživatelů služby HoStu

Kristýna vyrostla na Ostravsku, jako nejstarší ze čtyř sourozenců, které vychovávala rozvedená matka. S matčíným novým přítelem si nerozuměla a vlastního otce nepoznala. Vždycky ji bavila matematika, vybrala si studium na střední ekonomické škole, měla ambice vystudovat vysokou školu. Ve třetím ročníku otěhotněla. Dvojička porodila ještě na severní Moravě, ale matka jí dávala jasně najevo, že je na obtíž. Společně se svým velmi mladým, v té době nezaměstnaným přítelem odjeli i s dětmi do Prahy. Prozatím bydlí v sociálním bytě, partner pracuje na tři směny, šetří a přemýšlí, co dál. Kristýna je s Pavlíkem a Petříkem celé dny sama, na sídlišti nikoho nezná, ráda by i někam šla, ale je spíš nesmělá, bojí se odmítnutí.

Mirka nikdy vlastní rodiče nepoznala. Do dospělosti vyrůstala v dětském domově nedaleko Prahy, který opouštěla, aniž by věděla, kam jít. I když se vyučila obuvnicí, práci bez praxe se jí nepodařilo v oboru najít. Po pár měsících potulování, příležitostných brigádách, experimentování s drogami a přespávání, kde se dalo, otěhotněla. S kým – to vlastně neví dodnes. Dítě se ale rozhodla donosit, těšila se na ně, aniž by vůbec měla představu, co mateřství obnáší. S pomocí sociální pracovnice získala ubytování v azylovém domě pro matky s dětmi – v nové lokalitě, sama s malou Sandrou. S dalšími obyvatelkami si moc nerozumí, neví, jak si s dcerkou hrát, jak vařit, nevychází s penězi a většinu času tráví u televize s cigaretou.

Magda měla hezké dětství. Vyrostla na vesnici v pohraničí společně se sestrou, obklopena láskou rodičů. Po úspěšné maturitě pracovala v okresním městě v bance, seznámila se díky práci se svým manželem, za kterým se odstěhovala do Prahy. První tři roky byly ideální – milující manžel, finanční zázemí, narození dcery Bány,

očekávání dalšího dítěte. Honzík se narodil s velice vážným kombinovaným postižením. Výčitky a pocity selhání vedly u Magdy až k depresím. Manžel po půl roce ženu a děti opustil. Její jediná blízká osoba, sestra, se provdala do zahraničí a Magda ji už nechce svými telefonáty obtěžovat. O Honzíka se s láskou stará, ale na čtyřletou Báru jí nezbývá energie. Každé ráno se probouzí s pocitem, že už dál nemůže.

Název práce: **Home-Start, Podpora rodin s dětmi předškolního věku**

Diplomant: Tereza Tesařová

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí: doc. PhDr. Oldřich Matoušek

Oponent:

Klíčová slova: Home-Start, Home-Start International, home-visitingové programy, podpora rodin, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, dobrovolnictví, management dobrovolníků

Program Home-Start vznikl jako jeden z tzv. home-visitingových programů (tedy programů založených na návštěvách doma, přímo v rodinách) v 70. letech v Anglii. K datu 1. 7. 2007 působí ve dvaceti zemích po celém světě, zaštitěn mezinárodní organizací Home-Start International se sídlem v Londýně. Po celém světě funguje jako podpora převážně mladých rodin s dětmi předškolního věku a to na bázi pravidelných návštěv v domácím prostředí rodiny. Specifikem Home-Startu je, že do rodin dochází vyškolení dobrovolníci, kteří jsou sami rodiči. Cílem Home-Startu je spojovat rodiče, kteří již svou rodičovskou roli znají, vychovali své vlastní děti nebo je právě vychovávají s těmi, kteří si v tomto ohledu nejsou jisti, tápou, potřebují pomocnou ruku. Služba je cílena na osamělé matky, rodiny se situací komplikovanou nemocí, postižením, rodiny s rodičovskými problémy, poruchami v chování dítěte, rodiny s neúměrnou mírou zátěže, a další. Vždy musí jít o rodiče pro spolupráci motivované, kteří se službou souhlasí a stejně tak s návštěvami dobrovolníka v domácnosti.

V České republice funguje občanské sdružení HoSt Home-Start ČR od roku 2003 v Praze, v roce 2007 se rozšiřuje o pobočky v Brně a v Liberci. Podle zákona č. 108/2007 Sb., o sociálních službách se jedná o sociálně aktivizační službu pro rodiče s dětmi.

Práce je prvním zhodnocením služby Home-Startu v ČR, jejím cílem je zjistit, jak služba Home-Start v České republice funguje, jak byly rodiny, kterým se podpory Home-Startu dostalo, se službou spokojeny. Dále získat informace o tom, jak službu vnímají pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí v jednotlivých městských částech Prahy.

Na základě dat získaných v rámci kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů se dá předpokládat, že služba svůj účel plní a je hodnocena ze strany matek, které jí využily, velmi pozitivně – zejména její vysoký sociální přínos, úleva od stereotypu a úzkosti s možností sdílení a nových společných zážitků.

Ze sondy zaměřené na získání poznatků o informovanosti sociálních pracovníků o službě Home-Start vyplývá, že nabídka ze strany neziskových organizací včetně Home-Startu je vítaná, sociální pracovníci věří v úspěšnost služby i v jiných regionech a to i přes určitou skepsi. Z kontaktu je patrná bariéra mezi státním sektorem a neziskovou sférou, který není vždy ze strany sociálních pracovníků vnímán

jako možnost spolupráce a nabídky, ale spíše jako konkurence, ohrožení a práce navíc, což jistě ovlivňuje fakt jejich zaneprázdněnosti.