

Univerzita Karlova v Praze
Pedagogická fakulta
Katedra speciální pedagogiky

Nina Brožová

**Etický kodex dobrovolníka v pomáhajících profesích se
zvláštním zřetelem na organizaci Lata, o.s.**

**Volunteer Code of Ethics in Helping Professions with Special
Reference to the Organization Lata, o.s.**

Bakalářská práce

Studijní program: Speciální pedagogika

Studijní obor: Speciální pedagogika

Vedoucí práce: doc. PhDr. Lea Květoňová, Ph.D.

2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Etický kodex v pomáhajících profesích se zvláštním zřetelem na organizaci Lata, o.s.“ vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně a citovala všechny použité prameny a literaturu. Dále prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze

podpis

Ráda bych touto cestou poděkovala především doc. PhDr. Lee Květoňové, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady při vedení mé práce. Rovněž bych chtěla poděkovat všem, kteří mi poskytli svůj čas, rady a zkušenosti týkající se dané problematiky, zejména pracovníkům organizace Lata, o.s.

podpis

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá fenoménem dobrovolnictví, konkrétněji se pak zaměřuje na dobrovolníky ve zdravotní a sociální oblasti a jejich metodické vedení. Protože jak dobrovolníci, tak odborníci v pomáhajících profesích musejí dodržovat určité etické zásady, tato práce se soustředí na obsah a praktický význam etických kodexů, v nichž jsou etická pravidla formulována. Zvláštní zřetel je kladen na nestátní neziskovou organizaci Lata, o.s.

Klíčová slova

Pomáhající profese, supervize, dobrovolník, dobrovolnictví, mentoring, etika, etický kodex, Lata, o.s.

Annotation

This thesis explores phenomenon of volunteering, more specifically, it focuses on volunteers in health and social fields and their methodical guidance. Since both volunteers and professionals in the helping professions must follow certain ethical principles, this work focuses on the content and practical importance of ethical codes, in which ethical rules are formulated. Special attention is given to the non-profit organization Lata, o.s.

Key words

Helping professions, supervision, volunteer, volunteering, mentoring, ethics, code of ethics, Lata, o.s.

OBSAH

ÚVOD.....	6
1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE.....	7
1.1 CO JE POMÁHÁNÍ.....	7
1.2 PŘEDPOKLADY POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA.....	10
1.3 SYNDROM VYHOŘENÍ.....	11
2 DOBROVOLNICTVÍ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH.....	12
2.1 MOTIVY K DOBROVOLNÉ ČINNOSTI.....	13
2.2 TYPY DOBROVOLNÉ ČINNOSTI.....	15
2.3 DOBROVOLNÍCI VE ZDRAVOTNÍ A SOCIÁLNÍ OBLASTI.....	18
2.4 MENTORING JAKO SPECIFICKÁ FORMA DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	20
3 METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH.....	22
3.1 VÝBĚR DOBROVOLNÍKŮ.....	23
3.2 VÝCVIK DOBROVOLNÍKŮ.....	24
3.3 SUPERVIZE A OCENĚNÍ DOBROVOLNÍKŮ.....	25
4 ETIKA A ETICKÉ KODEXY POMÁHAJÍCÍCH.....	27
4.1 ETIKA.....	27
4.2 ETICKÝ KODEX ODBORNÍKŮ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH.....	29
4.3 ETICKÝ KODEX DOBROVOLNÍKŮ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH.....	32
5 LATA, O.S. – PROGRAMY PRO OHROŽENOU MLÁDEŽ.....	36
5.1 VZNIK ORGANIZACE LATA, O.S.	36
5.2 PROJEKTY ORGANIZACE LATA, O.S.....	37
5.3 DOBROVOLNICTVÍ V ORGANIZACI LATA, O.S.....	39
5.4 ETICKÉ ZÁSADY V ORGANIZACI LATA, O.S.	42
ZÁVĚR.....	49
POUŽITÁ LITERATURA.....	50

Úvod

Tato práce se zabývá dobrovolnictvím v pomáhajících profesích, etickými kodexy a nestátní neziskovou organizací Lata, o.s., ve které působím jako dobrovolnice.

Vzhledem ke svému studijnímu oboru se v první kapitole budu obecně věnovat pomáhajícím profesím. Další kapitoly se pak zabývají fenoménem dobrovolnictví, konkrétněji dobrovolníky, kteří svou činnost vykonávají ve zdravotní a sociální oblasti. V pomáhajících profesích hrají významnou roli, protože na rozdíl od profesionálů mají na klienty více času, mohou se jim individuálně věnovat a vnášet jim radost do života. Tento druh dobrovolnictví však vyžaduje odborné vedení, aby nedošlo k poškození klienta. Potenciální dobrovolníci tedy musejí projít výběrem, být řádně proškoleni, odpovídajícím způsobem motivováni a samozřejmě oceňováni. Jejich činnost by měla být také pravidelně supervidována. Specifickým druhem dobrovolnictví je mentoring, kdy dobrovolník podporuje dítě či dospívajícího, jemuž hrozí sociální vyloučení.

Každý pomáhající pracovník by se měl ve své profesi řídit etickými zásadami, které vycházejí z etiky. Tato pravidla a zásady bývají většinou formulovány v etickém kodexu, jenž může existovat v psané nebo ústní podobě. Svůj etický kodex mají lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, ale i řada dalších povolání. Stejně tak mívají svůj etický kodex dobrovolníci, který samozřejmě vychází z potřeb příslušné organizace.

Já působím jako dobrovolnice v organizaci Lata, o.s., jež svým mentoringovým programem *Ve dvou se to lépe táhne* pomáhá ohroženým mladým lidem prostřednictvím vrstevnického vztahu dobrovolník–klient. I dobrovolníci v této organizaci se musejí řídit určitými etickými zásadami, aby věděli, jak s klienty jednat a jak řešit konkrétní situace, s nimiž se mohou při své činnosti setkat. Lata disponuje pouze etickým kodexem pracovníků, nicméně v současnosti uvažuje o zavedení oficiálního kodexu dobrovolníků tak, aby vznikl jednotný dokument. Nyní se dobrovolníci dozvídají etické zásady během výcviku a z Příručky pro dobrovolníka. Cílem této práce bude vytvořit návrh etického kodexu pro organizaci Lata, o.s., ze kterého by mohla v budoucnu vycházet. Při psaní této práce budu čerpat především z odborné literatury, analýzy etických kodexů a metody pozorování.

1 Pomáhající profese

Pojem pomáhající profese lze široce definovat jako rozsáhlou škálu povolání, jež poskytují různé typy veřejných služeb. Patří sem například advokáti, duchovní, policisté, zdravotníci, ale i dobrovolná činnost v různých typech organizací (Sovová, 2009).

Hartl, Hartlová (2000, s. 185) definují pomáhající profese (helping professions) úžeji jako „souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby pomoc mohla být účinnější; patří sem lékaři, zvl. psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové; šířeji i fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci apod.“.

Podle Havrdové (2007) je pozoruhodné, že všechny pomáhající profese vznikaly v minulosti jako dobrovolnické činnosti. Zpočátku se vždy nějaký nadšenec zaměřil na jistou formu pomoci, které se zatím nikdo nevěnoval a společnost na ni dosud neměla objednávku. Jak se činnost stávala komplexnější a bylo zapotřebí více odborných znalostí, aby se předcházelo poškození klientů, postupně se z ní vyvinula určitá profese.

Pro výkon pomáhajících profesí ovšem není důležitá pouze odbornost a osobnostní předpoklady, ale především chuť pomáhat lidem.

1.1 Co je pomáhání

Už v minulosti, kdy pomáhající profese neexistovaly, si lidé pomáhali. Zpočátku plnily tuto roli přirozené autority, například šamani a léčitelé, později rodinní lékaři učitelé a kněží, k nimž si lidé chodili v náročných životních situacích pro radu a pomoc. Pomáhání je ukotvené v křesťanství, ale svůj vliv na jeho prosazení mělo i to, že člověk je sociální tvor a od narození je závislý na pomoci druhých. Je tedy fylogeneticky

nastaven pomáhat své rodině a lidem, které dobře zná. Jak je ale možné, že pomáhá i těm cizím? Zdá se, že velice důležitou úlohu zde hraje vliv společnosti a kulturních hodnot. Pomáhání tedy není instinktivně naprogramované chování, ale stává se mravní povinností. Pro kulturního člověka by mělo být takové jednání výzvou; v případě, že ho někomu odepře, obvykle trpí pocitem viny (Lorenz in Kraus, Poláčková a kol., 2001).

Na základě křesťanského pojetí člověka je jeho posláním: „Šířit dobrou vůli, zrcadlit boží lásku, starostlivost a milosrdenství vůči všemu stvořenému.“ (Henriksen, Vetlesen 2000, s. 103)

Podle Slovníku sociální práce může být pomáhajícím kdokoli. Pomáhání znamená dlouhodobou podporu člověka při zvládnání náročných životních situací. Prolíná se s pojmem pomoc, což je: „Akt, při kterém jednatel nebo skupina něco poskytuje jinému jednotlivci nebo skupině, přičemž adresát pomoci to, co je mu poskytnuto, využívá k řešení svého problému.“ (Matoušek, 2003a, s. 150)

Někdy se bohužel stane, že člověk má problémy, které přestane zvládat sám nebo za pomoci rodiny a přátel. V tu chvíli nastává neobvyklá situace – když běžná mezilidská pomoc nestačí, nastupuje pomoc profesionální. Úlehla považuje profesionální pomáhání za neobyčejnou věc. Podmínkou profesionality podle něj je, aby profesionál měl své jednání podložené teorií – „ví, co dělá“ (Úlehla, 2005).

V následující tabulce, kterou ve své bakalářské práci uvedla Hanáková (2006, s. 14), jsou zobrazeny specifické oblasti pomáhání.

	PLÁNOVANÉ	SPONTÁNNÍ
PŘÍMÉ	<p>Pomáhající profese</p> <ul style="list-style-type: none"> - psychologové, sociální pracovníci, učitelé, vychovatelé, lékaři, zdravotní sestry, pečovatelé atd. <p>Dobrovolnictví</p> <ul style="list-style-type: none"> - program Pět P - organizovaná pomoc lidem s postižením 	<p>Náhlá pomoc</p> <ul style="list-style-type: none"> - záchranné pokusy - poskytování emocionální podpory
NEPŘÍMÉ	<p>Dobročinnost</p> <ul style="list-style-type: none"> - dárcovství krve (Červený kříž) - příspěvky dobročinným organizacím (Člověk v tísni, konto Paraple, atd.) 	<p>Nepřímá pomoc</p> <ul style="list-style-type: none"> - poskytování materiálu k realizování pomoci druhým (např. poskytnutí telefonu k tísňovému volání atd.)

Z tabulky je patrné, že psychicky a časově nejnáročnější je oblast přímého plánovaného pomáhání, do níž patří pomáhající profese a dobrovolnictví.

1.2 Předpoklady pomáhajícího pracovníka

Pomáhající profese je náročná a zodpovědná činnost. Pracovník potřebuje pro výkon své profese odpovídající vzdělání, angažovanost a vysoké pracovní nasazení, ale měl by mít i určité osobnostní předpoklady a dodržovat profesní etické zásady.

Kopřiva (2006) upozorňuje na to, že i v pomáhajících profesích je běžným jevem neangažovaný pracovník. To jsou lidé, kteří vykonávají svou práci bez osobního zájmu a nadšení. U pomáhajících profesí je angažovanost velmi důležitá. Od jiných profesí, které přicházejí do styku s lidmi, jako jsou třeba prodavačky nebo holiči, se neočekává osobní vztah ke klientům, stačí slušné chování. Klientům, kteří přicházejí k pomáhajícím pracovníkům, ale nestačí pouze slušnost, potřebují „přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje“ (Kopřiva, 2006, s. 15).

Smyslem pomáhajících profesí je pomáhat lidem, proto je angažovanost a opravdový zájem o člověka nutným předpokladem pro jejich výkon. Na druhou stranu, i zpočátku angažovaný pracovník může postupem času přestat vnímat potřeby svých klientů v důsledku syndromu vyhoření, což je poměrně častý jev v profesích, jejichž pracovníci přicházejí každodenně do styku s lidmi v nouzi. Prevencí je pravidelná psychohygienu a supervize, kterou se bude tato práce také zabývat.

Pro pomáhajícího pracovníka jsou podle Matouška (2003a, s. 149) důležité tyto osobnostní předpoklady: „... fyzická a psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatie.“

Géringová (2011) uvádí nejčastějších šest vlastností, jaké by měl mít podle jejich studentů pracovník pomáhající profese. Měl by disponovat ochotou, vlídností, klidem a vyrovnaností, empatií, „zapáleností pro věc“ a láskou k vybrané profesi. Až jako poslední jsou uváděny odpovídající znalosti a dovednosti. Toto hodnocení odráží potřeby společnosti, bohužel institucionální vzdělávání pracovníků v pomáhajících profesích těmto potřebám často neodpovídá. Téměř nebo úplně zde chybí vzdělávání v oblasti rozvoje a budování osobnosti (např. zvládnutí stresu, týmová spolupráce, předcházení syndromu vyhoření apod.).

1.3 Syndrom vyhoření

Tato kapitola se stručně zabývá syndromem vyhoření (burn-out syndrome), protože tento jev s pomáhajícími profesemi neoddělitelně souvisí. Ohroženi jsou nejen profesionálové, ale v některých případech i dobrovolníci, zejména když pracují s klienty s vážným, např. kombinovaným postižením, s umírajícími nebo s agresivními klienty. Jejich činnost vyžaduje psychickou odolnost a schopnost vyrovnávat se s pracovní zátěží. Na rozdíl od pracovníků jiných profesí, kteří denně nepřicházejí do osobního kontaktu s lidmi, je pro ně obtížnější dosáhnout pocitu uspokojení (Matoušek, 2003b).

Syndrom vyhoření je „celý soubor příznaků projevujících se zpravidla u tzv. angažovaných ‚pomahačů‘ ztrátou elánu, radosti ze života a především energie a nadšení potřebných při výkonu profese. Dochází tak postupně k celkové stagnaci až rezignaci. Člověk je frustrován, reaguje podrážděností, nedůvěřivostí, depresivitou, apatií, cynismem a celkovým vyčerpáním“. (Jankovský, 2003, s. 158)

Vyhoření, jak popisuje Jankovský (2003), je postupný dynamický proces, který začíná nadšením. Člověk pracuje s vysokým nasazením a práce ho velmi uspokojuje. Většinou však toto nadšení pramení z neúměrného očekávání a nerealistického pohledu na pomáhající profesi. Po nějaké době přichází stagnace, kdy pracovníkovi už nepřipadá profese tak zajímavá a orientuje se na své zájmy. Poté nastupuje fáze frustrace, kdy člověk nevidí ve své činnosti smysl, objevují se problémy doma i na pracovišti. Tato fáze pak přerůstá v apatii; pracovník se ocitá v bezvýchodné situaci a plní jen své povinnosti bez osobní angažovanosti. Poslední fází je intervence, která spočívá ve změně vztahu ke klientům, kolegům, popřípadě ve změně zaměstnání, bydliště, partnera apod.

Syndromu vyhoření je však možné účinně předcházet, a to zejména pravidelnou psychohygienou (kvalitní spánek, relaxace, zdravá výživa, koníčky apod.).

Matoušek (2003b) uvádí, že prevence syndromu vyhoření zahrnuje například kvalitní přípravu na povolání s dostatečně dlouhou praxí, možnost dalšího vzdělávání zajištěného organizací, v níž člověk působí, omezení přímého kontaktu s klienty,

pravidelnou supervizi, možnost využití odborného poradenství ve vlastní nebo jiné organizaci atd.

2 Dobrovolnictví v pomáhajících profesích

Dobrovolnictví je fenomén, který podle Friče a Pospíšilové (2010) provází lidstvo tisíce let. V některých dobách jeho význam klesal, jindy naopak přispělo k rozvoji celé společnosti. V současné postindustriální době 21. století význam dobrovolnictví znovu stoupá a s vývojem společnosti se modernizuje.

Jednotná definice dobrovolnictví neexistuje, ale všechny uvádějí společné znaky: jde o nepovinnou, neplacenou činnost, která je vykonávána ve prospěch druhých. Jako čtvrtý znak se udává organizační kontext (Dekker, Halman in Frič, Pospíšilová, 2010).

V odborné literatuře se v souvislosti s dobrovolnictvím objevují pojmy „dobrovolná“ a „dobrovolnická“ činnost. Někteří autoři soustavně používají pouze jeden z pojmů, Tošner a Sozanská (2006, s. 37) však tyto termíny rozlišují a dobrovolnickou činnost vidí jako „aktivity spojené s organizací dobrovolnictví (jako specifického druhu lidské činnosti), kdežto dobrovolnou činnost či službu jako vlastní výkon dobrovolné pomoci“.

Dobrovolnictví můžeme obecně rozdělit na formální a neformální. Neformální je jakákoli pomoc někomu potřebnému (včetně přátel, sousedů, příbuzných) poskytnutá z dobré vůle bez finančního ohodnocení, např. donesení nákupu nemocné sousedce. Člověk pomoc poskytuje sám, ne prostřednictvím organizace. Existuje zde těsná hranice mezi neformálním dobrovolnictvím a pomocí rodině, protože pomáhat tak blízkým osobám považuje člověk za určitou povinnost – chybí zde samostatné rozhodnutí k dobrovolnictví (Penner in Frič, Pospíšilová, 2010).

Téma formálního dobrovolnictví je prozkoumáno a popsáno v odborné literatuře důkladněji, protože na jeho principu fungují neziskové organizace. Tošner a Sozanská (2006) ho nazývají veřejně prospěšným dobrovolnictvím.

Dle Pennera (in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 10) je dobrovolnictví „dlouhodobé, plánované a svobodně zvolené (discretionary) prosociální chování ve prospěch cizích druhých osob, které se odehrává v kontextu organizace“. Zdůrazňuje právě organizační kontext, kdy je dobrovolnická činnost vykonávána pro neznámé osoby prostřednictvím organizace. Dlouhodobost a plánovanost odlišuje dobrovolnictví od jiných oblastí pomáhání, jako je např. náhlá pomoc člověku v nesnázích.

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

Nejčastěji se dobrovolníky stávají studenti, zvláště ti, kteří se připravují na práci v pomáhajících profesích, a dobrovolnictví jim tak umožňuje vést poprvé vlastní případ. Dále dobrovolníky najdeme mezi nezaměstnanými, ženami v domácnosti a důchodci, kteří se chtějí ve společnosti nějak uplatnit, a také mezi těmi, jimž připadá jejich práce příliš jednostranně zaměřená a rádi by přišli do kontaktu s jinými lidmi (Matoušek, 2003b).

2.1 Motivy k dobrovolné činnosti

„Člověk je bytost biologická a společenská zároveň; zdrojem jeho motivací jsou jak fyziologie jeho organismu (jeho biologické potřeby), tak i sociální a kulturní (společenské) podmínky jeho existence, spojené s potřebami jeho bytí jako sociální bytosti.“ (Nakonečný, 1997, s. 58)

Každý člověk má nějaké potřeby, od těch základních po ty nejvyšší, jako je seberealizace, a ty se snaží uspokojit. V následujícím textu budou popsány různé formy motivací, proč vlastně dobrovolníci pomáhají a co je k tomu vede.

V souvislosti s motivací uvádí Frič a kol. (2001) výsledky sociologického výzkumu o dárcovství a dobrovolnictví, který realizovala Nadace rozvoje občanské společnosti (NROS) a Agentura neziskového sektoru (AGNES), přičemž sběr dat uskutečnila

agentura STEM. Tři základní typy motivace k dobrovolné činnosti jsou konvenční, reciproční a nerozvinutá. Uvedené motivace se prolínají, u konkrétních dobrovolníků vždy jedna dominuje.

V prvním případě vedou dobrovolníka k této činnosti morální normy jeho blízkého okolí nebo neformální pravidla chování ve společnosti. Konvenční motivace je dominantní u 40 % dobrovolníků v ČR, vliv má obojí – jak jejich rodina a přátelé, tak morálka společnosti. Tito lidé působí jako dobrovolníci, protože vycházejí z křesťanských zásad a pomáhání považují za slušnost. Do této skupiny patří nejčastěji starší lidé a věřící. Reciproční motivace vede člověka k dobrovolné činnosti proto, že v ní hledá podněty, které jsou užitečné i pro něho. Tato motivace se vyskytuje u 37 % dobrovolníků, hlavně u mladých lidí bez náboženského vyznání. Chápu svoji činnost jako spojení pomoci jiným a vlastního prospěchu. Prostřednictvím dobrovolnictví získávají nové zkušenosti, seznamují se s novými lidmi a mohou uplatnit své dovednosti. Nerozvinutá motivace se vyskytuje u 23 % dobrovolníků, zejména u vysokoškoláků a lidí ve věku 46–60 let. Tato skupina se rozhodla k dobrovolnictví na základě podnětů, jako je důvěra v organizaci, v níž chce pomáhat, propagace dobrých myšlenek a názor, že dobrovolnictví má smysl (Frič a kol., 2001).

Hledíková (in Plamínek a kol., 1996) uvádí jiné tři druhy motivace k dobrovolnictví, které však mají stejnou podstatu. Altruistická znamená, že člověk pomáhá a koná dobro naprosto nezištně, podobně jako je tomu u konvenční motivace. Pragmatická motivace pramení z praktických důvodů stejně jako nerozvinutá. Třetím druhem motivace je kombinovaná, kdy člověk chce pomáhat druhým a současně řešit osobní problémy podobně jako u reciproční motivace.

Stejně jako u jiných lidských aktivit i v dobrovolnictví musejí existovat určitá opatření, která by zamezila tuto činnost vykonávat uchazečům s nevhodnou motivací. Viťoušová (in Tošner, Sozanská, 2006) uvádí několik nebezpečných motivů, které je zapotřebí včas odhalit. V případě, že se u uchazeče projeví více záporných motivů, je nutné ho korektně odmítnout. Mezi tyto motivy patří přehnaný soucit, který klienta ponižuje; neúměrná zvědavost; pomoc vycházející z pocitu povinnosti; touha být chválen; vlastní osobní tragédie, kdy chce uchazeč o dobrovolnictví najít psychickou rovnováhu; u osamělých uchazečů snaha najít si kamaráda; potřeba cítit se

důležitě a nenahraditelně; nedostatek sebevědomí a z toho pramenící touha poznat někoho, kdo je na tom hůř; a potřeba někoho ovládat. Nerozeznání těchto motivů může v konečném důsledku poškodit klienta i vztahy v dobrovolnickém týmu.

2.2 Typy dobrovolné činnosti

Dobrovolnictví lze rozlišit z hlediska historického vývoje na evropský model dobrovolnictví (komunitní) a americký model dobrovolnictví (manažerský). Evropský model je založen na dobrovolném a spontánním setkávání v přirozeném společenství lidí na základě jejich zájmů (např. sportovní organizace). Z některých komunit se pak stávají dobrovolnická centra, která se zaměřují např. na konkrétní věkovou skupinu, zachovávají si však své komunitní charakteristiky a jejich činnost je založena na přátelství. Vývojově mladší, americký model je založen na dobrovolnických centrech (např. Hestia), kde pracují profesionálové, kteří vyhledávají prosociálně zaměřené občany a nabízejí jim dobrovolnictví v různých typech organizací (Tošner, Sozanská 2006).

Dobrovolnictví je možné charakterizovat také podle způsobu vzniku. Při vzniku „zdola nahoru“ se z neformální činnosti několika lidí stane postupem času registrovaná nezisková organizace. Při dobrovolnictví působícím „zvenčí dovnitř“ se strukturovaná organizace rozhodne spolupracovat s dobrovolníky nebo ty současné lépe organizovat. Výhodou je profesionální zázemí organizace, problémem naopak mohou být obavy zaměstnanců, zda jim dobrovolníci třeba nebudou „brát práci“, nebo naopak přidělovat starosti (Tošner, Sozanská, 2006).

Dále lze rozdělovat dobrovolnictví podle role, kterou v organizaci hraje. V některých typech organizací je na dobrovolnících závislý její chod. Bez dobrovolníků, které řídí malá skupina profesionálů, by organizace nemohla existovat. Dalším typem organizací jsou takové, když dobrovolníci nejsou základem jejich fungování, ale vykonávají činnosti spolu s profesionály. Bez jejich účasti (žehlení, stavební práce apod.) by musela být tato práce zajištěna profesionálně, čímž by se

finanční náklady organizace výrazně zvýšily. Poslední typ organizací se vyznačuje tím, že jim práce dobrovolníků usnadňuje provoz. Činnost dobrovolníků nepodmiňuje existenci organizace, nicméně výrazně pomáhá zkvalitňovat a doplňovat její služby (volnočasové aktivity, kroužky...) (Tošner, Sozanská, 2006).

Dále rozdělují Tošner a Sozanská (2006) dobrovolnictví podle délky dobrovolného zapojení na jednorázové akce (např. benefiční koncerty), dlouhodobou dobrovolnou výpomoc (např. Lata, o.s.) a na dobrovolnou službu, což je dlouhodobý závazek obvykle v zahraničí (např. INEX–SDA).

Dobrovolnictví můžeme definovat i podle činností, které dobrovolníci vykonávají. Odlišujeme činnosti, při nichž se dobrovolník dostává do přímého kontaktu s klientem nebo sociálním problémem (tzv. front line volunteering), od podpůrných činností spojených zejména s fungováním organizace (Frič, Pospíšilová, 2010).

Zákon o dobrovolnické službě

Dobrovolnictví je zakotveno v zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, který vstoupil v platnost 1. 1. 2003. Zákon vymezuje dobrovolnickou službu jako činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

- a. pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácími 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 tohoto zákona může být na území ČR dobrovolníkem člověk nad 15 let a při službě v zahraničí nad 18 let. Dobrovolnická služba se člení na krátkodobou a dlouhodobou, přičemž dlouhodobá trvá déle než 3 měsíce. Při dlouhodobé službě či krátkodobé službě vykonávané v zahraničí je zapotřebí uzavřít mezi dobrovolníkem a vysílající organizací písemnou smlouvu. V případě krátkodobé služby na území ČR se musí určit minimálně místo, předmět a doba výkonu této služby, v ostatních případech má smlouva další náležitosti. Zákon vymezuje pojem vysílající organizace jako právnickou osobu se sídlem v ČR, která má udělenou akreditaci, a může tak uzavírat smlouvy s dobrovolníky, vybírat je, evidovat a školit. Přijímající organizace je osoba, pro kterou je dobrovolnická služba realizována. Dále je důležité, aby vysílající organizace sjednala pojištění, které kryje odpovědnost za škodu na majetku nebo na zdraví, ať ji způsobí dobrovolník, nebo je způsobena jemu.

Oblasti dobrovolnictví

Dobrovolníci se angažují v mnoha sférách. Mezi hlavní patří např. ekologická, kulturní, sportovní, vzdělávací, zdravotní a sociální oblast, oblast lidských práv nebo zahraniční dobrovolná služba, třeba výuka jazyků (Tošner, Sozanská, 2006).

Vzhledem k tomu, že se tato bakalářská práce zabývá pomáhajícími profesemi, další podkapitoly se soustředí na dobrovolníky, kteří s klienty pracují v přímém kontaktu, a svými aktivitami tak doplňují služby pomáhajících pracovníků ve zdravotní a sociální oblasti. Být dobrovolníkem neznamená, že člověk musí mít odpovídající vzdělání v dané oblasti. Přestože dobrovolníci nejsou na rozdíl od placených zaměstnanců profesionály a poskytují své služby zadarmo, hrají v pomáhajících profesích významnou roli.

2.3 Dobrovolníci ve zdravotní a sociální oblasti

V České republice se od roku 2000 objevuje dobrovolnictví ve zdravotní sféře stále častěji a postupně se stává její nedílnou součástí. Zkušenosti s dobrovolníky mají v České republice státní i nestátní zdravotnická zařízení od velkých fakultních nemocnic přes krajské až po ty městské. Některá zařízení si řídí dobrovolnický program sama, jiná spolupracují s dobrovolnickými centry (Šimková, 2011).

K prvním nemocnicím v ČR, kde byl spuštěn dobrovolnický program, patří například FN Motol. Původně nemocnice spolupracovala s obecně prospěšnou společností Klub Interaktivního domu (KID) a s Národním dobrovolnickým centrem Hestia. Od roku 2004 si zřídila vlastní Dobrovolnické centrum FN v Motole. Dobrovolníci zpočátku působili na dětském onkologickém oddělení, v současné době navštěvují čtrnáct klinik pro dětské i dospělé pacienty (www.dcmotol.cz).

Dobrovolníci mohou v nemocnici vykonávat celou řadu činností. S pacienty si povídají, čtou jim, hrají s nimi společenské hry, chodí na procházky, doprovází je na vyšetření, pomáhají jim při výtvarných a dalších zájmových aktivitách.

„Tvůrčí projev pacienta v době nemoci a léčby motivuje a zvyšuje zájem o jeho vlastní uzdravení, aktivizuje ke spolupráci a zapojení vlastních sil při léčbě, zlepšuje celkové emocionální ladění a komunikační schopnosti. V tomto smyslu má zapojení dobrovolníků v nemocničním prostředí významný oboustranný přínos. Pro pacienty je důležitým podpurným léčebným prvkem, dobrovolníkům tato činnost otevírá jiné životní souvislosti, studentům přináší cenné zkušenosti pro jejich budoucí profesi.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 115)

Prostřednictvím kontaktu s dobrovolníky dochází k motivaci a psychické podpoře pacientů, ke zlepšení atmosféry a efektivnějšímu chodu nemocnice. Dobrovolníci působí nejen v nemocnicích, ale i ve „zdravotně sociálním terénu“, kde pomáhají lidem s různým typem zdravotního postižení nebo sociálního znevýhodnění. „Dobrovolníci jsou tak přirozeným mostem, který propojuje zdravotnickou a sociální oblast.“ (Šimková, 2011, s. 5)

Sociální služby jsou specifické svým rozsahem i klientelou a jejich cílem je většinou začlenění klienta do společnosti, zmírnění jeho vyloučení či znevýhodnění. Dobrovolníci zde mohou výrazně přispět ke zkvalitňování služeb svým individuálním přístupem a schopností navázat vztah s klientem (Šimková, 2011).

Dobrovolníci mohou pomáhat dětem, dospělým i seniorům. Podle toho působí v různých typech sociálních služeb.

Podle průzkumu D. a Š. Luskových (2012) pracuje nejvíce dobrovolníků v sociálně aktivizačních službách pro seniory, v domovech pro seniory, v sociální rehabilitaci, v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, v denních stacionářích, v domovech se zvláštním režimem, v odlehčovacích službách, v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a dalších službách.

Podle Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách (www.hest.cz) se dobrovolnictví v této oblasti dělí na „IN“ a „OUT“. V prvním případě dobrovolníci působí v rezidenčních zařízeních. Programy se zaměřují hlavně na zdravotně postižené občany např. v LDN, hospicích, domovech pro seniory apod. Cílem je zlepšit využití volného času klientů, jelikož pracovníkům zařízení mnohdy nezbyvá dostatek času na to, aby se jim věnovali tolik, kolik by si přáli. Dobrovolníci tak jejich služby doplňují; mohou klienty vyslechnout, povídat si s nimi, předávat jim informace z vnějšího světa a tím uspokojovat jejich potřebu sociálního kontaktu a emoční podpory.

Dobrovolnictví „OUT“ bývá většinou doplňkem terénní či ambulantní služby. Člověk s různým typem znevýhodnění si může dobrovolníka najít sám, například přes dobrovolnická centra, nebo se přímo spojit s organizací zaměřenou na pomoc lidem podle typu handicapu (www.hest.cz).

Dobrovolníci mohou prostřednictvím registrovaných poskytovatelů sociálních služeb pomáhat různým cílovým skupinám od lidí se smyslovým postižením (Okamžik o.s.), s tělesným postižením (Asistence o.s.), s mentálním postižením (Máme otevřeno? o.s.) přes osoby s psychiatrickým onemocněním, ohrožené sociálním vyloučením až třeba po nezaměstnané. Další formou dobrovolnictví v sociální oblasti bývá pomoc dětem a dospívajícím ohroženým sociálně-patologickými jevy, která probíhá prostřednictvím mentoringových programů.

V České republice se tyto programy nejčastěji registrují v rámci zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. jako Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

2.4 Mentoring jako specifická forma dobrovolnictví v sociálních službách

Tato kapitola se bude zabývat mentoringem, jeho typy a přínosem. Vzhledem k nízkému počtu publikací bude následující text vycházet z publikace Brumovské a Seidlové Málkové (2010).

Dle Mertze (in Brumovská, Seidlová Málková, 2010) vzniká mentorským vztahem důvěrné spojení mezi starším a zkušenějším mentorem a mladším svěřencem (mentee). Mentor předává svěřenci své zkušenosti a podporuje ho v orientaci ve společnosti a sociálních vztazích.

Existuje přirozený mentoring, který se vyznačuje přirozeným poutem mezi dvěma lidmi, přičemž ve středu zájmu je chráněnc, který se má ve vztahu rozvíjet a něčemu se naučit. V postmoderní době přirozený mentoring mizí, a proto ho nahrazuje mentoring formální. Formální mentorské vztahy mezi lidmi jsou vytvářeny programy, které vyhledávají mentory-dobrovolníky, jimž následně přidělují svěřence-klienty. Vycházejí z principu neformálních vztahů a měly by být stejně kvalitní – záleží na jejich pravidelnosti, odolnosti a délce trvání, pocitu blízkosti, důvěry a vcítění. Rozdělujeme je podle formy vytvářených vztahů, prostředí a struktury (Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

Podle formy rozlišuje Karcher et al. (in Brumovská, Seidlová Málková, 2010) klasický mentoring, vrstevnický mentoring, mezigenerační mentoring, skupinový mentoring a e-mentoring.

Klasický mentoring znamená spolupráci staršího zkušenějšího mentora s mladším svěřencem. V České republice je příkladem program *5P* (péče, prevence, podpora,

přátelství, pomoc), který je založen na myšlenkách amerického programu Big Brothers Big Sisters. Program funguje formou jeden na jednoho a dospělý mentor pomáhá na základě podpůrného vztahu dítěti-klientovi, který je ohrožen sociálním vyloučením, složitou situací zvládnout. Svým zájmem zvyšuje klientovi sebevědomí, nabízí mu zajímavé aktivity a snaží se zlepšovat jeho sociální dovednosti, aby se dokázal lépe zapojit mezi spolužáky (Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

Na stejném principu funguje vrstevnický mentoring, kdy se scházejí mladší klient a starší dobrovolník, ale věkový rozdíl mezi nimi není tak vysoký (Brumovská, Seidlová Málková, 2010). Příkladem vrstevnického mentoringu je projekt *Ve dvou se to lépe táhne*, který realizuje nestátní nezisková organizace Lata, o.s. Této organizaci bude věnována samostatná kapitola.

K nejnovějším typům mentoringu patří mezigenerační mentoring, kdy se schází dítě či adolescent (klient) s dospělým, kterému je více než 55 let. Tato skupina mentorů je velice přínosná, protože vlastní děti už vychovali, tudíž mají dostatek času a hlavně mnoho životních zkušeností, jež mohou svým klientům předat (Freedman, Karcher et al. in Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

Dalšími druhy mentoringu jsou skupinový mentoring, kdy se schází 6–10 klientů s jedním či více mentory, a e-mentoring, jenž pro nedostatek formálních mentorů, kteří by se s klienty osobně vídali, umožňuje komunikaci alespoň přes internet. (Karcher et al., Rhodes et al. in Brumovská, Seidlová Málková 2010).

Klient a dobrovolník se mohou scházet v různém prostředí. Tzv. komunitní mentoring znamená, že se dvojice schází venku a sama rozhoduje o aktivitách, které bude společně podnikat. Druhou možností je mentoring odehrávající se na předem určeném místě, jako jsou různé zájmové organizace, nízkoprahové kluby, školy apod. (Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

Podle struktury vztahů popisují Brumovská a Seidlová Málková (2010) vztahový a instrumentální mentoring. V prvním případě jde o rozvíjení klienta v sociální, osobní a kognitivní oblasti prostřednictvím vybudování pevného a důvěrného vztahu. V druhém případě má mentoringový vztah klientovi umožnit, aby získal nové dovednosti a dosáhl konkrétního cíle např. ve škole nebo v sociální či emocionální oblasti.

Pokud je mentoringový program kvalitní, pozitivně ovlivňuje klientův psychosociální rozvoj zejména v sociálních vztazích, dále osobnostně-emocionální rozvoj a kognitivní rozvoj, protože prostřednictvím mentora poznává nové věci a získává nové dovednosti (DuBois, Sipe in Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

Je zřejmé, že mentoringový vztah může klientovi prospět v mnoha směrech. Dobrovolník však musí projít přísným výběrem, školením a samozřejmě záleží i na dalších aspektech, jako jsou vzájemné sympatie mezi ním a klientem apod. To se týká i dobrovolníků v ostatních pomáhajících profesích, proto bude v následující kapitole popsána metodika, jak s dobrovolníky pracovat.

3 Metodika práce s dobrovolníky v pomáhajících profesích

Jak už bylo zmíněno výše, dobrovolníci v pomáhajících profesích nejsou odborníci. Na rozdíl od dobrovolníků v jiných oblastech jsou na ně však kladeny poměrně vysoké nároky, proto je potřeba pečlivě je vybírat a profesionálně organizovat.

Podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 70) bývá role dobrovolníků v organizacích oproti profesionálům podceňována. Profesionála popisují jako někoho, kdo „má kromě vzdělání, praxe a motivace další formální předpoklady pro výkon své činnosti dané pracovněprávní legislativou“. Zaměstnanci znají výši své mzdy, pracovní náplň, práva a povinnosti atd. Dobrovolníci mají primárně věnovat svůj čas a energii někomu jinému bez nároku na finanční ohodnocení, ale aby svou roli plnili dobře, potřebují podobný přístup jako profesionálové (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolníci se obvykle přijímají na základě vstupního pohovoru, dále je zapotřebí je zaškolit, poskytovat jim během působení v organizaci supervizi a také je nějakým způsobem ocenit (Tošner, Sozanská, 2006).

3.1 Výběr dobrovolníků

Když přijde uchazeč o formální dobrovolnictví do nějaké organizace, nejprve musí absolvovat osobní pohovor, jenž by měl vyloučit např. psychopatické sklony nebo nebezpečné motivace, které už byly popsány v kapitole 2.1.

Rozhovor má podle Hledíkové (in Plamínek a kol., 1996) význam jak pro uchazeče, tak pro organizaci. Uchazeči umožní ujistit se, zda nabídky organizace splňují jeho očekávání, a prostřednictvím propagačních materiálů se může více dozvědět o jejím poslání, způsobu práce apod. Organizace při rozhovoru zase zjišťuje, jaké má potenciální dobrovolník schopnosti a dovednosti, jaké jsou jeho motivy k dobrovolnictví a jaké má zájmy. To usnadní přiřadit mu vhodnou činnost, popř. klienta.

Pohovor se dělí na informační část a samotný pohovor. V první části by se měl uchazeč dozvědět již výše zmíněné informace o cílech organizace, dobrovolnickém programu apod. a seznámit se s podmínkami, které musí splňovat, aby se mohl do programu zapojit. Jednotlivé organizace mají na dobrovolníky rozdílné požadavky, pokud jde o věkovou hranici, časové nároky, úvodní školení, účast na supervizích apod. Když uchazeč zjistí, že nebude mít na dobrovolnickou činnost dostatek času, může si ho organizace alespoň zapsat do databáze pro tzv. nárazové akce a v případě potřeby ho kontaktovat. Jak už bylo uvedeno, v samotném pohovoru se pak zjišťují schopnosti a dovednosti dobrovolníka, důvody, které ho vedly k zapojení, ale také např. jeho předchozí zkušenosti s dobrovolnictvím nebo cílovou skupinou, s níž chce pracovat (Novotný, Stará, 2002).

Výběr má většinou na starost koordinátor dobrovolníků. Podle Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách (www.hest.cz) je koordinátor důležitá postava, protože dobrovolníky vede a současně funguje jako prostředník mezi nimi, zaměstnanci a klienty organizace. U náročnější koordinace, např. u mentoringových programů, kdy dobrovolník spolupracuje s klientem mimo zařízení, je optimální, když má jeden koordinátor na starosti 30–40 dobrovolníků. V případě, že se dobrovolníci pohybují uvnitř zařízení pod dohledem profesionálů, může řídit 100–140 dobrovolníků.

Koordinátor by měl být komunikativní, empatický, spolehlivý a rozumět provozu organizace.

Koordinátor kromě výběru dobrovolníků propaguje činnost organizace, zastřešuje výcvik dobrovolníků, hodnotí jejich práci, řeší vzniklé problémy, vede dokumentaci apod. (Tošner, Sozanská, 2006).

3.2 Výcvik dobrovolníků

Výcvik dobrovolníků může trvat různě dlouhou dobu podle náročnosti programu. Dobrovolnictví v pomáhajících profesích patří k těm náročnějším, proto bývá výcvik dobrovolníků celodenní nebo víkendový, někdy dokonce dlouhodobý, např. na linkách důvěry (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolníci by měli být připraveni na všechny náležitosti i rizika spojená s výkonem činnosti, což umožní, aby ji vykonávali dobře. Při výcviku se blíže zkoumá jejich motivace, dále jsou seznámeni s obsahem smlouvy a etickým kodexem, se svými právy a povinnostmi. Je třeba jim vysvětlit důležitost a smysl supervize, probrat s nimi jejich obavy a odpovědět jim na všechny dotazy a nejasnosti. Ideálně by se výcviku mělo účastnit maximálně 15 dobrovolníků. Lektorský tým tvoří minimálně koordinátor dobrovolníků a další pracovník organizace. Vhodné je přizvat dlouholetého dobrovolníka, popřípadě se mohou představit i jiní lidé, s nimiž budou dobrovolníci přicházet do styku, např. supervizoři. Výcvik by se měl skládat z přednášky; komunikačních her, které umožní, aby se dobrovolníci navzájem poznali a stmelili se; dále by měla být zastoupena práce ve skupinkách a hraní rolí v problematických situacích (Novotný, Stará, 2002).

„Dobře připravený výcvik dává dobrovolníkovi pocit jistoty, že ví, k čemu se zavázal, obvykle jeho motivaci prohloubí nebo nabude reálnější podoby. Výcvikem předcházíme nereálným očekáváním či budoucím nedorozuměním mezi dobrovolníkem, personálem i klienty.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81)

Může se stát, že dobrovolník při výcviku neobstojí, popřípadě nastanou problémy během dobrovolnické činnosti. Je pak na koordinátorovi, aby je vyřešil, nebo dobrovolníkovi korektně oznámil, že se k dané činnosti nehodí (Tošner, Sozanská, 2006).

3.3 Supervize a ocenění dobrovolníků

V současnosti je supervize v pomáhajících profesích stále více využívána. U dobrovolníků v této oblasti hraje nezastupitelnou roli, zejména při činnostech náročných na vztah mezi dobrovolníkem a klientem (Tošner, Sozanská, 2006).

Podle Koláčkové (in Matoušek, 2003b, s. 369) je supervize „celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí“. Slovo supervize vzniklo složením dvou latinských slov: „super“ (nad, nej) a „vize“ (pohled, vidina). V angličtině se tento pojem překládá jako dohled, dozor, řízení nebo vedení, a může proto vyvolávat dojem kontroly. Supervize má však v první řadě sloužit jako prostředí pro rozvoj pracovníka. Supervizor by tedy měl učit, vést a poskytovat zpětnou vazbu, nikoli poučovat a kritizovat. Jeho úkolem je pomáhat supervidovaným hledat řešení problémů a rozvíjet jejich sebereflexi, jež vede k pochopení souvislostí, vztahů a pocitů, které si supervidovaní dosud neuvědomovali. Ať je supervidován jedinec, skupina nebo tým, dochází mezi nimi a supervizorem k interakci, která je důležitou stránkou supervize. Jejich vzájemný vztah by měl být založený na spolupráci, demokracii, upřímnosti, vzájemnosti a respektu (Koláčková in Matoušek, 2003b).

U dobrovolníků se nejčastěji využívá skupinová forma supervize. Aby se supervizor stihl věnovat každému z nich, maximální počet ve skupině by neměl překročit 10–12 dobrovolníků. „Skupinové supervize jsou vhodnou formou učení – na druhých lidech vidí dobrovolník lépe to, na co u sebe může být slepý, v kontaktu s nimi dostane nové

nápady, na něž by sám nepřišel, dostane od nich podporu ve chvílích pochyb a beznaděje.“ (Matoušek a kol., 2003b, s. 62–63)

Kromě toho, že dobrovolníci mají možnost analyzovat své pocity se supervizorem a ostatními dobrovolníky, slouží supervize také jako ochrana klienta před neadekvátními aktivitami dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, 2006)

Na rozdíl od pracovníků v pomáhajících profesích, kteří jsou se svými klienty denně v kontaktu, je činnost dobrovolníků méně časově náročná a mohou ji kdykoli ukončit. Přesto se i pro dobrovolníky může stát jejich práce rutinou, proto je třeba neustále je podporovat, upevňovat jejich motivaci a umožnit jim reflektovat své pocity. Když dobrovolník nemá možnost problémy řešit a zaměří se pouze na výkonnost, mohou se tyto nereflektované pocity nahromadit a často pak dochází ke ztrátě energie a demotivaci, popřípadě k pocitu selhání. Během supervize se dobrovolníci mohou podělit o své zkušenosti, radosti i problémy, učí se reagovat na různé situace a poskytovat klientovi takovou podporu, jakou skutečně potřebuje. Současně má dobrovolník možnost utřídit si myšlenky a využít svou dobrovolnickou činnost v pozdějším životě. Důležité je zachovávat diskrétnost a informace o klientech a supervidovaných dále nešířit (Kantorová, 2008).

„Nemá-li dobrovolník možnost sdělovat a řešit si své starosti a radosti, v lepším případě odchází, v horším je ohrožen syndromem vyhoření (burn-out syndrome). Supervize je tedy dobrou prevencí tohoto syndromu a zároveň jedním z nástrojů, kterým se staráme o ‚dobrou‘ pohodu dobrovolníka.“ (Novotný, Stará, 2002, s. 23)

Podle Tošnera a Sozanské (2006) má supervize ještě jednu další významnou roli a tou je odměna. Jde o prostor, kde mohou dobrovolníci cítit uznání a respekt k tomu, co dělají, a zároveň se setkávat s lidmi, kteří mají podobné životní hodnoty. Dobrovolníci pracují zadarmo, proto je vhodné motivovat je jiným způsobem. Vhodnou příležitostí k ocenění jejich práce nabízí Mezinárodním den dobrovolníků (5. 12), konec kalendářního roku nebo konec školního roku, kdy někteří z nich přerušují svou činnost. Další formou odměny pro ně může být uvedení ve výroční zprávě, blahopřání k svátku či narozeninám, pozvání na neformální akci, výlet, zájezd nebo další výhody podle možností organizace. Alespoň jednou za rok by mělo proběhnout setkání, kde vedení

organizace dobrovolníkům poděkuje a předá jim symbolickou odměnu. Z poděkování by měl být cítit opravdový zájem o druhého, aby se za nějaký čas nestalo pouhou frází.

Ochman a Jordan (in Novotný, Stará, 2002) uvádějí, že při oceňování dobrovolníků je vhodné využívat rozmanité druhy poděkování, být upřímný a děkovat poměrně často. Poděkování by mělo ocenit nejen práci, ale i člověka jako takového, a chválit zejména ty úspěchy, které sám dobrovolník považuje za důležité a váží si jich.

4 Etika a etické kodexy pomáhajících

V této kapitole budou nejdříve vysvětleny základní pojmy související s etikou. Dále se kapitola bude zabývat etickými zásadami a etickými kodexy profesionálů, ale i dobrovolníků v pomáhajících profesích. Vzhledem k tomu, že oficiální etický kodex dobrovolníků v pomáhajících profesích neexistuje, bude zde uveden kodex s právy a povinnostmi dobrovolníka, který vydalo Národní dobrovolnické centrum Hestia.

4.1 Etika

Pojem etika pochází z řeckého slova „ethos“, což v překladu znamená mrav, obyčej zvyk nebo chlév. Je to nauka, která se zabývá mravností, podstatou morálního vědomí a jednání. Můžeme ji dělit na vědu o morálce, jež se za pomoci různých vědních disciplín pokouší popsat mravní hodnoty a soudy platné v určité společnosti, a na vědu, která se zabývá základními principy a funkcí morálky a určuje, co je mravné a co není. Klasifikuje vztah mezi „tím, co je“ a „tím, co býti má“ (Goldmann, Cichá, 2004).

Za zakladatele etiky jsou považováni starověcí filozofové jako Aristoteles, Sokrates a Platon, kteří se domnívali, že tato věda hraje důležitou roli nejen v životě jedince, ale má také zásadní význam pro politiku, výchovu mládeže a fungování státu. Etika souvisí

s praktickými záležitostmi života a snaží se vysvětlit etické problémy, analyzovat formy a podmínky morálních postojů, vědomí a chování (Janů, 1996).

Etiku tedy můžeme chápat jako praktickou filozofii, která zobrazuje vztah člověka ke světu. Jako každá věda potřebuje mít svůj předmět zkoumání, jímž je v tomto případě morálka. Etiku lze definovat jako filozofickou vědu „o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí. Tak lze říci, že je etika vlastně teorií morálky, tedy filozofickou disciplínou zkoumající morálku, popřípadě morálně relevantní chování a jeho normy.“ (Jankovský, 2003. s. 22)

Morálka pochází z latinského slova „mos“, což v češtině znamená mrav, zvyk, obyčej, zákon, povaha, mravnost. Jde o historicky a kulturně podmíněný soubor ideálů, norem, zvyků a pravidel, jimiž se lidé ve svém mravním jednání řídí. Na rozdíl od etiky, která představuje obecně uznávaná pravidla, morálka se vztahuje k hodnotám, k nimž je člověk vázán osobně (Goldmann, Cichá, 2004).

S tím souvisí morální hodnocení. Hodnota obecně je výraz pro všechno, co je pro nás cenné a důležité. Lidské jednání hodnotíme na základě určitých zvyků, standardů a obyčejů. Pokud normám odpovídá, ve výsledku je hodnotíme jako dobré, mravné, v opačném případě jako špatné, nemravné. Každý člověk by měl v sobě pěstovat hodnotový cit, podle něhož upřednostňuje určité jednání před jiným, až si vytvoří vlastní hierarchii hodnot. Díky tomu je pak schopen si mravní hodnoty uvědomovat a srovnávat je (Goldmann, Cichá, 2004).

Další důležitý pojem související s etikou je mrav, což je ustálený způsob jednání vázaný na konkrétní zemi, národ, etnikum nebo společenskou skupinu. Mravnost je pak abstraktní pojem, jenž označuje správný způsob života, který se řídí obecně uznávanými mravními pravidly. Prakticky jde o rozeznávání dobra a zla u různorodých mravních jevů (Goldmann, Cichá, 2004).

Významnou složku mravnosti představuje svědomí. Podle Henriksena a Vetlesena (2000) bývá označováno jako „morální kompas“, který nám pomáhá rozhodovat se, co je správné a co není. Nicméně stejně jako může kompas pracovat špatně, i svědomí se může mýlit, tudíž jednat v souladu se svým svědomím vždy neznamená jednat morálně. Lidé jsou různí, takže to, co jeden činí s nejlepším svědomím, druhý cítí jinak. Pouze na

základě svědomí nelze určovat, co je dobré a co zlé, důležité jsou i normy a představy, ze kterých svědomí pramení. Svědomí každopádně zajišťuje, že jednáme v souladu se svými ideály, a můžeme si tak zachovávat morální integritu, a naopak, že se cítíme ohroženi, když máme jednat v rozporu s naším míněním.

4.2 Etický kodex odborníků v pomáhajících profesích

Problematika obecné etiky, jak uvádí Goldmann a Cichá (2004), proniká do různých sfér lidské činnosti jako profesní etika. Můžeme sem zařadit etiku pomáhajících profesí, tedy zdravotnických a sociálních pracovníků, ale i novinářskou, vojenskou, sportovní etiku a mnoho dalších.

Každá profese se snaží zabránit, aby její pracovníci nemohli zneužít svou moc a privilegia, proto deklaruje své hodnoty v etickém kodexu, který tak slouží k usměrňování jejich jednání. Kodex může být jak formální (psaný), tak neformální (nepsaný) a mohou ho mít i neprofesní zaměstnání, „profesní kodexy však bývají psané a systematictější“ (Nečasová, 2001, s. 63).

Etický kodex má, kromě ochrany klientů, několik dalších významů. Banks a Levy (in Nečasová, 2001) uvádějí, že kodex vystihuje poslání a základní cíl profese, udržuje její identitu a zdůrazňuje její status. Dále určuje pravidla správného jednání a slouží jako podklad pro posouzení, když dojde k jejich porušení.

Nejstarším etickým kodexem je Hippokratova přísaha. Za jejího autora je považován nejvýznamnější lékař antického Řecka Hippokrates, ale je možné, že se na něm podíleli i další lidé, protože se dochovaly pouze upravené, ne zcela shodné opisy. Tento dokument obsahuje etické zásady, které by měl lékař uplatňovat vůči pacientům, kolegům a společnosti, a některé z nich platí dodnes. Mezi aktuální etické principy obsažené v Hippokratově přísaze patří dobročinnost, zachovávání mlčenlivosti, odmítání interrupce a eutanazie (Goldmann, Cichá, 2004).

Dříve byl mezi zdravotníky a pacienty uplatňován paternalistický vztah, kdy veškerá odpovědnost za léčbu závisela na zdravotnických pracovnících. V dnešní době je za etický považován vztah partnerský, který zajišťuje, že pacient má svá práva, ale i své povinnosti. Postupně vznikly různé etické kodexy týkající se specifických skupin pacientů, např. Charta práv tělesně postižených osob, Charta práv dětí v nemocnici, Charta práv umírajících apod. Etické normy uvedené v těchto dokumentech mají oporu v zákoně nebo v Etickém kodexu České lékařské komory, kterým se řídí čeští lékaři a který je pro ně závazný. Svůj etický kodex mají i zdravotní sestry. Aby mohly být etické přístupy obsažené v kodexech zajištěny, je třeba, aby je zdravotničtí pracovníci dodržovali a ztotožňovali se s nimi. Optimální je, aby zdravotníci splňovali požadavek odbornosti a profesionality, dokázali řešit složité situace a etická dilemata, která při výkonu profese vznikají, a byli na vysoké morální úrovni. Zdravotníci by měli jednat s pacientem s úctou, zajistit, aby se mu dařilo co nejlépe, a minimalizovat jeho utrpení (Goldmann, Cichá, 2004).

Etický kodex mají samozřejmě i sociální pracovníci. U nás vznikl Etický kodex sociálních pracovníků České republiky v roce 1995. Obsahuje etické zásady, pravidla etického chování ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ke společnosti jako takové. V etickém kodexu jsou dále uvedeny etické problémové okruhy a postupy při řešení etických problémů (Goldmann, Cichá, 2004).

V etických kodexech pomáhajících profesí se můžeme dočíst, že pracovníci budou pomáhat všem lidem bez jakékoli diskriminace, chránit jejich důstojnost a dodržovat jejich práva. Základem etických kodexů jsou právě lidská práva a každý pracovník je musí ctít.

Dle Jandejska a Kombercové (in Fischer, Milfait a kol., 2008) jsou lidská práva v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR uvedena jako kritérium, v případě Mezinárodního kodexu sociální práce jako východisko pro eticky korektní jednání a jako taková vycházejí ze základních klíčových hodnot. První klíčovou hodnotou je život. Pracovník by měl bránit porušování lidských práv a současně podporovat vše, co vede k životu. Vedle života je jednou z nejcennějších hodnot, jež souvisí s důstojností, svoboda. Lidé se rodí svobodní a sobě rovní, nikdo s nimi nesmí

krutě zacházet a držet je v otroctví. Mezi další hodnoty patří nediskriminace, kdy je nutné dbát na rovnost a důstojnost člověka a vnímat ho jako celek. Nesmí tedy docházet k rozlišování lidí podle rasy, barvy pleti, pohlaví, náboženství, majetku apod. Za významný pilíř se dále považuje spravedlnost, která utváří společnost, a sociální pracovníci na ni pohlížejí jako na hlavní ochranu před útlakem. Dalším aspektem lidských práv je solidarita, což znamená vcítění se do trpících. Sociální pracovník má být solidární slovy i chováním směrem k jednotlivci, ale i k rodinám, skupinám, popř. celým etnickým skupinám. Klíčovou hodnotu představuje také sociální odpovědnost, která má zaručit pomoc potřebným. Lidská práva staví též na evoluci, míru a nenásilí, pravidlu, že by měl být preferován mírový postup před revolučním. Touto zásadou se řídili osobnosti jako Ježíš nebo Gándhí. Jako poslední je uveden aspekt vztahu mezi lidstvem a přírodou. Staví na toleranci k jiným druhům a na hledání vzájemného souladu. Extrémní formy chudoby i přebytku jsou nebezpečné jak pro přírodu, tak pro ohrožené skupiny lidí.

Pracovníci v pomáhajících profesích se ve své činnosti často dostávají do náročných situací v podobě etických problémů a dilemat, která musejí nějakým způsobem vyřešit.

Etický problém nastává podle Banks (in Nečasová, 2001) v okamžiku, kdy pracovník ví, jak by se měl zachovat, ale osobně se mu toto řešení příčí. Dilema vzniká ve chvíli, kdy se pracovník rozhoduje mezi dvěma nebo více možnostmi, jež jsou v rozporu s morálními principy, a není tak jasné, která volba je nejvhodnější.

Eticky sporné situace pracovníci zvažují na základě hodnot, jež mohou být mezi sebou v rozporu, a jsou nuceni se morálně rozhodnout. Etické kodexy tak kromě toho, že určují zásady jednání, mohou sloužit i jako určitá pomoc při rozhodování v etických otázkách. „Kodexy můžeme chápat jako vyjádření toho, jak mohou být práva klientů, ale i pracovníků, realizována a chráněna.“ (Jandejsek, Kombercová, in Fischer, Milfait a kol., 2008, s. 106)

Někteří autoři jsou však podle Banks (in Nečasová, 2001) vůči etickým kodexům sociálních pracovníků skeptičtí. Tyto kodexy například předpokládají, že etické jednání je pracovníkům dáno zvnějšku, je však zřejmé, že profesionálové do něj vkládají vlastní subjektivní hodnoty a postoje. Pokud by pracovník jednal přesně podle pravidel, bez samostatného přemýšlení o případu, vymizela by možnost se individuálně rozhodnout.

Dalším problémem například je, že některé složky sociální práce nelze zformulovat do norem, např. empatii.

V této práci byl již vysvětlen termín „pomáhání“ i to, jaké by měl mít pomáhající pracovník vlastnosti. Ať je pomáhajícím kdokoli, měl by ve vztahu k potřebným dodržovat určité etické zásady.

Baštecká (2005) se ve své knize zabývá etikou pomáhání a pomáhajícího, jež se váže zejména na pomoc komunitám v krizových situacích, ale lze z ní obecně vycházet i ve vztahu ke konkrétním lidem. Pomoc má například odpovídat kultuře, situaci, pohlaví a hodnotám klienta a má být člověku nabízena, ne vnucována. Dále je důležité podporovat vlastní síly lidí, kterým je pomáháno, znát jejich styl života a způsob, jakým se vyrovnávají s problémy. Pomáhající si má být vědom vlastních hodnot a být schopný rozpoznat situaci, kdy se s nimi dostává do konfliktu. Měl by si uvědomovat hranice svých možností a vědět, na co stačí a na co už nikoliv. V případě, že klientovi nemůže pomoci se všemi problémy, měl by být schopen odkázat ho na návaznou pomoc a umět spolupracovat s těmi, kteří ji poskytují. Pomáhající má rozumět vlastní motivaci k poskytování pomoci, rozumět souvislostem a smyslu pomoci.

4.3 Etický kodex dobrovolníků v pomáhajících profesích

Etiku v praxi nenacházíme podle Ježka (2013) pouze u jednotlivých profesí v podobě profesní etiky, ale můžeme hovořit o etice neziskového sektoru, která tvoří specifickou oblast. Pokrývá mnoho činností, jejichž společným cílem je být veřejně prospěšné. Problematika veřejně prospěšných činností se zakládá na dvou ovlivňujících se aspektech etického konání. Vždy záleží jak na etických normách jednotlivce, za jejichž dodržování odpovídá individuální svědomí, tak na etických normách prostředí, za které odpovídají etické kodexy. V profesní sféře bývají základní etická pravidla včleněna do etického kodexu dané profese. V profesích zastoupených v neziskovém

sektoru (např. sociální pracovník) se tedy odborníci odvolávají především na svůj profesní kodex.

Vzhledem k tomu, že v neziskovém sektoru působí nejen profesionálové, ale i další pracovníci včetně dobrovolníků, je důležité, aby si organizace, která je zastřešuje, vytvořila vlastní etický kodex. Dobrovolníci v pomáhajících profesích se pak stejně jako ostatní lidé působící na pracovišti řídí etickým kodexem dané organizace. V některých případech má organizace vytvořen jednak etický kodex pro zaměstnance, jednak etický kodex pro ostatní pracovníky, kteří nejsou s organizací v pracovněprávním vztahu, jako třeba dobrovolníci, studenti na praxi, canisterapeuti apod.

Podle Henriksena a Vetlesena (2000) se etika nedá zaškatulkovat do konkrétních pravidel, nicméně je zřejmé, že každá organizace je potřeby, zejména ty, jež jasně vymezují, co se nesmí, např. sexuální vztah lékaře s pacientkou. Při výkonu pomáhajících profesí je třeba mít na vědomí, že každý případ-klient má svůj jedinečný příběh, se kterým jsme se ještě nemuseli setkat. Nepředvídatelnost je ale přirozenou součástí práce s lidmi, proto je nutné osvojit si rutinu a zásady fungující v určité organizaci. „Působí to možná triviálně, ale takové normy a pravidla mají vlastně etický charakter.“ (Henriksen, Vetlesen, 2000, s. 14)

U dobrovolníků hrají jasně daná pravidla a etické zásady velmi důležitou roli. Na rozdíl od profesionálů, kteří mají mnoho zkušeností a odpovídající vzdělání, mohou dobrovolníci tápat, jak se ve složitých situacích, s nimiž se při práci s klienty setkají, zachovat. Je proto důležité, aby byli řádně vyškoleni, měli možnost své problémy konzultovat, znali svá práva a povinnosti a etické zásady, jak s klienty pracovat.

Etické kodexy, jimiž se dobrovolníci ve své činnosti řídí, mohou být psané i nepsané. Jednotná verze pro všechny dobrovolníky však neexistuje. Organizace mají buď vlastní kodex, ze kterého vycházejí všichni pracovníci organizace, nebo pro dobrovolníky vytvoří vlastní kodex podle potřeb dobrovolnického programu. Některé kodexy nicméně obsahují především práva a povinnosti a ve svém názvu ani slovo „etický“ nemají. V těchto případech je nutné, aby etické principy a konkrétní pravidla, jak se ke klientům chovat, byly dobrovolníkům sděleny ústně.

Zřejmě nejznámější kodex dobrovolníků v ČR vydalo Národní dobrovolnické centrum Hestia (Tošner, 2012). V úvodu tohoto dokumentu se dočteme, kdo je dobrovolník a v jakém zákoně je jeho činnost ukotvena. Následuje několik otázek, které by měly dobrovolníkům pomoci při rozhodování, v jaké organizaci by chtěli svou činnost vykonávat. Nakonec jsou zde shrnuta obecná práva a povinnosti, jež by měli dobrovolníci znát. Dobrovolník má právo na veškeré informace týkající se poslání a činnosti organizace, v níž chce působit. Stejně tak by měl být plně informován o práci, kterou má vykonávat, znát její obsahovou náplň a časový rozsah. Má právo vykonávat takovou činnost, která bude splňovat jeho představy. Má mít možnost spolupracovat a být v kontaktu s koordinátorem dobrovolníků nebo jiným člověkem, který je zastřešuje. Má nárok být ve spojení s osobou, která mu činnost zadává a přijímá ji zpět. Má nárok na zaškolení a výcvik a má mu být umožněna účast na supervizi, která probíhá individuální nebo skupinovou formou. V případě, že činnost dobrovolníkovi nevyhovuje, má právo říci „ne“. Dobrovolník má nárok na pojištění. Má také právo vědět, zda byla jeho činnost přínosná, a že by měl být za dobře odvedenou práci morálně ohodnocen.

Dobrovolník má kromě práv i své povinnosti, které by měl ve vztahu k organizaci, ale i ke klientům dodržovat. Má být spolehlivý, vážit si projevené důvěry a plnit své závazky. Měl by si být vědom svých limitů a v případě, že při výkonu činnosti potřebuje pomoc, o ni požádat. Dobrovolník má být „týmovým hráčem“, identifikovat se s cíli organizace, v níž působí, a také ji odpovídajícím způsobem reprezentovat (Tošner, 2012).

Specifický je Kodex dobrovolníka v nemocnicích. Kromě etických zásad a obecných povinností, jako je např. účast na supervizích a zachování mlčenlivosti, by měl kodex obsahovat další náležitosti týkající se jeho působení na pracovišti. Aby dobrovolník mohl svou činnost v nemocnici vykonávat, musí si být vědom, že nesmí trpět žádnou nakažlivou chorobou. Dále podepisuje, že v jeho kompetenci není zastupovat zdravotnické pracovníky, nemá přístup ke zdravotnické dokumentaci, nesmí sdělovat informace o zdravotním stavu pacienta, podávat pacientům léky nebo manipulovat se zdravotnickým materiálem (Novotný, Stará, 2002).

Podle Ježka (2013) existuje i přes velkou rozmanitost organizací v neziskovém sektoru určité „etické minimum“. Etické kodexy, ze kterých veřejně prospěšné činnosti vycházejí, by měly obsahovat určité etické principy. Řadí sem úctu k lidským a kulturním hodnotám, úctu k druhým a respekt k jejich odlišnostem. Důležité je, aby člověk respektoval právní normy, jednal v souladu s posláním organizace a byl trestně bezúhonný. Ke své činnosti by měl přistupovat profesionálně a znát danou problematiku. Další zásadou by mělo být ztotožnění se s cíli organizace a nezneužívání svého postavení. Jedinec má hájit kolektivní zájmy neziskového sektoru a zachovávat zásadu mlčenlivosti, což znamená, že nesmí šířit důvěrné informace o klientech a dárcích.

Ze srovnání etických kodexů nejrůznějších organizací zaměřených na zdravotně-sociální oblast, je zřejmé, že – kromě výše uvedených – se zde objevují i další etické zásady, jimiž by se pracovníci, myšleno jak zaměstnanci, tak dobrovolníci, měli řídit. Pracovník má být např. taktní, trpělivý a chápavý. Měl by se snažit co nejlépe reagovat na potřeby klientů, tolerovat jejich přání, rozhodnutí a schopnosti a podporovat jejich právo na samostatné rozhodování. Má se vyvarovat situacím, které by mohly být pro klienta nebezpečné. Má být empatický a pohlížet na klienta jako na individualitu. Klienta by měl brát primárně jako člověka s jeho potřebami a např. postižení vnímat jako druhotné. Pracovník má respektovat potřebu klienta vyjádřit své myšlenky a pocity, včetně těch negativních, a podporovat jeho sebevědomí. Měl by vycházet z názoru, že každý jedinec je schopen měnit se a vyvíjet. Měl by být přirozenou autoritou a jít svým chováním příkladem. Nesmí navázat milostný poměr s klientem ani jeho rodinnými příslušníky. Má spolupracovat se svými kolegy a respektovat jejich znalosti a zkušenosti.

Kromě etických zásad a principů by kodex měl podle Ježka (2013) obsahovat další náležitosti. Při jeho tvorbě doporučuje stanovit systém přijímání etického kodexu, formulovat základní operační pojmy, definovat základní etické problémy a uvést základní etické otázky, které souvisí s výkonem činnosti. Dále je potřeba vytyčit jasné povinnosti a odpovědnosti a určit princip, který zajistí, že etický kodex bude dodržován. Nakonec by měly být stanoveny důsledky porušení etických zásad. Posoudit dodržování etických pravidel je však složité a záleží na mnoha okolnostech, např. na svědomí daného člověka, na existujících úhlech pohledu na daný problém apod.

„Naplnění všech zmíněných bodů může nejen usnadnit rozhodování jednotlivých pracovníků a členů a napomoci při posuzování jejich činnosti, ale plní také funkci ochrany před devalvací principů, k nimž se etický kodex hlásí.“ (Ježek, 2013, s. 10)

5 Lata, o.s. – Programy pro ohroženou mládež

Občanské sdružení Lata je pražská nezisková organizace, která pomáhá mladým lidem a jejich rodinám v nepříznivé životní situaci. Tito mladí lidé se potýkají s různými problémy v oblasti mezilidských vztahů, mají potíže ve škole, v rodině, s vrstevníky, nevhodně tráví svůj volný čas apod. Lata, o.s. (dále jen Lata) poskytuje svým klientům různé služby, včetně metodicky vedeného vztahu s dobrovolníkem. Své poslání definuje takto: „Věříme, že každý v dospívání potřebuje někoho, kdo jej přijímá takového, jaký je. Mladým lidem pomáháme zvládat jejich nepříznivou nebo ohrožující situaci a posilujeme jejich samostatnost. K tomu využíváme vrstevnickou podporu dobrovolníka a další navazující služby pro klienta a jeho rodinu.“ (Výroční zpráva Lata, 2011, s. 3)

5.1 Vznik organizace Lata, o.s.

Projekt Lata vznikl v Denním sanatoriu Horní Palata v Praze. Do roku 1989 se zde léčili dospělí klienti s psychiatrickou diagnózou. PhDr. Oldřich Matoušek, který se zajímal o problémovou mládež, se rozhodl, že zavede obdobné služby i pro dospívající klienty. Začal s nimi pracovat v roce 1990 ve skupinovém programu HERMES. Tento program fungoval rok a půl a zahrnoval schůzky s rodiči, návštěvy škol klientů, ale i letní pobyt v přírodě. Klientelu tvořili problémoví mladiství a mladiství s psychiatrickými problémy. Postupem času přišel O. Matoušek s novým nápadem, jak s problémovou mládeží pracovat. Šlo o princip, kdy se vytvoří dvojice dobrovolník–

klient. Tato myšlenka však byla podle něj nová, jen pokud šlo o uplatnění při práci s rizikovou mládeží, protože tento systém se využívá ve zdravotní a sociální oblasti již dlouhou dobu (Matoušek, 1996).

Vzhledem k malému počtu služeb, které by se zaměřovaly na rizikovou mládež, využil O. Matoušek svůj nápad a v roce 1994 založil se svými studenty občanské sdružení Lata. Slovo Lata má několik významů. Původně byl tento název zkratkou slov Laskavá Alternativa Trestu pro Adolescenty (LATA). Protože Lata se neorientuje pouze na klienty s výchovnými problémy, jako na počátku svého působení, před několika lety od tohoto významu upustila. Lata je totiž také odrůda jednoduchého hroznovitého květenství, z jehož hlavního větene vyrůstají kratší stromky, které se dále rozvětvují. Logo Lata konkrétně symbolizuje vrcholičnatá lata, u níž květy položené na větenu níže rozkvétají dříve než ty střední. Poukazuje tak na spojení dospívajícího člověka (střední květ) se skupinou lidí, kteří ho podporují (níže rostoucí květy). Mezi tyto osoby patří například rodiče, vrstevníci, kurátor, učitel, psycholog, ale také dobrovolník zapojený v projektu. Ve staročeštině pojem Lata též označoval člověka, který porušuje zákon. Do současné češtiny se z tohoto slovního základu dochovalo slovo „prolátnout“ ve smyslu něco prozradit. Lata jsou také poslední dvě slabiky slova Palata. Jak již bylo zmíněno, projekt vznikl v Denním sanatoriu Horní Palata, kde probíhala i první setkání dobrovolníků. Tato budova, původně středověká viniční usedlost, byla pojmenována podle jejího majitele Palaty (www.lata.cz).

5.2 Projekty organizace Lata, o.s.

Lata poskytuje v rámci sociálních služeb sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Je službou doplňkovou, a spolupracuje tedy s dalšími organizacemi, které klienty do Lata doporučují. Právě tato multidisciplinární spolupráce je v práci s klientem velmi důležitá (Výroční zpráva Lata 2011).

Základní kontinuální projekt Lata se nazývá *Ve dvou se to lépe táhne*. Podle typu klientů se dělí na tři programy. První se týká klientů, kteří procházejí nebo prošli

ústavní či ochrannou výchovou, popřípadě jsou svěřeni do náhradní rodinné péče. Tento program nese název *Spolu přes práh* a umožňuje klientovi budovat vztah s dobrovolníkem mimo ústavní zařízení a přebírat za sebe zodpovědnost. Další program se nazývá *Spolu o kus dál* a je určen klientům, kteří jsou ohroženi vyloučením z vrstevnických skupin, šikanou, konflikty v rodině nebo psychickými problémy. Dobrovolník může v těchto případech pomoci klientovi zorientovat se v obtížné situaci. Třetí program s názvem *Spolu jinak* se týká skupiny klientů, kteří experimentují s alkoholem či jinými návykovými látkami a nevhodně tráví volný čas. Dobrovolník prostřednictvím stabilního vztahu umožňuje klientovi poznávat nové věci a trávit čas jinak než doposud. Projekt *Ve dvou se to lépe táhne* doplňují další aktivity, které snižují riziko sociálního selhání klienta. Lata spolupracuje s rodiči klienta a poskytuje pro ně i jejich děti odborné psychosociální poradenství. Dále realizuje doučování a zájmové kroužky pro klienty (Výroční zpráva Lata, 2010).

V letech 2010–2011 byly dále realizovány projekty *Fundraisingová stabilita I a II*, jež měly za cíl finančně zabezpečit primární činnosti organizace, a *Mladí mladým I a II*, které se orientovaly na osvětu mladých lidí v oblasti dobrovolnictví. Další projekt s názvem *Pomáháme skrze sebe* zahrnoval psychosociální výcvik dvaceti dobrovolníků Lata. Významným projektem posledních let je *Posilovna mysli*, která do Lata zavedla metodu EEG Biofeedback jako součást jejích běžných služeb. Využívá se zejména u klientů se specifickými problémy chování nebo učení a přispívá k jejich zklidnění, zlepšení jejich vůle a sebeovládání. Na zvýšení povědomí o existenci Lata se podílel fundraisingový projekt *Lata Caffé*, jenž umožňuje objednat si ve čtyřech pražských kavárnách „kávu s lepší chutí, která pomáhá“, a přispět tak na činnost organizace. V souvislosti s tímto projektem vznikl nápad uspořádat výstavu *Lata hrnek*, kde bylo možné Latu podpořit zakoupením hrnku známé osobnosti (Výroční zpráva Lata 2010, 2011).

5.3 Dobrovolnictví v organizaci Lata, o.s.

Dobrovolníkem v Latě se může stát kdokoli ve věku 18–30 let. Podmínkou je aktuální pobyt v Praze, chuť věnovat část svého času někomu jinému, zájem o získávání nových zkušeností a poznávání nových lidí. Další podmínkou je trestní bezúhonnost, kterou je třeba v případě přijetí do projektu doložit výpisem z rejstříku trestů (www.lata.cz).

Nejdříve každý uchazeč absolvuje úvodní pohovor s koordinátorkou dobrovolníků. Účelem výběrového procesu je, aby se minimalizovalo riziko poškození klienta, který bude v terénu s dobrovolníkem sám, a zároveň slouží jako ochrana potenciálního dobrovolníka, u něhož je zapotřebí zjistit, jakou má motivaci, a vyhodnotit, zda je vůbec schopen nároky programu zvládnout. Koordinátorka má také k dispozici životopis a motivační dopis, v němž dobrovolník uvede, co může organizaci nabídnout a jaké má zájmy. Tohle všechno může výběr vhodného klienta usnadnit. Dobrovolník je kromě toho informován o povinnostech, které bude muset během svého působení v Latě plnit.

V případě úspěšného zvládnutí pohovoru následuje šestnáctihodinový víkendový výcvik, kde dobrovolníci poznávají nejen jeden druhého, ale především sami sebe. Během výcviku se postupně seznámí s fungováním Lata, jejím způsobem práce a s jednotlivými skupinami klientů, s nimiž se mohou při své dobrovolnické činnosti setkat. Součástí výcviku jsou různé hry a modelové výstupy, při nichž se dobrovolníci připravují na problémové, eticky sporné situace, které mohou ve vztahu s klientem nastat. Obdrží také příručku, kde jsou shrnuty jejich povinnosti (některé jsou obsaženy ve smlouvě) a která zároveň obsahuje konkrétní doporučení, jak se v obtížných situacích chovat nebo jim předcházet. Tato doporučení a etické zásady, jimiž se dobrovolníci v Latě řídí, budou popsány v samostatné podkapitole 5.4.

Na výcviku, který zjišťuje, jaké má dobrovolník psychosociální schopnosti, se podílí koordinátorka dobrovolníků se dvěma sociálními pracovníci. Na konci mu sdělí své postřehy a to, zda prošel, či nikoliv. I dobrovolník se může během výcviku nebo po něm rozhodnout, jestli má o zapojení do programu nadále zájem.

Pak dobrovolník obdrží smlouvu, která vyjmenovává práva a povinnosti Laty a dobrovolníka. Organizace se zavazuje, že mu poskytne zaškolení, pravidelnou supervizi a pojištění. V případě, že dobrovolník bude porušovat své závazky, Lata může spolupráci s ním ukončit. Dobrovolník má povinnost zúčastnit se úvodního výcviku a pravidelně, alespoň jednou za měsíc, docházet na supervize, popřípadě na individuální setkání. Musí aspoň jednou týdně kontaktovat klienta a domluvit si s ním schůzku na 2–3 hodiny. Jeho povinností je zaslat každý týden do Laty zprávu, která reflektuje jeho práci s klientem v předchozím týdnu. Do schůzek dobrovolníka a klienta nesmějí zasahovat další lidé, protože jde o čas určený výhradně pro ně. Dobrovolník se zavazuje ke spolupráci s Latou na 1 rok a zároveň ke spolupráci s klientem minimálně na 6 měsíců. Dalším důležitým bodem smlouvy je, že pokud dojde mezi dobrovolníkem a klientem k nesouladu, oba mají právo spolupráci jednou ukončit. Součástí smlouvy je i povinnost zachovávat mlčenlivost ohledně informací, které se týkají klienta a jeho rodiny. Dobrovolník také nesmí šířit důvěrné informace o ostatních dobrovolnících a jejich klientech, které získá na supervizích, a je povinen chránit know-how projektu. Mlčenlivost nezaniká ukončením spolupráce (Smlouva – interní materiál).

Po zaškolení a podepsání kontraktu je dobrovolníkovi v řádu týdnů přidělen klient ve věku 13–26 let, který se nachází v náročné životní situaci. Spolupráce probíhá formou „jeden na jednoho“. Dobrovolník dostane o klientovi základní informace, telefonický nebo e-mailový kontakt na něj a domluví si s ním schůzku. Po třech společných setkáních se dobrovolník i klient dostaví na plánovací rozhovor, který vede jejich klíčová pracovnice. Z rozhovoru pak vyplyne, zda chtějí ve spolupráci pokračovat. Pokud ano, klient má možnost vyjádřit svá přání a rozhodnout se, čeho by chtěl za pomoci dobrovolníka dosáhnout. S klíčovou pracovnicí, jež jejich vztah metodicky povede, pak společně vytvoří individuální plán na tři měsíce, který se dvojice snaží splnit (Příručka pro dobrovolníka – interní materiál).

Dobrovolníky v Latě jsou většinou studenti vysokých škol humanitního zaměření, ale najdou se mezi nimi i pracující lidé, kteří chtějí smysluplně využít svůj volný čas a někomu pomoci.

Vrstevnický vztah mezi dobrovolníkem a klientem je přínosný pro obě strany. Dobrovolník má možnost individuálně pracovat s klientem, a tím získává mnoho

zkušeností do budoucna. Pro klienta představuje oporu, pomáhá mu řešit osobní problémy a rozšiřuje mu obzory. Při plánování schůzek vychází z potřeb klienta a dvojice tráví společný čas podle vzájemné dohody. Chodí spolu na procházky, povídají si, navštěvují kulturní akce, sportují apod. (www.lata.cz).

Protože většina klientů nemá dostatek financí, Lata nabízí mnoho volných vstupenek do nejrůznějších muzeí, divadel, kin, sportovních center a podobně, což umožňuje vhodně a zábavně vyplnit čas schůzek. Organizace jim může zapůjčit i některé vybavení, jako jsou rakety na squash, létající talíře, společenské hry apod. Lata má také k dispozici knihovnu a umožňuje dobrovolníkům dále se vzdělávat prostřednictvím různých kurzů a školení. Kromě toho pořádá různé formální a neformální akce jako teambuildingy, výlety, besídky apod. (Příručka pro dobrovolníka – interní materiál)

Mezi hlavní povinnosti dobrovolníka, které už byly popsány v obsahu smlouvy, patří jednou za měsíc účast na supervizi. Supervizní setkání, jež trvá hodinu a půl, vedou dva externí psychoterapeuti.

Co je supervize a k čemu slouží, bylo již v této práci vysvětleno. Před každou supervizi v Latě by se měl podle Příručky pro dobrovolníka každý zamyslet, co chce na supervizi „přinést“ a co si z ní chce „odnést“. Měl by to být prostor pro zpětnou vazbu, sdílení zkušeností a vzájemnou podporu. Dobrovolník může přijít s problémem, úspěchem, příběhem svého klienta, může popsat období, kterým ve vztahu s klientem prochází, nebo zrekapitulovat, co se jim podařilo. Existuje celá řada etických problémů, s nimiž se dobrovolníci setkávají. Tyto problémy budou popsány v kapitole 5.4. Pokud se dobrovolník nemůže supervize zúčastnit, má možnost přijít na intervizi, která probíhá se sociálními pracovníky Laty. V krajním případě si může domluvit individuální rozhovor. Každých 3–6 měsíců je dobrovolník pozván na motivační rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků. V průběhu zapojení do programu je dále povinen absolvovat sedmihodinový kurz Práce s klientem. Tyto povinnosti dobrovolník dodržuje i v případě, že v daném období nemá klienta. Pokud mu byl klient přidělen, každý týden zasílá do Laty elektronickou zprávu o průběhu schůzky, na kterou mu klíčová pracovnice pošle do několika dní zpětnou vazbu. Každé tři měsíce probíhá hodnotící

rozhovor, kde se kontroluje plnění individuálního plánu a dochází k jeho případným úpravám (Příručka pro dobrovolníka – interní materiál).

5.4 Etické zásady v organizaci Lata, o.s.

Lata nemá oficiální kodex dobrovolníka, přesto existuje soubor pravidel a zásad jednání, jehož účelem je předcházet etickým problémům. Organizace disponuje pouze Etickým kodexem pracovníků, nicméně v budoucnu by chtěla jednoznačně definovat také etické zásady dobrovolníků, aby vznikl jeden ucelený dokument. Na konci této kapitoly uvedu nástin Etického kodexu dobrovolníka o.s. Lata včetně bodů, které by měl obsahovat. Jeho formulováním bude naplněn cíl bakalářské práce.

Protože program *Ve dvou se to lépe táhne* je založen na formálním mentorském vztahu, dobrovolníci obecně vycházejí z etických zásad mentoringu.

Mezi tyto zásady patří „péče o bezpečí a blaho dětí a dospívajících“ – prospěšnost a neškodlivost. Mentor volí takové aktivity, které jsou pro klienta prospěšné, a vyhýbá se těm, které by ho mohly poškodit. Další zásadou je „spolehlivost a odpovědnost“. Dlouhodobý vztah s pravidelnými schůzkami a předvídatelným chováním mentora má pozitivní vliv na vývoj klienta a je pro něj zdrojem podpory. Pokud je z jakýchkoli důvodů nutné vztah předčasně ukončit, řídí tento akt organizace, aby se předešlo poškození klienta a negativním pocitům všech zúčastněných. Dobrovolník musí brát tuto zásadu na vědomí. Dalším zásadou je „jednání s prvky integrity mentora“. Dobrovolník dbá na pravidelné sjednávání schůzek a měl by se vyvarovat jejich rušení na poslední chvíli. Zároveň musí skloubit schůzky se svými a jinými aktivitami klienta. Měl by k němu být upřímný a neslibovat mu takové akce, na které nejsou např. finanční prostředky. Pokud ve vztahu nastanou konflikty, dobrovolník je odpovědný za vyhledání profesionála programu a řešení problému. Měl by se také vyvarovat financování schůzek nebo půjčování peněz klientovi nebo jeho rodině. Další zásadou je „podpora rovnocenného a spravedlivého přístupu k dětem a dospívajícím“. Na výcviku by se měl dobrovolník naučit, jak rozpoznat situace, kdy by svými názory mohl

klientovi uškodit. Má k němu být taktní a ohleduplný. Poslední zásadou je „respektování práv a důstojnosti dětí a dospívajících“, kdy se dobrovolník musí vyvarovat diskriminačního chování a respektovat sociokulturní zázemí klientovy rodiny. Měl by klienta podporovat, nikoliv měnit. S touto zásadou souvisí i otázka důvěrnosti a mlčenlivosti. Dobrovolník by měl být schopen rozpoznat, kdy je sdělení určeno výhradně pro něj a kdy je informaci povinen ohlásit profesionálům programu, aby bylo zachováno bezpečí klienta (Liang, Spencer in Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

Pokud jde o otázku důvěrnosti a mlčenlivosti, Lata vyžaduje, aby jí dobrovolník sděloval o klientovi veškeré informace. Ten podepisuje stejně jako dobrovolník smlouvu, kde je s touto skutečností a dalšími pravidly účasti v programu seznámen.

Zásady, které popisují Liang a Spencer, se dobrovolníkům předávají ústně během výcviku. Mezi další pravidla, která by se zřejmě dala zařadit pod péči o bezpečí a blaho klienta, patří například zákaz kouření, pití alkoholu a užívání návykových látek na schůzkách. Dobrovolník má klienta pozitivně rozvíjet a nabízet mu zajímavé trávení volného času. Důležité také je, aby si dobrovolník vymezil určité hranice. Měl by být klientovi oporou, ale zároveň si udržovat formální odstup, aby nedošlo k situaci, kdy se klient na dobrovolníka příliš upne, nebo ho přestane respektovat. Rizikové situace si dobrovolníci mohou vyzkoušet v modelových situacích.

Další etické zásady a doporučení jsou obsaženy v Příručce pro dobrovolníka. Dobrovolník například nesmí poskytovat klientovi alibi. V případě, že dojde k milostným návrhům ze strany klienta, dobrovolník mu musí vysvětlit, že jejich spolupráce je založena na principu mentoringu, tudíž partnerský vztah nepřipadá v úvahu. Lata doporučuje, aby dobrovolník zůstal v částečné anonymitě, například nesděloval klientovi svoji adresu a nezval si ho k sobě domů.

Nejdůležitější zásady jsou pak uvedeny ve smlouvě, která byla již rozebrána v kapitole 5.3. Patří sem především zachovávání mlčenlivosti vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Další etické principy souvisí s psaním týdenních zpráv, kdy dobrovolník např. nesmí úmyslně zamlčet podstatnou informaci z průběhu schůzky. Důležitou součástí etických zásad je docházka na supervize, popřípadě intervize. Dobrovolník-neprofesionál potřebuje při spolupráci s klientem

podporu, a vize tak slouží ke sdílení odborné odpovědnosti. Dobrovolník by měl na vize pravidelně docházet a být si vědom toho, že pokud nebude svoji činnost s nikým konzultovat, uvádí tím klienta i sebe do nebezpečí.

Etické zásady dobrovolníků Laty vycházejí z jejich dlouhodobých zkušeností s ohroženou mládeží. Jako pravidelná účastnice supervizi mohu potvrdit, že mezi nejčastější etické problémy, které dobrovolníci řeší, patří ty, s nimiž se setkávají již během výcviku. Jde například o půjčování peněz klientům. Spadá sem také ohlašovací povinnost, kdy se dobrovolník od klienta dozví choulostivou informací, kterou musí oznámit Latě, avšak zároveň se obává, že mu klient přestane důvěřovat. Obdobná situace nastává, když se klient dobrovolníka předem zeptá, jestli mu může říct něco důvěrného. Pro dobrovolníka je pak složité rozhodnout se, zda má na návrh přistoupit, protože ví, že nesmí informaci zamlčet. Dalším problémem bývá například to, že klient chce na schůzkách kouřit, a je na dobrovolníkovi, aby situaci ustál a vysvětlil mu, že to není možné.

Existuje celá řada dalších etických problémů, které dobrovolníci v Latě řeší. Podle mě si tato organizace vytvořila vcelku funkční systém, který dobrovolníkům umožňuje ujasnit si vlastní pravomoci a rámec práce s klientem. Dobrovolníci se ve své činnosti nepochybně řídí vlastním morálním úsudkem, ale stejně tak i etickými zásadami, které načerpali ze smlouvy, Příručky pro dobrovolníka a během výcviku. Problematické situace mají pak možnost konzultovat na supervizi nebo intervizi. Může jim pomoci i zpětná vazba sociální pracovníce na týdenní zprávu nebo telefonát do Lаты.

Níže jsem se pokusila uvedené etické zásady sjednotit a vytvořit návrh etického kodexu pro dobrovolníky, který by mohl Latě v budoucnu sloužit jako podklad při jeho vytváření. Dobrovolníci by tak v budoucnu podepisovali s Latou nejen smlouvu, ale i etický kodex dobrovolníka, popřípadě by etický kodex mohl být její součástí stejně jako závazek mlčenlivosti. Nevycházela jsem pouze z etických zásad Lаты, ale také ze svých dobrovolnických zkušeností a etických kodexů nejrůznějších neziskových organizací, popřípadě přímo z etických kodexů dobrovolníků v pomáhajících profesích. Mezi tyto etické kodexy patřil např. Etický kodex dobrovolníka DS Loučka (www.dsloucka.cz), Etický kodex dobrovolníka nemocnice Třinec (www.dcsd.cz), Etický kódex dobrovolníka Domova sociálních služeb prof. Karola Matulaya pro děti a dospělých

(www.dsspkm.sk), Etický kodex multidisciplinárního týmu Cesty domů (www.cestadomu.cz), Etický kodex prospěšné společnosti Jinej svět (www.jinejsvet.cz), Etický kodex zařízení Benjamín (www.domovpromladezpetrvald.cz), Etický kodex organizace Čtyřlístek (www.uspostrava.cz).

Všechny etické kodexy, ze kterých jsem čerpala, vycházejí ze stejných principů, nicméně každá organizace si svůj etický kodex pro dobrovolníky přizpůsobuje vlastním potřebám.

Etický kodex dobrovolníka o.s. Lata – návrh

- **Základní ustanovení**

- Smyslem etického kodexu je stanovit základní pravidla jednání dobrovolníků ve vztahu k lidem, s nimiž přicházejí v průběhu své činnosti do styku
- Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí
- Dobrovolník dodržuje zákony ČR a lidská práva, která jsou vyjádřena v Listině základních práv a svobod

- **Od dobrovolníka se očekává**

- Ztotožnění se s cíli organizace
- Spolehlivost, bezúhonnost, trpělivost, schopnost empatie apod.
- Chování respektující společenské normy založené na úctě k člověku
- Dodržování povinností uvedených ve smlouvě (účast na supervizích, psaní zpráv apod.)

- Vědomí vlastní zodpovědnosti vůči sobě, klientovi (popř. i jeho rodičům), zaměstnancům, dobrovolníkům Laty a společnosti – neetické či nečestné jednání může poškodit celou organizaci

- **Etické zásady ve vztahu ke klientům**

Dobrovolník:

- Je taktní, chrání důstojnost klienta a respektuje jeho osobnost (bez ohledu na věk, rasu, pohlaví, náboženství, sexuální orientaci, sociální zázemí apod.)
- Dobrovolník jde příkladem svým chováním
- Přistupuje ke klientovi jako k rovnocennému partnerovi, nesmí se na něm dopustit fyzického ani psychického násilí
- Respektuje přání a potřeby klienta, vede ho k samostatnosti (např. při výběru aktivit), podporuje jeho sebevědomí apod.
- Nesmí klienta uvést do situace, která by pro něj znamenala zvýšené riziko a nebezpečí (zákaz kouření, užívání alkoholu a jiných návykových látek na schůzkách...)
- Dává vztahu hranice – poskytuje klientovi podporu, aniž by překračoval své kompetence (nesmí s klientem navázat milostný poměr apod.)
- Nepůjčuje peníze klientovi ani jeho rodině, nefinancuje společné schůzky
- Neslibuje klientovi nesplnitelné
- Neposkytuje klientovi alibi
- Při výkonu činnosti se věnuje pouze klientovi a zajistí, aby do jejich schůzek nevstupovaly další osoby
- Nezve si klienta k sobě domů (je vhodné zůstat v částečné anonymitě)
- Vůči okolí zachovává pravidla mlčenlivosti ohledně informací, které se týkají klienta a jeho rodiny
- Latě sděluje veškeré informace ze schůzek
- V případě, že chce spolupráci s klientem ukončit, učiní tak oficiálně prostřednictvím pracovníků Laty, aby předešel poškození a negativním pocitům klienta

- **Etické zásady ve vztahu k zaměstnancům a dobrovolníkům**

Dobrovolník:

- Chová se s úctou k zaměstnancům organizace a ostatním dobrovolníkům, respektuje jejich názory apod.
- Spolupracuje s klíčovým pracovníkem a řídí se jeho pokyny
- Dodržuje pravidla mlčenlivosti ohledně informací, které se dozví na supervizích (o ostatních dobrovolnících i jejich klientech)

- **Etické zásady ve vztahu k sobě**

Dobrovolník:

- V případě, že potřebuje pomoc, požádá o ni (dochází na supervize, v naléhavých případech je k dispozici koordinátor dobrovolníků, klíčový pracovník)
- Zná své limity (časové, zdravotní apod.)

- **Etické zásady ve vztahu k rodičům klienta, společnosti**

Dobrovolník:

- Pokud se dostane do kontaktu s rodiči klienta, snaží se získat jejich důvěru, aby vztah podporovali, zároveň však nezapomíná, že buduje vztah se svým klientem, nikoliv s jeho rodiči (v případě, že je klient nezletilý, mají rodiče nárok na seznámení s dobrovolníkem)
- Šíří dobré jméno organizace a odpovídajícím způsobem ji reprezentuje na veřejnosti

- **Závaznost etického kodexu**

- Etický kodex je závazný pro všechny dobrovolníky

- Porušení etického kodexu může být důvodem k ukončení dobrovolnické činnosti v o.s. Lata

- **Platnost etického kodexu**

- Datum, kdy byl etický kodex přijat

Závěr

Cílem této práce bylo popsat dobrovolnickou činnost v pomáhajících profesích v souvislosti s etickým kodexem. Dobrovolníci sice nejsou odborníci, ale mohou svým působením vhodně doplňovat služby profesionálů. K tomu, aby svou činnost vykonávali dobře, je důležité, aby byli metodicky vedeni. Bakalářská práce popisovala proces výběru, zaškolení, motivace a oceňování dobrovolníků. Také se věnovala supervizi, která se pro dobrovolnickou činnost jeví jako nesmírně důležitá.

Stejně jako pracovníci pomáhajících profesí i dobrovolníci musejí znát etické zásady, jak se ke svým klientům chovat. Bakalářská práce se zabývala jak etickými kodexy odborníků, tak i dobrovolníků v těchto oblastech. Zjistila jsem, že někteří autoři mají k etickým kodexům výhrady, nicméně je považují za důležitý nástroj, jak zajistit slušné chování, toleranci, porozumění apod. vůči klientům, přičemž vždy záleží na vlastních morálních hodnotách pomáhajícího. Přesto by etický kodex neměl být brán jako pouhý dokument; zaslouží si, aby byl považován za důležité východisko pro jednání s klientem a pomáhající pracovník se s jeho obsahem ztotožňoval.

Bakalářská práce se dále soustředila na nestátní neziskovou organizaci Lata, o.s., na její práci s klienty a s tím související etické zásady. Organizace má dle mého názoru vcelku ucelený systém, jak dobrovolníky zaškolit a připravit na eticky sporné situace, které se mohou ve vztahu s klienty vyskytnout. Disponuje etickým kodexem pracovníků, nicméně oficiální kodex dobrovolníků nemá. Protože působím v této organizaci jako dobrovolnice, vytvořila jsem na základě nejrůznějších kodexů dobrovolníků v pomáhajících profesích, materiálů Lata a vlastních zkušeností etický kodex, který by mohl Latě v budoucnu sloužit jako předloha při jeho vytváření. Při psaní této práce jsem dále vycházela z odborné literatury a pozorování dobrovolnické práce v organizaci Lata, o.s.

Výsledkem této bakalářské práce je návrh Etického kodexu dobrovolníka o.s. Lata.

Použitá literatura

BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ, G. *Mentoring*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-722-5.

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

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

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-3.

GOLDMANN R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.

HANÁKOVÁ, M. *Fenomén pomáhání aneb Proč lidé pomáhají druhým*. Bakalářská Práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra sociální pedagogiky, 2006. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Jiří Němec, Ph.D.

HARTL, P., HARLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HAVRDOVÁ, Z. *Dobrovolníci versus profesionálové*. PSYCHOLOGIE DNES, únor 2007.

HENRIKSEN J.-O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Brno: Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.

HLEDÍKOVÁ, J. Dobrovolníci. In PLAMÍNEK a kol. *Řízení neziskových organizací*. Praha: Lotos, 1996. s. 53–61.

JANDEJSEK, P., KOMBERCOVÁ, Z. Lidská práva a spravedlnost v sociální práci. In FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. s. 95–113. ISBN 978-80-904137-3-3.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

JANŮ, I. The Role of Ethics in the Life of Society. In *Conference Papers on Professional Ethics*. Brno: Masarykova univerzita, 1996. s. 7–14. ISBN 80-210-1430-X.

JEŽEK, J. *Nástin etické problematiky v neziskovém sektoru*. Agnes, občanské sdružení [online]. c2013, [cit. 2013-04-13] Dostupné z: <www.agnes.cz/res/data/004/000521.doc>.

KANTOROVÁ, P. *Aby supervize byla super*. ADRA [online]. c2008, [cit. 2013-04-14]. Dostupné z: <www.asupp.cz/.../abysupervizebylasuper.doc>.

KOLÁČKOVÁ, J. Supervize. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 349–364. ISBN 80-7178-548-2.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

LORENZ, J. Pomáhání a pomáhající profese. In Kraus, B., Poláčková V. a kol. *Člověk – prostředí – výchova*. Brno: Paido, 2001. s. 173–182. ISBN 80-7315-004-2.

LUSKOVÁ, D., LUSKOVÁ, Š. *Dobrovolnictví v sociálních službách*. MPSV [online]. c2012, [cit. 2013-04-14]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf>.

MATOUŠEK, O. a kol. *Práce s rizikovou mládeží*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-089-8.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003a. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003b. ISBN 80-7178-548-2.

NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. 80-200-0592-7.

NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-01.

NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697-5.

SOVOVÁ, O. *Aktuální problémy mlčenlivosti v pomáhajících profesích* [online]. c2009, [cit. 2013-04-14]. Dostupné z: <<http://www.planovanirodiny.cz/view.php?cislocclanku=2009110302>>.

ŠIMKOVÁ, S. *Dobrovolníci mění svět*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8.

TOŠNER, J. *Dokumentace dobrovolnických center a programů*. Hestia, o.s. [online]. Aktualizace 2012. [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <www.hest.cz/res/data/012/001582.doc>.

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

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

Internetové odkazy

Dobrovolnické centrum FN v Motole [online]. c2009, [cit. 2013-04-14]. Dostupné z: <<http://www.dcmotol.cz/cs>>.

Etický kódex dobrovolníka Domova sociálních služeb prof. Karola Matulaya pre deti a dospelých [online]. c2011, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <http://www.dsspk.m.sk/viewpage.php?page_id=21>.

Etický kodex dobrovolníka DS Loučka [online]. c2013, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <www.dsloucka.cz/Dokumenty/PPV.doc>.

Etický kodex dobrovolníka nemocnice Třinec [online]. c2013, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <www.dcsd.cz/eticky_kodex_dobrovolnika.doc>.

Etický kodex multidisciplinárního týmu Cesty domů [online]. c2013, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <www.cestadomu.cz/eticky-kodex>.

Etický kodex organizace Čtyřlístek [online]. c2013, [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <<http://www.uspostrava.cz/ctyrlistek/etickykodex>>.

Etický kodex prospěšné společnosti Jinej svět [online]. c2012, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <<http://www.jinejsvet.cz/o-nas/eticky-kodex#.UXKuFrVSgfY>>.

Etický kodex zařízení Benjamín [online]. c2009, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <http://www.domovpromladezpetrvald.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=26&Itemid=45>.

Lata [online]. c2011, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <www.lata.cz>.

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách. Hestia [online]. [cit. 2013-04-14]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>>.

Výroční zpráva Lata, 2011. Lata, o.s.- Programy pro ohroženou mládež [online]. c2011, [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <www.lata.cz/download/vz2011.pdf>.

Zákony

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů.

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