

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Dobrovolnická činnost Diecézní charity v Českých Budějovicích
očíma klientů**

Bakalářská práce

Ing. Renata Švestková, Ph.D.

Miroslava Kožantová

7. 5. 2010

Abstrakt

Tématem mé bakalářské práce je Dobrovolnická činnost Diecézní charity v Českých Budějovicích očima klientů. Dobrovolnictví není v lidské společnosti něčím novým. Vždyť v každé kultuře a společnosti pomáhali ti, kteří na tom byli lépe, těm méně šťastným, kteří kvůli nemoci, chudobě či přírodní katastrofě pomoc potřebovali.

Cílem práce bylo zjistit, jaké požadavky mají klienti, kteří využívají služeb nabízených Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice, na dobrovolníky, a jak hodnotí jejich činnost.

V teoretické části jsou vysvětleny pojmy dobrovolnictví, dobrovolník, dobrovolnická služba a charita. Dále je popsána činnost Diecézní charity České Budějovice a zejména Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice včetně jeho vývoje a dobrovolnických programů.

Pro realizaci praktické části jsem zvolila kvalitativní výzkum, metodu dotazování, techniku polostandardizovaného rozhovoru. První skupinu dotazovaných tvořili koordinátoři dobrovolníků v zařízeních využívající pro své klienty služby většího počtu dobrovolníků. Druhou skupinou byli lidé, kteří se ve svém životě scházejí s dobrovolníkem. Jedná se o lidi s duševním onemocněním či mentálním postižením a seniory. Celkem byli osloveni 4 koordinátoři a 13 klientů ve čtyřech zařízeních. Přestože dobrovolníci docházejí i za jinými klienty, ne všichni byli vzhledem ke svému zdravotnímu stavu či stupni postižení schopni samostatně odpovídat na otázky, nebo se nechtěli výzkumu zúčastnit.

Výsledky výzkumu ukázaly, že všichni z dotázaných respondentů kladně hodnotí práci dobrovolníka. Cení si zejména toho, že za nimi dochází někdo, s kým si mohou třeba jen popovídat, někdo, s kým mohou jít na procházku, do divadla, do kina nebo nakupovat, prostě tam, kam chtějí a kam by se bez doprovodu sami nedostali. Oceňují, že dobrovolník přijde mezi ně, něco je naučí, s něčím pomůže. Dobrovolník by podle nich měl být hodný, přátelský, upřímný, laskavý, vstřícný k lidem, povídavý, měl by umět pomoci a snažit se vyhovět přáním klienta.

Rovněž koordinátoři dobrovolníků v jednotlivých zařízeních spatřují význam dobrovolnické činnosti nejen pro jejich klienty ale i pro samotná zařízení, ať už se jedná o pomoc při zkvalitnění sociální péče, vyplnění volného času klientů i navázání nových přátelství.

Bakalářská práce bude využita Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice, kde může pomoci při výběru dobrovolníků na základě zjištěných nejčastějších požadavků klientů a dále může být využita jako ocenění a poděkování klientů současným dobrovolníkům i jako inspirace pro dobrovolníky budoucí.

Abstract

The topic of my thesis are voluntary activities of the Diocese Charity in České Budějovice seen from the clients' point of view. Voluntary work is not a new phenomenon in a human society. In each culture and society those, who were better off, helped to the less happy, who, due to an illness, poverty or a natural disaster, needed help.

The objective of the thesis was to find out, what are the demands of clients of the Diocese Charity on volunteers and how these clients evaluate the volunteers' work.

The theoretic part of the thesis deals with the explanation of the terms such as a volunteer, volunteer activities, volunteer service, charity. Further on, the activities of the Diocese Charity of České Budějovice and of its Volunteer Centre are described, together with its development and programmes.

To carry out the practical part, a qualitative research, the polling method, the technique of a half - standardized interview have been applied. The first group of the polled were the coordinators of the volunteers in the institutions using higher number of volunteers for the clients' services. The other group involved people, who regularly meet a volunteer. These are people suffering from psychic disorders or mentally handicapped people, and the elderly. As a whole, 4 coordinators and 13 clients in four institutions were polled. Even though the volunteers visit other clients as well, not all, considering their state of health or the stage of disability, were able to answer the questions independently, or they declined to take part in the research at all.

The results of the research showed that the work of a volunteer is evaluated positively by all the respondents. They value mainly the fact, that there is a person coming to see them, somebody, they can talk to, go for a walk with, go to the theatre or to the cinema with, go shopping. Simply, they can go with a volunteer there, where they cannot go without his attendance. They also appreciate, that the volunteer comes to them, teach them something or helps. From their point of view, a volunteer should be nice and kind, friendly, honest, talkative and should be able and willing to help and try hard to meet the wishes of the client.

The coordinators of the volunteers also see the importance of the volunteer work not only for their clients but also for the institutions themselves, since the volunteers' work helps to improve the level of the social care, to fulfil the leisure time of the clients and to establish new friendly relationships.

The results of my thesis will be used by the Volunteer Centre of the Diocese Charity in České Budějovice, where it could help to choose the right volunteers on the basis of the most frequent demands of clients, as it was found out during the research. At the same time the thesis might be seen as an appraisal and acknowledgment of present volunteers expressed by the clients, and also as an inspiration for volunteers to be.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Dobrovolnická činnost Diecézní charity v Českých Budějovicích očima klientů* vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 7. 5. 2010

Miroslava Kožantová

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat paní ing. Renatě Švestkové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, za její cenné rady a připomínky i čas, který mi věnovala. Dále chci poděkovat všem organizacím, jež spolupracovaly na mém výzkumu, a všem respondentům za poskytnuté rozhovory a věnovaný čas. Rovněž chci vyjádřit poděkování své rodině za zázemí, všestrannou podporu a trpělivost během mého studia.

Obsah:

Úvod	10
1 Současný stav	11
1.1 Dobrovolnictví	11
1.1.1 <i>Pojem dobrovolnictví</i>	11
1.1.2 <i>Dobrovolník</i>	13
1.1.3 <i>Dobrovolnická služba</i>	14
1.1.4 <i>Dobrovolnictví ve světě</i>	15
1.1.5 <i>Dobrovolnictví v Evropě</i>	15
1.1.6 <i>Dobrovolnictví v České republice</i>	16
1.1.7 <i>Využití pomoci dobrovolníků v organizaci</i>	18
1.2 Diecézní charita České Budějovice	21
1.2.1 <i>Pojem charita</i>	21
1.2.2 <i>Poslání Diecézní charity České Budějovice</i>	21
1.2.3 <i>Činnost Diecézní charity České Budějovice</i>	22
1.3 Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice	23
1.3.1 <i>Činnost Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice</i>	23
1.3.2 <i>Vývoj Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice</i>	23
1.3.3 <i>Počet dobrovolníků v jednotlivých letech</i>	29
1.3.4 <i>Organizace a koordinace dobrovolníků Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice</i>	30
1.3.5 <i>Nábor dobrovolníků</i>	31
1.3.6 <i>Výběr dobrovolníků a jejich příprava</i>	31
1.3.7 <i>Supervize dobrovolníků</i>	32
1.3.8 <i>Odměňování dobrovolníků</i>	32
1.3.9 <i>Organizace spolupracující s Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice</i>	33
2 Cíl práce a výzkumné otázky	34
2.1 <i>Cíl práce</i>	34
2.2 <i>Výzkumné otázky</i>	34
3 Metodika	35
3.1 <i>Použitá metodika</i>	35
3.2 <i>Charakteristika výzkumného souboru</i>	36
3.2.1 <i>Základní údaje o zařízeních</i>	37

4	Výsledky	44
4.1	<i>Vyhodnocení rozhovorů s koordinátory dobrovolníků v jednotlivých zařízeních</i>	44
4.2	<i>Vyhodnocení rozhovorů s klienty jednotlivých zařízení, kteří využívají služeb dobrovolníků</i>	57
5	Diskuze	65
6	Závěr	70
7	Seznam použitých zdrojů	72
8	Klíčová slova	77
9	Přílohy	78

Úvod

Téma mé bakalářské práce „Dobrovolnická činnost Diecézní charity v Českých Budějovicích očima klientů“ jsem si zvolila proto, že sama jsem se věnovala práci dobrovolníka více než 10 let. Nejdříve jsem vedla dětský turistický oddíl a jezdila jako vedoucí na dětské letní tábory. Později, v prvním ročníku studia na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích jsem absolvovala zdravotně sociální praxi v Dětském stacionáři Světluška, a práce s dětmi mě zde zaujala natolik, že jsem se rozhodla do Světlušky vrátit jako dobrovolnice. Téměř dva roky jsem pravidelně jedno odpoledne v týdnu trávila ve Světlušce a věnovala se dětem se středně těžkým a těžkým mentálním postižením či se středně těžkým a těžkým kombinovaným postižením. Po dobu docházení do Světlušky jsem byla registrována, stejně jako ostatní dobrovolníci ve Světlušce, u Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice.

Tato práce mě naplňovala pocitem, že dělám něco užitečného pro ty, kteří mou pomoc potřebují. A naopak mohu říci, že i tyto děti naučily něco mě - především jsem získala jiný pohled na život a přehodnotila některé své priority.

V rámci supervizí v Dobrovolnickém centru při Diecézní charitě jsem se setkávala i s ostatními dobrovolníky programu Mosty naděje a věřím, že většina z nás – dobrovolníků – dělala nebo dělá tuto práci proto, že nás baví a přináší nám nejen uspokojení ale i nové dovednosti, poznatky a v neposlední řadě i nové přátele.

Ale jak se na nás - dobrovolníky dívají ostatní? Sama mohu z vlastní zkušenosti říci, že jsou mezi nimi ti, kteří nás obdivují, ale na druhou stranu většina z nich kroutí hlavou a nedokáže pochopit, že vykonáváme tuto práci bez jakéhokoliv nároku na finanční odměnu.

A jak se na nás dívají ti, kteří naši pomoc využívají? Proč si vybrali právě nás – dobrovolníky? Co je k tomu vedlo? Jsou s námi a naší činností spokojeni, nebo by chtěli něco změnit? Tyto otázky mne vedly k tomu, že jsem chtěla zjistit, jaké požadavky mají klienti využívající služeb nabízených Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice na dobrovolníky a jak hodnotí jejich činnost.

1 Současný stav

1.1 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví není v lidské společnosti něčím novým. Vždyť v každé kultuře a společnosti pomáhali ti, kteří na tom byli lépe, těm méně šťastným, kteří kvůli nemoci, chudobě či přírodní katastrofě pomoc potřebovali. Solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ existence lidské společnosti i všech náboženství (27).

Avšak novým jevem, jenž se nápadně projevil i v souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolníků v roce 2001, jsou organizace a jednotlivci, kteří se dobrovolnictvím zabývají profesionálně. Právě efektivní a profesionální organizování dobrovolnické činnosti vede k tomu, aby tato dobrovolná pomoc byla účinná. Ve světě dosáhlo dobrovolnictví takového rozsahu, že se vytvořil nový obor – management dobrovolnictví (27).

1.1.1 Pojem dobrovolnictví

Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvyšší aspirace lidstva, jimiž jsou touha po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny (29).

Dobrovolnictví je svobodně zvolená činnost, která je vykonávána ve prospěch druhých bez nároku na odměnu (24).

Dobrovolnictví ale není obětí, je přirozeným projevem občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti. Současně je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích (27).

Dobrovolnickou činnost, stejně jako ostatní pomáhající profese, můžeme zařadit k těm činnostem, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Jsou rovněž jednou z možností, jak se vyhnout rozštěpení života na dvě části, kdy jedna

část – práce – je pouze nezbytnou obětí pro umožnění skutečného života, jenž začíná až po pracovní době (19).

Definovat, co je to dobrovolnictví, je v České republice stejně problematické jako v ostatních postkomunistických zemích, v nichž bylo dobrovolnictví devalvováno politikou totalitního režimu. V této době byla řada společenských činností postavena na principu dobrovolného, ale při tom povinného socialistického kolektivismu. Současná společnost, která je postižená kapitalistickým šustěním bankovek, zase veřejnost učí, že je nerozumné vykonávat jakoukoliv činnost bez nároku na finanční odměnu (24).

V České republice dobrovolnictví zdaleka nemá všeobecnou podporu. Jsou lidé, kteří se diví, že je někdo ochoten pracovat „jen tak“, bez nároku na odměnu, a jsou tací, kteří se tomuto postoji dokonce vysmívají (28).

Dobrovolnictví však není jen zdrojem lidskosti a síly, nýbrž je i ekonomickým přínosem pro společnost (27).

Stává se stále výraznějším projevem společenské angažovanosti a aktivity. Zasahuje do všech oblastí, v nichž je člověk ochotný věnovat svůj čas, ruce i rozum pro službu jinému člověku, skupině nebo společnosti, a to bez jakéhokoliv nároku na finanční odměnu. Je projevem občanské a lidské zralosti. Dobrovolník přitom nemá ani pocit oběti, tedy pocit, že by se zřekl něčeho pro něho důležitého, a pomáhá tam, kde je potřeba pomoci. Sám získává jedinečný pocit užitečnosti a smyslu života ve službě (26).

Dne 8. dubna 2009 odvysílal Český rozhlas - Studio STOP pořad věnovaný dobrovolnictví a Evropské konferenci o mládeži, která se konala v rámci českého předsednictví v Radě Evropské unie ve dnech 12. až 13. března 2009 v Praze. Cílem konference bylo zvýšit povědomí o dobrovolnictví napříč Evropou mezi těmi, kteří se o účast v dobrovolných aktivitách zajímají a také těmi, kteří služby dobrovolníků využívají. Michal Kadera, ředitel společnosti Cebre (České podnikatelské reprezentace při EU) v Bruselu v rozhovoru pro Český rozhlas mj. uvedl, že dobrovolnictví přináší nejen pomoc potřebným, ale i pomoc společnosti. Z analýzy provedené Evropským parlamentem vyplývá, že hodnota dobrovolnictví je zhruba 2 % z evropského hrubého domácího produktu (11).

1. 1. 2 Dobrovolník

Dobrovolníkem je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje nejen svůj čas, energii a nadšení, ale i své vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti (27).

Dobrovolníkem je zcela normální člověk, který má vyvinutý cit pro potřeby okolí (18).

Dobrovolníkem může být každý, ať už je jeho profese jakákoli (15).

Dobrovolníkem se může stát člověk, který je nezaměstnaný nebo který je v důchodu, a cítí, že je málo využitý. Stejně tak to může být člověk, jenž vnímá svou práci jako jednostrannou a není při ní v kontaktu s jinými lidmi (21).

Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout. Motivací k dobrovolné pomoci je předpoklad: Dnes já tobě, zítra ty mně (27).

Řadového občana vedou k dobrovolnictví v drtivé většině případů důvody morální – např. potřeba pomoci druhému či lidstvu, ať již přímo nebo nepřímo. Často to bývá i zkušenost někoho z okolí s pomocí přijímanou v těžkém období. Dobrovolník je člověk, který si dostatečně věří v tom, že může sám změnit věci, s nimiž není spokojen. Je to člověk, který se odhodlá udělat ten jednoduchý, ale důležitý krok k tomu, aby se sám zapojil do činnosti, jež třeba není dostatečně zajišťována státními institucemi. Dobrovolníkem je někdo, kdo neváhá obětovat část svého volného času pro vyplnění prázdného času druhých - např. dětí či nemocných, anebo k zajištění aktivity, kterou by jinak neměl kdo organizovat – jako je např. vysázení několika stromů. Někdy se jedná o několik hodin týdně či měsíčně, najdou se ale i notoričtí dobrovolníci, kteří nakonec nemají čas hledat konzervativní zaměstnání. Tady ale, jako všude jinde, platí zásada trvale udržitelného života, protože vyčerpaný dobrovolník se brzy sám stává pacientem (18).

Dobrovolník za svou činnost nedostává finanční odměnu, ale často získává zkušenosti a dobrý pocit z pomoci ostatním. Tento pocit je nedocenitelný (10).

Dobrovolník při své činnosti poznává různé sociální, ekologické, charitativní a jiné organizace a rovněž spoustu zajímavých lidí (23).

Pokud bych citovala zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, pak „Dobrovolníkem může být fyzická osoba

a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,

b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí,

kteřá se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.“

„Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací, v případě dlouhodobé dobrovolnické služby nebo v případě krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být tato smlouva písemná.“ (32).

Dobrovolníci jsou obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci nebo neobyčejní lidé, kteří dělají obyčejné věci (27).

Opravdovým dobrovolníkem se stává teprve opravdu svobodný člověk, který se jen a jen sám rozhodne někomu nebo něčemu pomoci, ať již darem či osobním zapojením (3).

1. 1. 3 Dobrovolnická služba

Ze zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě vyplývá, že dobrovolnickou službou nazýváme takovou činnost, při které dobrovolník poskytuje svou pomoc nezaměstnaným, seniorům, osobám sociálně slabým, osobám se zdravotním postižením, dále např. příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám, které trpí domácím násilím, a patří sem rovněž pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase (32).

K dobrovolnické službě řadíme i pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, pomoc při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí. Dále pod tímto pojmem rozumíme i pomoc při uskutečňování

rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací (32).

Za dobrovolnickou službu nepovažujeme takovou činnost, která se týká uspokojování osobních zájmů, nebo pokud je vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti nebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru či členském poměru (32).

1. 1. 4 Dobrovolnictví ve světě

Dobrovolnictví zahrnuje nejen činnosti na místní a národní úrovni, ale i mezistátní a mezinárodní programy. Dobrovolníci hrají důležitou roli v humanitárních programech OSN, v technické spolupráci, obraně lidských práv a v procesu podpory demokracie. Rovněž kampaně, které jsou vedeny na podporu zvyšování gramotnosti a ochrany životního prostředí, by se neobešly bez pomoci dobrovolníků (27).

V posledních třiceti letech zaznamenalo největší rozmach organizované dobrovolnictví. Zejména v Americe se dobrovolníci angažovali nejen v církevních či jiných spolcích, jak tomu bylo od středověku v Evropě, ale tradice dobrovolnictví se zde rozšířila natolik, že velká část lidí Spojených států a Kanady cítí potřebu dělat něco pro druhé, přestože nejsou napojeni na nějakou konkrétní organizaci. Když v roce 1961 prezident J. F. Kennedy založil v USA Mírové sbory (Peace Corps), svou vizi formuloval slovy: „*Neptejte se, co může vaše země udělat pro vás, ptejte se, co můžete udělat pro svou zemi vy.*“

Američtí dobrovolníci pracují dnes nejen ve své zemi, městě, komunitě, ale pomáhají při rozvojových a humanitárních projektech po celém světě (27).

1. 1. 5 Dobrovolnictví v Evropě

Tradice dobrovolnictví v Evropě se odvíjí od práce církevních charitativních organizací a rozmachu spolkových hnutí v době rozvoje průmyslové výroby. Tento tradiční model zájmového dobrovolnictví byl v poslední době podobně jako v Americe

obohacen o systém dobrovolnických center. Avšak mezi jednotlivými evropskými zeměmi existují velké rozdíly co do počtu i fungování těchto center.

Zemí s dlouholetou tradicí dobrovolnictví je Velká Británie. Zejména charitativní činnost a vzájemná pomoc lidí v odlehlých oblastech venkova patří k tradičnímu anglickému stylu života.

Rozvinutý smysl pro vzájemnou pomoc má Velká Británie a Nizozemí

V Německu dosáhlo dobrovolnictví charakteru nového sociálního hnutí či formování nové občanské společnosti. Dobrovolníci zde působí např. při integraci přistěhovalců či při budování mezinárodních vazeb na evropské i světové úrovni. Německo patří k nejaktivnějším vysílajícím i přijímajícím zemím ve výměně dobrovolníků. Tradiční síť charit tady zůstává i nadále největším „zaměstnavatelem“ dobrovolníků. Zvláštní pozornost je věnována práci s mládeží.

Naopak jiná situace je ve Francii, která je zemí s tradicí silné centralizované vlády. Už ze zákona z r. 1791 vyplývá, že „žádná organizace nemá dovoleno jednat jako prostředník mezi občany a státem“, a proto dobrovolnictví ve Francii má jinou pozici než v ostatních zemích. Nejčastěji se zde setkáme s dobrovolníky ve sportu, kultuře a rekreačních aktivitách. Pouze malá část dobrovolníků pracuje v dobročinné péči zaměřené např. na seniory či bezdomovce. Podílí se na tom pravděpodobně profesionalizace sociálních služeb a klesající význam církve ve společnosti (27).

1. 1. 6 Dobrovolnictví v České republice

Počátky dobrovolnictví u nás v tom smyslu, jak ho chápeme dnes, můžeme sledovat s nástupem raného kapitalismu, respektive s nástupem společenských změn, které toto období doprovázely. Vznikající spolky a instituce, které sdružovaly občany, jež se dobrovolně věnovaly práci pro obecní či národní komunitu, navazovaly na činnost náboženských bratrstev a řádů, které byly hojně zakládány již ve středověku. Tuto nábožensky motivovanou činnost nelze nazývat ve vlastním smyslu dobrovolnou, protože byla organizována většinou duchovními, a přestože nebyla jejich hlavní činností, konali ji právě z pozice duchovních, tedy jako součást svého povolání. Péče o

duše věřících byla jejich hlavní náplní a mnohdy zahrnovala i péči o dobra pozemská, anebo byla tato charitativní činnost jakýmsi předstupněm duchovní pastorače (25).

Po vzniku samostatného Československa dochází k rozvoji dobrovolných organizací, které zahrnovaly různé organizační formy: soukromé, obecní, náboženské, národnostní až po tzv. spolky s charakterem polooficiálním, jež byly pověřeny poměrně širokými kompetencemi. Můžeme sem zařadit mj. zemské a okresní péče o mládež, Československý červený kříž a Masarykovu ligu proti TBC. Dobrovolné organizace byly bohatě strukturovány a zahrnovaly sítě malých organizací a poboček až po okresní, zemská nebo národní ústředí. Vývoj byl přerušen nejprve německou okupací a později vznikem socialistického státu (27).

Po skončení války se podařilo obnovit čilý spolkový a občanský život. Stejně jako v předválečné době se zejména mládežnické, ale i odborové, tělovýchovné a kulturní spolky stávají nástrojem politického boje. Zejména sociální demokraté a komunisté si uvědomují, že podchycení volnočasových aktivit mládeže i dospělých může vést k těsnějšímu sepětí se světonázorovými idejemi stran, pod jejichž patronací se tato činnost provádí. Rovněž, co se týká motivace k dobrovolné práci, hraje velkou roli idea, ve jménu které člověk věnuje svůj čas, síly i finanční prostředky (25).

Po převzetí moci komunisty byla tradice dobrovolné práce násilně přerušena. Činnost všech dobrovolných a zájmových organizací byla cílevědomě a systematicky redukována nebo zcela podřízena politickému vedení státu a komunistické strany a podléhala přísné kontrole. Všechny existující organizace musely být sdruženy v Národní frontě. Ty, které zůstaly nezávislé, byly státem pronásledovány a likvidovány. Od roku 1951 byly systematicky rušeny v rámci tažení proti církvím všechny jejich charitativní a sociální organizace. K obnově občanských iniciativ dochází až v osmdesátých letech 20. století. Česká společnost prochází po roce 1989 obdobím hledání vlastní identity. Základním tématem se stává myšlenka občanské společnosti, jež je založená na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných svobodných občanů. Hlavním propagátorem této myšlenky byl Václav Havel (27).

Po listopadu 1989 začíná prudký rozvoj nezávislých sdružení v oblasti ekologie, lidských práv, humanitární činnosti, sportu, sociální oblasti, atd. Mnohé z nich jsou

státem podporovány poskytováním různých grantů. Především pak v sociální sféře je uplatňován názor, že nestátní organizace dovedou pokrýt poptávku po některých službách lépe, než státem řízené centralizované instituce. I když veřejnost bývá často skeptická vůči dobrovolné činnosti a velká část lidí prohlašuje, že by se nikdy ničeho podobného nedopustila, lze v posledních letech vysledovat i pozitivní tendence, které přibližují Českou republiku civilizovanému světu i na tomto poli (25).

Po několika letech, kdy česká společnost po dlouhé době opět prožila zkušenost s liberálně tržním hospodářstvím, individualismem a orientací na konzumní způsob života, se začal znovu projevovat zájem občanů o jiný životní styl i o rozvoj tradičních humanistických hodnot. Dochází ke znovuoživení přirozené lidské potřeby pomáhat ostatním, především pak těm členům společnosti, kteří jsou slabí či se z různých důvodů nacházejí v obtížích a nemohou si sami pomoci. Lidé začínají hledat kromě svého profesního uplatnění jiné způsoby seberealizace, v nichž by mohli využít svých dovedností a znalostí. Došlo k nebývalému rozvoji neziskového sektoru. Kromě obnovení spolků a sdružení, jež byly potlačeny totalitním režimem, vzniká mnoho nových neziskových organizací, které nejen že neměly žádný majetek, ale neměly ani šanci ho získat a svoji činnost stavěly na lidském nadšení a pomoci dobrovolníků (27).

1. 1. 7 Využití pomoci dobrovolníků v organizaci

V dnešní době již celá řada organizací využívá v rámci svých činností pomoci dobrovolníků.

Podle role, kterou dobrovolnictví v organizaci hraje, můžeme říci, že:

1. Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace, protože kromě malé skupiny profesionálů se zde dobrovolníci podílejí na naplňování hlavních cílů organizace. Jedná se zejména o zajišťování humanitárních akcí, ekologické iniciativy a kampaně. V tomto případě jsou právě dobrovolníci rozhodující silou organizace a bez jejich účasti by nebylo možné realizovat příležitostné akce, jimiž se organizace prezentuje a naplňuje svoje poslání.

2. Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci, kdy dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Tento typ se nejčastěji objevuje u sociálních a zdravotních zařízení. Dobrovolníci se podílí např. na zajišťování finančních prostředků, pomáhají se žehlením, obstarávají recepci, zajišťují chod dobročinného obchodu, pomáhají s účetnictvím, někdy i s úklidem či stavebními pracemi apod. V tomto případě dobrovolníci významně přispívají ke snížení finančních nákladů organizace, neboť pokud by tuto činnost nevykonávali oni, musela by být zajištěna profesionálně.
3. Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, ale jejich činnost pomáhá zkvalitňovat poskytované služby či usnadňovat provoz. Můžeme sem zařadit např. vycházky s klienty, výtvarné či jazykové kroužky a další volnočasové aktivity. Na dobrovolném základě může být také částečně postaveno poradenství v daňových a účetnických záležitostech, administrativní pomoc, manuální výpomoc apod. Dobrovolníci zde představují doplnění služeb či zvýšení jejich kvality, ale organizace by bez nich mohla existovat (27).

Lze říci, že činnost dobrovolníků může být velmi rozmanitá. Mohou dělat opravdu téměř všechno. Důležité je, aby skloubení jejich ochoty, chuti a nadšení bylo v souladu s možnostmi a poptávkou na straně institucí (23).

Dobrovolnictví může být pro organizaci výzvou k ověření si smysluplnosti jejího počínání, protože dobrovolníci zde mohou být nejen nositeli pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti (27).

Dobrovolníci poskytují pomoc při plnění poslání organizace, přináší nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabraňující stereotypnímu výkonu. Stejně tak může dobrovolník lépe identifikovat potřeby, problémy a cílové skupiny, na které může organizace zaměřit svoji činnost, přináší do organizace nový duch a nadšení. Dobrovolníci mají čas a možnosti dělat s klienty takové činnosti, jež nelze zvládat v běžném provozu, a přitom klientům poskytují jinou, neformální formu vztahu. Můžeme říci, že dobrovolníci navazují nové kontakty, které může organizace využít, dále jsou doplněním týmu a propagují organizaci na veřejnosti (27).

Na druhou stranu dobrovolnictví je velkým přínosem i pro samotného dobrovolníka. Skrze své aktivity se ve své organizaci realizuje, získává mnoho poznatků a dovedností, které potom může využít nejen pro další dobrovolnou činnost, ale rovněž pro své zaměstnání i pro svůj další život (11).

Dobrovolník by neměl být pro organizaci levnou pracovní silou. Každé zapojení dobrovolníka do organizace a jeho pomoc by měla být náležitě oceněna a dobrovolníkovi by měla být poskytnuta zpětná vazba (23).

Pokud dobrovolník vstupuje do organizace, představuje to systémovou změnu, ale i otevření se organizace okolnímu světu. Tato změna nemusí být však vždy žádoucí a přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují (27).

Úspěšná činnost organizace je založena na entuziasmu profesionálů a profesionalitě práce s dobrovolníky. Pokud je dobrovolnictví dobře organizované, stává se nedílnou součástí organizace, kdy profesionálové i dobrovolníci tvoří jeden sehraný tým (27).

Dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionála a rovněž by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce. Náplň činnosti dobrovolníka je závislá nejen na jeho tvůrčí fantazii, ale i na potřebách a možnostech organizace. Na výběru činností, které budou zajišťovány dobrovolníky, by se měli podílet nejen koordinátoři a ostatní zaměstnanci, ale i pacienti a klienti, kteří jsou příjemci služeb, neboť právě oni nejlépe vědí, co by jim pomohlo, usnadnilo či zpříjemnilo jejich práci nebo pobyt (27).

Koordinátor by měl dobrovolníkům ukázat širokou nabídku jejich možností, aby věděli, jak se zapojit a jak pomoci jiným, a to ve všech oblastech lidského života. Koordinátor není ten, kdo poroučí, nařizuje či „peskuje“, ale koordinátorem je ten, kdo vede, dokáže poradit a podpořit (23).

1.2 Diecézní charita České Budějovice

1.2.1 Pojem charita

Slovo charita je odvozeno z latinského caritas, což znamená milosrdnou lásku (30).

„Charita ČR pomáhá lidem, kteří si pomoci nemohou, a podporuje samostatnost těch, kteří si pomoci neumějí“ (30).

1.2.2 Poslání Diecézní charity České Budějovice

Diecézní charita České Budějovice je účelovým zařízením římskokatolické církve a je členem sdružení Charita Česká republika. Byla zřízena roku 1991 dekretem biskupa ThDr. Antonína Lišky. Působí na území českobudějovické diecéze, která zahrnuje Jihočeský kraj, jižní část Plzeňského a západní cíp kraje Vysočina. V této lokalitě jsou biskupem zřizována jednotlivá profesionální či dobrovolná zařízení, jež se cíleně zaměřují na zdravotní, sociální, charitativní a humanitární pomoc (30).

Diecézní charita České Budějovice je neziskovou humanitární organizací, která je významným nestátním poskytovatelem sociálně - zdravotních služeb v Jihočeském kraji (16).

Její poslání je pomáhat lidem v nouzi bez ohledu na jejich příslušnost k rase, národnosti, náboženství či politické straně. Jedná se o službu milosrdné lásky a pomoci bližnímu v nouzi, jež vychází z křesťanských zásad. Je vyjádřena v evangeliu sv. Matouše slovy: *„Měl jsem hlad a dali jste mi najíst, byl jsem cizí a ujali jste se mě, měl jsem žízeň a dali jste mi napít, byl jsem nahý a oblékli jste mě.“ (30).*

1.2.3 Činnost Diecézní charity České Budějovice

V roce 2008 bylo Diecézní charitou České Budějovice (dále jen Diecézní charita) zastřešováno celkem 37 charit, z toho jich bylo 25 profesionálních a 12 dobrovolných. V témže roce byly těmito charitními zařízeními poskytnuty služby 6 113 klientům v 69 projektech (30).

V roce 2009 bylo dle sdělení pracovnice Dobrovolnického centra Diecézní charitou zastřešováno celkem 38 charit, z toho jich bylo 26 profesionálních a 12 dobrovolných. Počty týkající se projektů a klientů za rok 2009 nebyly v době zpracování bakalářské práce ještě k dispozici.

Diecézní charita poskytuje zejména pomoc matkám s dětmi v tísní, ohroženým ženám, lidem bez přístřeší, osobám se zdravotním a mentálním postižením, sociálně slabým rodinám, drogově závislým, ohrožené mládeži, starým a nemocným lidem, osobám, které se ocitly v osobní krizi, migrantům a uprchlíkům, vězňům, osobám odsouzeným k alternativním trestům i vracejícím se z výkonu trestu (16).

K další činnosti Diecézní charity patří provozování terénních a mobilních služeb, poraden, stacionářů, domovů na trvalý pobyt či zajištění přechodného ubytování, apod. V neposlední řadě podstatnou náplní činnosti Diecézní charity je pomoc lidem a rodinám, které byly postiženy nějakou přírodní katastrofou, např. povodněmi. Součástí její práce je rovněž humanitární pomoc do jiných zemí – zde bych mohla uvést země jako jsou Bělorusko, Bulharsko a od podzimu 2009 i Zimbabwe v Africe (16).

Pracovníci Diecézní charity se podílí také na práci v odborných komisích a na vzdělávání studentů, pracovníků Charity i ostatních neziskových organizací v oblasti sociální, zdravotní a humanitární pomoci (16).

1.3 Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice

1.3.1 Činnost Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice

Od 1. července 2004 pracuje při Diecézní charitě České Budějovice Dobrovolnické centrum, které se specializuje na činnost dobrovolníků. Vzniklo díky finanční podpoře Jihočeského kraje. Činnost centra zaštituje a metodicky vede HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha.

Za cíl si klade rozvoj, podporu a propagaci dobrovolnictví v českobudějovickém regionu. Usiluje, aby práce s dobrovolníky byla uskutečňována na profesionální úrovni a v souladu se zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Současně se zavazuje, že nebude dobrovolníky využívat k činnostem, které jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Dobrovolnické centrum nabízí své služby a servis i pro přijímací organizace. Jedná se zejména o nestátní neziskové organizace, které působí na poli sociálním a zdravotním, a mají o pomoc dobrovolníků zájem. Spolupracuje ale i s dalšími organizacemi, jež se věnují problematice dobrovolnictví.

Mezi aktivity Dobrovolnického centra patří získávání, výběr a školení dobrovolníků, administrativa, uzavírání smluv a pojištění, supervize, odměňování dobrovolníků a případné ukončení dobrovolnictví, dále vyhledávání, komunikace a spolupráce s přijímacími organizacemi, propagace a metodické vedení dobrovolnictví v českobudějovické diecézi (4).

1.3.2 Vývoj Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice

Rok 2004 – 2006

Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice (dále jen Dobrovolnické centrum) zahájilo svoji činnost k 1. červenci 2004. K jeho největší proměně došlo v průběhu roku 2006. Postupně se měnilo nejen personální obsazení, ale

měnily se i programy, a ustaloval se počet přijímajících organizací, kam dobrovolníci docházeli.

Od srpna 2006 docházelo postupně k přeměně stávajících programů. Důvodem změny bylo ne zcela vyhovující zařazení přijímajících organizací do stávajících programů a z toho plynoucí hlubší problémy jednak se supervizemi a jednak i s celkovou organizací práce v Dobrovolnickém centru.

Bylo vygenerováno pět oblastí, v nichž dobrovolníci působí, a k nimž byla později přidána šestá – pomoc a podpora lidem zasaženým humanitárními katastrofami. Je třeba zdůraznit, že se nejednalo o rozšiřování pole působnosti dobrovolníků o další oblasti, ale pouze o logické rozčlenění těch stávajících. Podle oblastí činnosti se pak pojmenovaly programy a určila se časová potřeba účasti dobrovolníků v nich na krátkodobou či dlouhodobou dobrovolnickou službu.

Během měsíců září a října 2006 byly do programů zařazeny organizace, které s Dobrovolnickým centrem již nějakou dobu spolupracovaly, a dále byly vytipovány a osloveny některé další organizace. Koncem října 2006 se již může mluvit o ustálené podobě Dobrovolnického centra a byly zahájeny práce k získání akreditace Ministerstva vnitra pro jednotlivé programy. Akreditace byla odeslána 29. 11. 2006. O necelý měsíc později, 21. 12. 2006, bylo telefonicky sděleno udělení akreditace pro všechny požadované programy a 27. 12. 2006 došlo písemné vyrozumění z Ministerstva vnitra. Díky získání akreditace postoupilo Dobrovolnické centrum na cestě k profesionalizaci služeb o krok dál (33).

Akreditace je dokladem o splnění podmínek obsažených v zákonu o dobrovolnické službě, kterou uděluje Ministerstvo vnitra ČR vysílající organizaci na návrh akreditační komise na dobu tří let. Akreditace přináší některé výhody nejen dobrovolníkům, ale i samotné organizaci (2).

Charakteristika dobrovolnických programů v roce 2006

V roce 2006 působili dobrovolníci v následujících programech, s nimiž se začínalo již na počátku tohoto roku:

- Dobrovolníci v sociálních a zdravotnických službách
- Mějme rádi naše děti
- Vězeňská korespondence (33).

Cílem programu „*Dobrovolníci v sociálních a zdravotnických službách*“ bylo přispět ke zlepšení psychosociálních podmínek klientů v charitních zařízeních, a to formou dobrovolné pomoci. Dobrovolníci působili buď přímo v charitních zařízeních, nebo v domácnostech klientů. Snažili se o smysluplné využití volného času klientů, vypomáhali při vyřizování jejich osobních záležitostí, zajišťovali běžné donášky jako nákupy, dále doprovázeli klienty na různé instituce a úřady. Svou činností přispívali k emoční pohodě klientů. Byli pro ně jakousi spojnicí s okolním světem, napomáhali pocitu soběstačnosti a plnohodnotnosti a snižovali pocit osamělosti a izolace (33).

Prostřednictvím programu „*Mějme rádi naše děti*“ pomáhali dobrovolníci řešit různé problémy dětí a mládeže, ať již se jednalo o děti se zdravotním postižením či výchovnými problémy. Jejich pomoc směřovala i k dětem, jejichž rodiny se ocitly ve složité životní situaci. Dobrovolníci fungovali jako jejich společníci, vykonávali služby sociální asistence, podíleli se na vhodné náplni volného času, pomáhali při rehabilitacích i jejich sebeobsluze (33).

Smyslem programu „*Vězeňská korespondence*“ bylo doprovázení vězně náročným obdobím jeho života. Jednalo se o dopisování s těmi vězni, kteří měli buď sporadickou, nebo neměli vůbec žádnou vazbu se svobodným světem. Bohužel ne vždy se však podařilo dodržet ze strany dobrovolníků anonymitu, ke které se na počátku zavázali (33).

Rok 2007 – 2009

Od roku 2007 Dobrovolnické centrum na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě uskutečňuje v rámci udělených akreditací dobrovolnické služby v těchto programech:

- Asistenti – pomoc při technických, administrativních a přednáškových činnostech
- Mosty naděje – pomoc lidem se zdravotním postižením či psychickým onemocněním
- Paleta života – pomoc seniorům a nemocným
- Šance všem – pomoc dětem či dospělým žijícím na okraji společnosti
- Terénní krizový tým – pomoc při přírodních nebo humanitárních katastrofách
- Vězeňská korespondence – pomoc lidem ve výkonu trestu odnětí svobody (30).

Charakteristika dobrovolnických programů v r. 2007 - 2009

Cílem programu „Asistenti“ je pomoc či asistence při práci na diecézní, oblastních i farních charitách. Mnohdy tato práce podporuje samotné dobrovolníky, jimž tato činnost, která je většinou manuálního charakteru, přispívá k získávání zručnosti, pocitu vlastní potřebnosti a někdy i k opětovnému začlenění do společnosti. Pro přijímací organizace je práce dobrovolníků velkým přínosem a pomáhá k jejich kvalitnějšímu fungování. Dobrovolníci však nikdy nenahrazují práci samotných zaměstnanců v těchto organizacích, ale pouze ji doplňují. Typickou činností dobrovolníků v uvedeném programu jsou manuální práce – např. údržba budov, zahrady, apod., Tříkrálová sbírka, překlady do cizího jazyka, humanitární aktivity, tvorba a roznoš letáků zvoucích na charitativní akce, pomoc v projektu Adopce na dálku či vedení šatníku v Azylovém domě sv. Pavla a v Poradně Eva (5).

Smyslem programu „*Mosty naděje*“ je podporovat a pomáhat lidem se zdravotním postižením, ať již tělesným, mentálním nebo kombinovaným, a lidem s duševním onemocněním v zařízeních, která se specializují na pomoc těmto osobám. Jeho cílem je zlepšování psycho-sociálního a tím i zdravotního stavu klientů, snižování jejich sociálního vyloučení z důvodu zdravotního postižení, podpora, rozvíjení a udržování jejich soběstačnosti a samostatnosti. Dobrovolníci se snaží pomoci smysluplně využít volný čas klientů, dále asistují v různých kroužcích, ve vyučování, v chráněných dílnách, při rehabilitacích a terapiích, pomáhají při sebeobsluze klientů a účastní se i víkendových či týdenních pobytů s klienty mimo zařízení - např. v přírodě, na horách, táborech nebo při nárazových akcích. Mezi typické činnosti patří divadlo s lidmi s duševním onemocněním, asistence na cvičném pracovišti – nácvik vaření a domácích prací, pomoc ve výtvarné, animační či keramické dílně, asistence při muzikoterapii a arteterapii a v kroužcích angličtiny, při práci se dřevem či na PC i při sportovních hrách apod. (6).

Program „*Paleta života*“ je určen seniorům a nemocným lidem, kteří žijí jak v zařízeních, jež se specializují na pomoc těmto osobám, tak doma ve svém přirozeném prostředí. Cílem tohoto programu je nabídnout vztah, pomoc a podporu při zlepšování zdravotního a psycho-sociálního stavu klientů, snažit se zmírnit sociální vyloučení z důvodu stáří nebo nemoci, izolace i pocitu osamění, podporovat, rozvíjet a udržovat soběstačnost a samostatnost klientů, pomáhat při tvořivém a smysluplném využívání volného času a patří sem i případné duchovní doprovázení. Typickou činností dobrovolníků je individuální docházení za seniorem domů nebo za seniory do domova pro seniory, provádění muzikoterapie, pořádání divadelních, hudebních a jiných představení pro obyvatele domovů pro seniory, procvičování paměti, procházky a nakupování, předčítání knih či společný poslech hudby (7).

Program „*Šance všem*“ podporuje a pomáhá lidem nezaměstnaným, sociálně slabým, ohroženým sociálním vyloučením a lidem sociálně vyloučeným. Zvláště pak se zaměřuje na děti z rodin ohrožených sociálním vyloučením či z rodin, v nichž se

vyskytlo domácí násilí, a dále na obyvatele azylových domů. Cílem programu je pomoc a podpora těchto osob při zlepšování jejich psycho-sociálního stavu, zmírňování jejich sociálního vyloučení a podpora, rozvíjení a udržování jejich soběstačnosti a samostatnosti. K typickým činnostem dobrovolníků v tomto programu patří volnočasové aktivity a doučování dětí z klientských rodin charitní poradny Eva, asistence na letním táboře či v kroužcích v nízkoprahovém centru pro děti a mládež Srdíčko - Jiloro, výuka práce na PC klientů Poradny pro uprchlíky a migranty a klientů Azylového domu sv. Pavla (8).

Dalším z programů je „*Terénní krizový tým*“, jehož cílem je podpora a pomoc lidem, kteří se nacházejí v mimořádných krizových životních situacích. Touto situací mohou být jak hromadné katastrofy a živelné pohromy, jež postihují velký počet obyvatel regionu, tak i osobní neštěstí jednotlivců – např. požár, dopravní nehoda, domácí násilí apod. Dobrovolníci se zaměřují na komplexní péči o psychické a sociální potřeby člověka při mimořádné události. Jejich činnost zahrnuje např. krizovou intervenci, poradenství, pomoc při zprostředkování odborných služeb a při jednáních s institucemi, včetně podpory jejich práv a zájmů. Spojuje se zde pomoc humanitární a materiální s pomocí sociální, psychologickou a duchovní (33).

Smyslem programu „*Vězeňská korespondence*“ je doprovázení klienta - vězně - náročným obdobím jeho života ve věznicí. Cílem je průběžná motivace vězněného člověka k aktivní práci na sobě samém tak, aby se zvýšila jeho šance znovu se integrovat do společnosti. Dobrovolníci - dopisovatelé - si píšou s těmi, kteří mají jen sporadickou nebo nemají vůbec žádnou vazbu se svobodným světem. Píší si s těmi, které rodina nebo partner i jejich kamarádi opustili a oni nemají nikoho, kdo by s nimi udržoval jakýkoli kontakt. Tato činnost má stanovená pravidla: přeposílání dopisů se děje pouze přes Diecézní charitu, je zajištěno dodržení anonymity dobrovolníka – nejsou sdělovány žádné osobní údaje a posílají se pouze dopisy. Posílání balíčků a návštěvy vězně apod. nejsou povoleny. Ideálním dobrovolníkem pro program Vězeňská korespondence je člověk ve věku nad 30 let, který je již psychicky vyzrálý, schopný

písenného projevu, empatický, schopný nadhledu a realistického rozvážného myšlení (9).

V listopadu 2009 Dobrovolnické centrum vytvořilo neakreditovaný dobrovolnický program Vincent, v jehož rámci budou dobrovolníci vypomáhat především při odborných činnostech – např. při vedení supervizí či školení dobrovolníků (36).

Ke konci roku 2009 dochází k zániku akreditovaných dobrovolnických programů Asistenti a Terénní krizový tým. Dobrovolníci, kteří působili v těchto programech, přecházejí buď do ostatních akreditovaných programů, nebo byly přeřazeni do programu Vincent (36).

1.3.3 Počet dobrovolníků v jednotlivých letech

Od roku 2004, kdy Dobrovolnické centrum zahájilo svoji činnost, zde působila celá řada dobrovolníků jak v krátkodobé, tak i dlouhodobé službě.

Ze zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě vyplývá, že dobrovolnickou službu rozlišujeme na krátkodobou, nebo, v případě, že je vykonávána po dobu delší než tři měsíce, dlouhodobou (32).

Počet dobrovolníků registrovaných u Dobrovolnického centra se rok od roku zvyšuje. Dochází ke zvyšování zejména „dlouhodobých“ dobrovolníků, což je určitě přínosem pro klienty, neboť si nemusí zvykat neustále na někoho jiného. Počty dobrovolníků v jednotlivých letech jsou znázorněny v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1: Počty dobrovolníků působících v Dobrovolnickém centru při Diecézní charitě České Budějovice

Rok	„Dlouhodobí“ dobrovolníci	„Krátkodobí“ dobrovolníci	Celkem
2006¹			46
2007	63	10	73
2008	107	34	141
2009	123	64	187

¹ ve statistice za r. 2006 není rozlišeno, zda se jedná o dobrovolníky dlouhodobé či krátkodobé
Zdroj: Zprávy o činnosti Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice za roky 2006 – 2009 (33, 34, 35, 36)

V souvislosti s výše uvedenou tabulkou bych chtěla uvést, že se mi nepodařilo zjistit statistické údaje o počtu dobrovolníků v letech 2004 a 2005.

Rovněž, co se týče počtu dobrovolníků, byl rok 2006 ovlivněn změnami, kterými procházelo Dobrovolnické centrum. V podzimních měsících vzhledem k nejistotě budoucího vývoje Dobrovolnického centra bylo značně omezeno přijímání nových dobrovolníků. Rovněž někteří stávající dobrovolníci již po prázdninách z různých důvodů nepřišli. Většinou se sice jednalo o nástup dobrovolníků na novou školu, dojíždění do vzdálenější školy či založení vlastní rodiny, ale na druhou stranu to bylo, i když ne příliš často, z důvodu nespokojenosti s prací a servisem Dobrovolnického centra (33).

1.3.4 Organizace a koordinace dobrovolníků Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice

K práci Dobrovolnického centra patří získávání dobrovolníků, jejich výběr, příprava, uzavření smlouvy (viz Příloha č. 1), zajištění pojištění, organizování supervizí dobrovolníků, jejich odměňování a oceňování a případné ukončení dobrovolnictví.

Další činností je spolupráce s přijímajícími organizacemi a poskytování služeb spolupracujícím organizacím a charitám v oblasti dobrovolnictví – např. metodické vedení práce s dobrovolníky, pomoc při sestavování smluv a žádostí o akreditaci (33).

1.3.5 Nábor dobrovolníků

Získávání dobrovolníků je jednou ze stěžejních činností Dobrovolnického centra. Náborová akce probíhá formou propagace v médiích – např. v Českém rozhlasu České Budějovice či v tisku, kdy je veřejnost seznamována, pro jakou činnost se hledají dobrovolníci a co tato činnost obnáší, a pro zájemce je uveden kontakt, kam se mohou v případě svého zájmu obrátit (viz Příloha č. 2).

Další informace mohou lidé získat z propagačních letáčků v dopravních prostředcích městské hromadné dopravy, na středních a vysokých školách, v čekárnách u lékařů, apod. (viz Příloha č. 3). Dále na webových stránkách Diecézní charity České Budějovice a v neposlední řadě se počítá s tím, že při získávání dobrovolníků budou aktivní i samotné přijímající organizace, které mají o dobrovolníky zájem (33).

1.3.6 Výběr dobrovolníků a jejich příprava

Při výběru dobrovolníků z řad zájemců je kladen důraz na to, aby dobrovolník měl vhodné vlastnosti a osobnostní předpoklady pro vykonávání činnosti dobrovolníka. K tomu napomáhá vstupní pohovor, dotazník, výpis z rejstříku trestů a v určitých případech, např. když dobrovolník dochází do domácnosti klienta, i vstupní psychologické vyšetření.

Cílem vstupního pohovoru je zjistit, co zájemce o dobrovolnictví přivedlo na myšlenku pomáhat druhým a v jaké oblasti by chtěl pomáhat. Některý budoucí dobrovolník přichází už s konkrétní představou a ví, v jaké oblasti by se chtěl angažovat. Pokud tomu tak není, je seznámen s jednotlivými dobrovolnickými programy, a je na něm, pro který z nich se rozhodne. Poté následuje školení budoucího

dobrovolníka ve vybraném programu a uzavření písemné smlouvy o dobrovolnické činnosti. Součástí smlouvy je i pojištění dobrovolníka (33).

1.3.7 Supervize dobrovolníků

Dobrovolnické centrum pořádá pravidelně supervize dobrovolníků, na nichž se setkávají dobrovolníci ze stejného programu, a které jsou vedeny odborným supervizorem (35).

Cílem supervize je rozvíjet porozumění, dovednosti a schopnosti supervidovaného, stává se důležitou součástí neustálého vývoje pomáhajícího, zejména jeho sebevědomí a odhodlání dále se vyvíjet a jejím hlavním smyslem je ochrana nejlepších zájmů klienta (14).

Při supervizi dobrovolníků je vedena komunikace dobrovolníka respektive skupiny dobrovolníků se supervizorem v neohrožujícím prostředí. Během supervize dobrovolníci mohou konzultovat svoje postoje a pocity, které vychází z jejich činnosti. Supervize by měla rovněž chránit zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka (27).

Tím, že se dobrovolník rozhodne pomáhat, přebírá na sebe úlohu věnovat pozornost potřebám někoho jiného, a vstupuje tím do vztahu, který je jiný než všechno běžné a každodenní. Jsou momenty, kdy se může pomáhajícímu zdát, že klient není dost vděčný, nebo kdy se cítí vyčerpaný a zdá se mu, že už nemá z čeho dávat. A v těchto okamžicích se stává supervize velmi důležitou (14).

1.3.8 Odměňování dobrovolníků

Pro dobrovolníky je jednou z největších odměn přímá zpětná vazba od klienta, dále získání nových informací, dovedností a znalostí, které jim mohou pomoci při jejich dobrovolnické činnosti - jedná se např. o možnost účasti na různých kurzech a seminářích. Mezi další akce, které slouží k ocenění práce dobrovolníků, patří koncerty

pořádané pro dobrovolníky a dárce či tzv. Grilování na charitě a jedním z největších ocenění je nominace na cenu Křesadlo (33, 36).

1.3.9 Organizace spolupracující s Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice

Dobrovolníci pracují jednak přímo v projektech Diecézní charity České Budějovice – např. v Poradně Eva pro ženy a dívky v nouzi, Adopci na dálku či v Poradně pro cizince. Celá řada jich však vykonává svou činnost v jiných přijímajících organizacích. Patří mezi ně např. Městská charita České Budějovice, Domov Libníč a Centrum sociálních služeb Empatie, Centrum sociálních služeb Staroměstská, Oblastní charita Strakonice, Dětské centrum Arpida, o. s., Vazební věznice České Budějovice a do konce roku 2009 i Sociální služby Světluška, o. p. s. (36).

Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na tyto organizace: Městská charita České Budějovice, a to Ambulantní službu Domino České Budějovice a Toleranci České Budějovice, Centrum sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích a Domov Libníč a Centrum sociálních služeb Empatie v Českých Budějovicích. Tato zařízení jsem si vybrala proto, že patří mezi ta, v nichž využívají služeb většího počtu „dlouhodobých“ dobrovolníků.

2 Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaké požadavky mají klienti, kteří využívají služeb nabízených Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice, na dobrovolníky, a jak hodnotí jejich činnost.

2.2 Výzkumné otázky

1. Jaké požadavky mají klienti, kteří využívají služeb Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice, na dobrovolníky?
2. Jak hodnotí klienti využívající služeb Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice činnost dobrovolníků?

3 Metodika

3.1 Použitá metodika

K získání informací jsem použila kvalitativní výzkum a metodu dotazování. Jako techniku sběru informací jsem použila polostandardizovaný rozhovor.

Rozhovor je technika terénního sběru informací, při níž jsou informace od zkoumaných osob získávány prostřednictvím záměrně cílených otázek, které jsou kladeny respondentovi v rozhovoru vedeném tváří v tvář (face to face). Jedná se o ucelenou soustavu ústního jednání mezi tazatelem a respondentem, ve kterém výzkumník získává informace prostřednictvím otázek směřujících ke zjištění skutečností a vztahujících se ke zkoumané společenské realitě (20).

Standardizovaný rozhovor se rozvíjí na základě pevně stanovených otázek, otázky mají pevné pořadí a jsou u nich zpravidla uvedeny i varianty odpovědí. Polostandardizovaný rozhovor většinou některou z charakteristik standardizovaného rozhovoru postrádá (20).

Rozhovor s respondenty probíhal na základě předem stanovených otázek v pevném pořadí, bez uvedení možných variant odpovědí. Výhodou bylo, že respondent mohl v odpovědích na otázky vyjádřit své opravdové pocity, formulace odpovědí byla plně ponechána na respondentovi. Rozhovory jsem nahrávala na diktafon, pokud s tím respondent a současně i koordinátor dobrovolníků daného zařízení souhlasil, v opačném případě jsem si odpovědi písemně zaznamenávala v průběhu našeho rozhovoru.

Sběr dat pro zpracování výzkumu se uskutečnil v měsících září 2009 až leden 2010.

3.2 *Charakteristika výzkumného souboru*

Pro účely mého výzkumu jsem se obrátila na čtyři zařízení, kam docházejí za klienty dobrovolníci z Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice:

- Ambulantní služba Domino České Budějovice
- Centrum sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích
- Domov Libnič a Centrum sociálních služeb Empatie v Českých Budějovicích
- Tolerance České Budějovice – sociální rehabilitace.

Tato zařízení jsem si vybrala proto, že patří mezi ta, v nichž využívají služeb většího počtu „dlouhodobých“ dobrovolníků. Ze zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě vyplývá, že dobrovolnickou službu rozlišujeme na krátkodobou, nebo, v případě, že je vykonávána po dobu delší než tři měsíce, dlouhodobou (32).

Dále se o těchto zařízeních zmiňuji v kapitole 3.2.1.

Dobrovolnická činnost s přijímající organizací je realizována na základě smlouvy. Spolupráce byla navázána buď na podkladě oslovení a nabídky ze strany Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice nebo iniciativa vzešla od samotného zařízení, které mělo o dobrovolníky zájem.

Dříve než jsem začala dělat rozhovory s klienty výše uvedených zařízení, kontaktovala jsem jednotlivé koordinátory dobrovolníků, seznámila je s tématem mé bakalářské práce a požádala je o umožnění setkání s jejich klienty, kteří se scházejí s dobrovolníky.

V rozhovoru s koordinátory mě zajímalo, jak se dozvěděli o možnosti využít pomoci dobrovolníků pro klienty svých zařízení, proč si vybrali ke spolupráci právě Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice, kolik dobrovolníků navštěvuje dané zařízení, kolik klientů se stýká s dobrovolníky, jaké činnosti s klienty

se dobrovolníci věnují a jaký význam má podle nich práce dobrovolníků v jejich zařízení. Osnova rozhovoru s koordinátory dobrovolníků je Přílohou č. 4 této práce.

Poté následovala setkání a rozhovory s 13 respondenty těchto zařízení, kteří využívají pomoci dobrovolníků.

V úvodu rozhovoru jsem si poznamenala základní údaje o respondentovi, tzn. pohlaví, věk a zařízení, do něhož respondent dochází, nebo v němž žije. Během rozhovoru jsem položila respondentovi 16 otázek, v nichž jsem zjišťovala, co respondenta vedlo k rozhodnutí scházet se s dobrovolníkem, jaká je náplň jejich schůzek, jaké požadavky má na dobrovolníka, jaké by měl mít dobrovolník vlastnosti, a v neposlední řadě mě zajímalo, zda má respondent nějaký zážitek spojený s dobrovolníkem, na co rád vzpomíná (viz Příloha č. 5).

Respondenti na mé otázky odpovídali zcela dobrovolně. Byli ubezpečeni, že výzkum bude anonymní, ve své práci nebudu uvádět žádná jména, ani iniciály, aby nebylo možné zpětně respondenty identifikovat, vzhledem k tomu, že jistým identifikačním údajem jsou již názvy zařízení a skutečnost, že je známo, za kým dobrovolníci docházejí.

3.2.1 Základní údaje o zařízeních

V rámci výzkumné činnosti jsem oslovila čtyři zařízení, za jejichž klienty docházejí dobrovolníci z Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice.

Ambulantní služba Domino České Budějovice

Ambulantní služba Domino (dále jen Domino) je službou Městské charity České Budějovice v oblasti péče o sociálně znevýhodněné občany. Městská charita České Budějovice je samostatným právním subjektem, jenž tvoří jednu ze složek Diecézní charity České Budějovice. Jejím zřizovatelem je Biskupství českobudějovické (17).

Domino poskytuje sociální služby lidem s duševním onemocněním, aby mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí. Pomáhá a podporuje je v rozvíjení jejich schopností a dovedností, v uplatnění se na trhu práce a začlenění se do běžné společnosti. Pomoc nabízí rovněž jejich rodinným příslušníkům (31).

Služby jsou určeny osobám starším 18 let, kteří trpí chronickým psychickým onemocněním, jako jsou např. afektivní poruchy, schizofrenie, úzkostné poruchy, neurotické poruchy, posttraumatické poruchy, poruchy osobnosti a chování (31).

Dlouhodobě duševně nemocní jsou jedinci, kteří trpí duševní poruchou (organická poškození CNS, schizofrenie, depresivní nebo manická porucha, paranoidní či jiná psychóza) či jiným onemocněním, které se může stát dlouhodobým a může snížit funkční kapacitu či nepříznivě ovlivňuje tři a více z následujících základních aspektů denního života: osobní hygienu a sebeobsahu, směřování (cíle), mezilidské vztahy, sociální transakce, učení a rekreaci, ekonomickou soběstačnost (22).

Poskytování služeb je založeno na podpoře k nezávislosti, v respektování práv, přání a potřeb klienta, v individuálním přístupu ke klientovi, partnerství mezi klientem – uživatelem a poskytovatelem služby, loajálnosti mezi pracovníky poskytované služby a mlčenlivosti (12).

Domino nabízí svým uživatelům podpůrné terapeutické aktivity, k nimž patří individuální i skupinová podpůrná psychoterapie, ergoterapie, relaxační cvičení, sociálně – právní poradenství, pravidelné ozdravné pobyty či odborné přednášky na téma duševní zdraví, dále různé volnočasové aktivity – např. kulinářské umění, dílna tvořivé inspirace, hudební a filmový klub, výuka cizího jazyka, práce na PC, sportovní aktivity, společné povídání a rozjímání nad šálkem čaje nebo kávy, společenské hry, výlety do přírody i okolních měst, za kulturou apod. (12).

Domino rovněž pomáhá svým klientům při obnovení nebo upevňování kontaktů s rodinou a nabízí i terénní práce – návštěvy rodin klientů či dopomoc při zařizování jejich osobních věcí, např. nákupy či různé úřední záležitosti (31).

Centrum sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích

Centrum sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích (dále jen CSS Staroměstská) je od roku 2001 příspěvkovou organizací Statutárního města České Budějovice. Toto zařízení bylo otevřeno v roce 1990 jako penzion pro důchodce a dnem 1. ledna 2007 se stalo registrovaným poskytovatelem sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zařízení je určeno pro seniory, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Posláním je zajistit těmto osobám důstojné prostředí a zacházení. Smyslem poskytovaných služeb je zabezpečit co největší psychickou, sociální a fyzickou pohodu a podporovat jejich schopnosti samostatného života a sebeobsluhy.

Hlavními činnostmi CSS Staroměstská jsou – domov pro seniory, odlehčovací služby, pečovatelská služba, tísňová péče, sociálně aktivizační služby pro seniory a poskytování rehabilitace pro obyvatele domova pro seniory a obyvatelům Domu s pečovatelskou službou v Nerudově ul. č. 2a v Českých Budějovicích. K základním činnostem patří poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cílem služby je poskytovat péči dle individuálních potřeb uživatelů a pružně reagovat na jejich změny a požadavky. Snahou je umožnit zapojení uživatelů do jejich běžného života včetně veřejných míst a institucí a zabránit tak jejich izolaci.

V zařízení spolupracují s dobrovolníky, jejichž hlavním posláním je přispět ke zlepšení psychosociálních a duchovních podmínek jeho uživatelů. Největší měrou se dobrovolníci podílejí na zpříjemnění volného času u uživatelů oddělení s celodenní péčí (1).

Domov Libnič a Centrum sociálních služeb Empatie v Českých Budějovicích

Domov Libnič a Centrum sociálních služeb Empatie v Českých Budějovicích (dále jen CSS Empatie) je příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je Krajský úřad Jihočeského kraje. Organizace se skládá ze tří pracovišť – Domov Libnič, Centrum sociálních služeb Empatie a Mrhal.

Domov Libnič poskytuje celoroční pobyt s komplexní ošetrovatelskou a zdravotní péčí osobám s duševním onemocněním či mentálním postižením a lidem, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují péči, jež jim nemůže být zajištěna členy jejich rodiny ani pečovatelskou službou.

Mrhal je pobytovým, rekondičním a aktivizačním střediskem, které slouží k rekondici obyvatel Domova Libnič a CSS Empatie a pro potřeby aktivizace obyvatel dalších sociálních zařízení.

Výzkum jsem prováděla pouze na pracovišti CSS Empatie, které se nachází na okraji Českých Budějovic, neboť Domov Libnič a zařízení Mrhal nevyužívají služeb dobrovolníků.

CSS Empatie bylo původně zřízeno jako Ústav sociální péče pro mládež, kde byl 1. ledna 1966 otevřen denní stacionář pro 8 dětí. O dvanáct let později, tedy v roce 1978, došlo k otevření týdenního stacionáře pro děti z okolí Českých Budějovic a v roce 2000 byla péče rozšířena o celoroční pobyt formou chráněného bydlení pro 16 klientů.

V současné době zařízení nabízí své služby 76 klientům s mentálním postižením nebo s kombinovanými vadami – z toho 28 klientům v denním stacionáři, 24 v týdenním stacionáři a 24 v chráněném bydlení. Klienti jsou přijímáni od 6 let a doba jejich pobytu není věkem omezena. Jejich věkový průměr činí 35 let. Klienti do 18 let a klienti spadající pod povinnost školní docházky navštěvují školní zařízení Mateřská škola, Základní škola a Praktická škola Trhové Sviny, jehož součástí je Základní škola praktická v Trhových Svinech a dále Základní škola speciální, Mateřská škola a Praktická škola jednoletá v Dlouhé ulici v Českých Budějovicích. V současné době klienti docházejí pouze do Základní školy speciální a Praktické školy jednoleté.

CSS Empatie zabezpečuje pro své klienty služby sociální péče v rozsahu daném zákonem č. 108/2006 Sb., tzn. stravování, ubytování, hygienickou péči, zdravotní a rehabilitační péči, výchovnou, vzdělávací, aktivizační a socioterapeutickou činnost, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a základní sociální poradenství. Veškerá činnost je realizována na základě zpracovaných a aktivně užívaných individuálních plánů klientů, podřizuje se cílům a potřebám klientů, jejich schopnostem a zájmům. Je koncipována jako celoživotní proces a řídí se platnými zákonnými normami. Jednotlivé činnosti zabezpečuje tým odborníků, složený z vychovatelů, pracovníků sociální péče, středně zdravotnických pracovníků, praktického lékaře, sociální pracovnice, ergoterapeutky, rehabilitační pracovnice a logopedky.

Součástí výchovného, vzdělávacího, aktivizačního a socioterapeutického systému jsou výchovné činnosti, pracovní terapie, canisterapie, hipoterapie, ergoterapie, rehabilitace, zvyšování kondice, sportovní činnosti, kulturní a společenské aktivity aj. Doménou je zejména pracovní terapie, která u klientů napomáhá k pocitu seberealizace a naplnění osobního života. Pracovní terapie zahrnuje pomocné práce v kuchyni, zahradnické práce, práce v dílně pro zpracování dřeva a kovu a práce na chráněném pracovišti – pekárně. Některým z klientů se již podařilo prosadit se na trhu práce – docházejí do zaměstnání, jehož podmínky jsou přizpůsobeny jejich schopnostem (13).

Tolerance České Budějovice – sociální rehabilitace

Tolerance České Budějovice – sociální rehabilitace (dále jen Tolerance) je rovněž jednou ze služeb Městské charity České Budějovice v oblasti péče o sociálně znevýhodněné občany. Jak jsem již uvedla, Městská charita České Budějovice je samostatným právním subjektem, tvoří jednu ze složek Diecézní charity České Budějovice a jejím zřizovatelem je Biskupství českobudějovické (17).

Tolerance vznikla dne 1. 7. 2008, kdy souvisle navázala na projekt Tolerance ČB 2007.

Tento projekt, jehož realizace byla zahájena již 1. 9. 2006, byl zaměřen na integraci sociálně vyloučených skupin do běžné společnosti a zejména pak na trh práce, kdy jeho hlavním cílem byla podpora osob při hledání vhodného zaměstnání. Projekt byl ukončen k 30. 6. 2008, avšak vzhledem k potřebnosti existence podobné služby, navázala na něj k 1. 7. 2008 souvisele služba sociální rehabilitace – Tolerance České Budějovice.

Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší, osoby od 26 let věku, které opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní péče, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby se zdravotním postižením, osoby, jež vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto životem ohroženy, a etnické menšiny. Dále sem patří i pachatelé trestné činnosti, kdy se jedná o sociální práci s osobami, které jsou odsouzeny k alternativním trestům a s osobami vracejícími se z výkonu trestu odnětí svobody.

Věkovou kategorií jsou jednak mladí lidé od 18 do 26 let a druhou věkovou kategorií tvoří dospělí od 27 do 64 let.

Cílem sociální rehabilitace je začlenění uživatele a upevnění jeho postavení v majoritní společnosti, obnova či získání schopností a dovedností, získání povědomí o vlastních právech a povinnostech, příprava na vstup na trh práce, získání či posilování pracovních návyků, které vedou k pozitivnímu hodnocení vlastní osoby a snazšímu prosazování se ve společnosti, nalezení vhodného zaměstnání a tím související snaha o minimalizaci závislosti na sociálních dávkách.

Mezi aktivity Tolerance patří:

- individuální schůzky se sociální pracovníci, které jsou zaměřené na vytvoření plánu uplatnění se na trhu práce, součástí je společné stanovení cílů služby a kroků k dosažení cíle,
- podporované zaměstnávání – jedná se o intenzivní, časově omezenou službu k podpoře nalezení a udržení pracovního místa za rovných pracovních podmínek,
- poradenství v sociální a pracovně právní oblasti,
- case management, v jehož rámci je poskytován doprovod při jednání s institucemi,

- job kluby, v jejichž rámci se uživatelé zaměřují na získání a rozvoj sociálních dovedností,
- cvičná pracoviště – zde si uživatelé, kteří mají zájem najít uplatnění na trhu práce, vyzkouší různé druhy činností a prací,
- motivační dílny, které jsou určeny především pro uživatele se zdravotním postižením či chronickým duševním onemocněním k vytváření pracovních návyků a získávání sociálních dovedností.

V Toleranci je uplatňován princip respektování individuálních potřeb uživatelů, podpora a rozvoj silné stránky osobnosti a podpora zájmů a jejich práva na spolupráci. K základním hodnotám patří důvěra, rovný přístup, jasná pravidla, spolehlivost, profesionalita a empatie (31).

4 Výsledky

4.1 *Vyhodnocení rozhovorů s koordinátory dobrovolníků v jednotlivých zařízeních*

V rámci výzkumu jsem vedla rozhovory s koordinátory dobrovolníků v jednotlivých zařízeních.

Otázka č. 1: Jak jste se dozvěděl/a o možnosti využít pomoci dobrovolníka pro klienty Vašeho zařízení?

Ambulantní služba Domino České Budějovice (dále jen Domino):

Naše zařízení spadá pod Městskou charitu, a proto úzce spolupracujeme s Diecézní charitou České Budějovice. V době, kdy se zakládalo Dobrovolnické centrum, jsme byli osloveni jeho pracovníky, zda bychom měli zájem o dobrovolníky, včetně uvedení konkrétních požadavků na dobrovolníka.

Domov Libnič a Centrum sociálních služeb Empatie v Českých Budějovicích (dále jen CSS Empatie):

O této možnosti jsme se dozvěděli díky tomu, že nás kontaktovaly pracovnice Dobrovolnického centra Diecézní charity České Budějovice.

Centrum sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích (dále jen CSS Staroměstská):

O možnosti využít pomoci dobrovolníků jsme se dozvěděli díky propagaci Dobrovolnického centra, z letáčků a poté z jejich internetových stránek.

Tolerance České Budějovice – sociální rehabilitace (dále jen Tolerance):

O této možnosti jsme se dozvěděli vzhledem k tomu, že naše zařízení spadá pod Městskou charitu, a ta úzce spolupracuje s Diecézní charitou České Budějovice.

Otázka č. 2: Co Vás vedlo k tomu, že jste si vybral/a služby právě Dobrovolnického centra při Diecézní charitě?

Domino:

Jak jsem již uvedla, naše spolupráce je od prvopočátku provázaná s Diecézní charitou. Rovněž mám hodně kamarádů, které tahle práce zajímá, a chtěli tady pro nás něco udělat. Doporučila jsem jim, aby se zaregistrovali jako dobrovolníci, a tím došlo k zlegalizování jejich pomoci. Dobrovolnické centrum nám dělá záštitu, smlouva o spolupráci je pro nás ušitá na míru.

CSS Empatie:

Bylo to na základě kontaktu z jejich strany. Zkusili jsme to, podepsali jsme smlouvu o spolupráci, přišlo několik dobrovolníků, a dnes mohu říci, že spolupráce funguje na profesionální úrovni.

CSS Staroměstská:

Nevěděli jsme, že existuje i jiné dobrovolnické centrum, a potom nás k tomu vedla víra, myslím si, že i zajištění solidnosti ze strany Charity.

Tolerance:

Dobrovolnické centrum Diecézní charity jsme si vybrali z důvodu úzké spolupráce Městské charity s Diecézní charitou.

Otázka č. 3: Proč – z jakého důvodu - jste se rozhodli ve Vašem zařízení využít pomoci dobrovolníka?

Domino:

Naše služba je pro některé empatické dospělé zajímavá a láká je vyzkoušet si své schopnosti pracovat s našimi lidmi. Často se dobrovolníky stávají i studenti. Proto s námi spontánně spolupracovali již od vzniku Ambulantní služby Domino. Také nás podporovala dlouhodobě matka jednoho uživatele. Tímto způsobem jsme získávali první zkušenosti s veřejností. Vytrvali ti, kteří měli o naše lidi nepředstíraný zájem. V době, kdy Domino vznikalo, bylo populární podporovat charitu, proto někteří „dobrovolníci“ nás sice navštěvovali, ale přišli spíše na kávu a popovídat si mezi sebou. Vzhledem k tomu, že dříve pracovali v Dominu jen dva zaměstnanci, a s ohledem na individuální přístup k uživatelům, jsme za každého „opravdového“ dobrovolníka byli rádi. Dnes jsme v Dominu čtyři zaměstnanci, dobrovolníky využíváme cíleně jen v určené dny a na sociální program. Hlavním důvodem je u některých jejich odbornost, kterou potřebujeme pro zajištění kvality sociálního programu. Výhodou také je, že své služby poskytují zdarma.

CSS Empatie:

Chtěli jsme uspokojit individuální potřeby klientů, rozšířit pro ně zájmovou činnost, zprostředkovat jim kontakt se širším společenským prostředím.

CSS Staroměstská:

Důvodem bylo, že jsme chtěli klientům zpříjemnit jejich čas.

Tolerance:

K oživení naší činnosti – aby mezi klienty přišel i někdo jiný, aby se naši klienti setkávali i s lidmi zvenčí, se kterými by si popovídali, a případně se od nich naučili něco nového.

Otázka č. 4: Zjišťujete u svých klientů, zda mají nějaké požadavky na dobrovolníky?

Domino:

Jednou za 14 dní máme s uživateli komunitu s naplánováním 14denní činnosti a tam si řekneme, co budeme dělat. Přijdu například s nápadem na výrobu dárkových krabiček, a zeptám se, zda by je chtěli vyrábět, takže je to takové společné plánování. Většinou však nápady nejsou od našich klientů, jde to z nás - pracovníků. Dobrovolník přijde už do činnosti, která je domluvená, všechno připravené a vlastně se ode mně dozví, co se děje. S paní - dobrovolnicí, která sem chodí, jsme se radily, jestli má nějaké nápady, co by se tady daly dělat, co není moc složité a moc drahé. Aktivita dobrovolníka je vítaná, a samozřejmě se domlouváme s lidmi – klienty, co by chtěli dělat.

CSS Empatie:

Ano, zpracováváme individuální plán klientů a v rámci jeho náplně hledáme pak dobrovolníky na konkrétní činnosti.

CSS Staroměstská:

Ptáme, ale většinou dobrovolníci se sami klientů ptají, co by chtěli dělat, s čím by potřebovali pomoci.

Tolerance:

Ano, ptáme se například, co by chtěli dělat, ale nám tady v dílně nejde ani tolik o to, naučit lidi nějakému řemeslu, ale jde nám o to naučit je základním pracovním návykům a s pomocí naší sociální pracovnice je zkusíme dostat na otevřený pracovní trh. Našimi klienty jsou většinou lidé s plným invalidním důchodem, kteří jinak tráví svůj čas doma s rodiči.

Otázka č. 5: Jaké požadavky na dobrovolníky mívají klienti?

Domino:

Nemívají zvláštní požadavky, jsou rádi, když někdo mezi ně přijde, popovídá si s nimi, pomůže jim s činností, kterou právě děláme.

CSS Empatie:

Nejčastěji se jedná o doprovody do města – na různé kulturní a sportovní akce, dále například na výuku práce na PC, vzdělávání se v hudební tvorbě – na hru na hudební nástroj, apod.

CSS Staroměstská:

Hledají společníka, chtějí si popovídat, vyplnit čas, jít s někým na procházku. Klienti, kteří jsou soběstační, o dobrovolníky příliš nestojí, bojí se je pustit k sobě.

Tolerance:

Naši klienti nemívají na dobrovolníky konkrétní požadavky, jsou rádi, když sem za nimi přijde někdo zvenčí a oni si s ním mohou popovídat, případně se od něho něco naučit.

Otázka č. 6: Ptají se Vás pracovníci Dobrovolnického centra při Diecézní charitě, zda máte nějaké požadavky na dobrovolníky, nebo Vy sami již přicházíte s konkrétními požadavky na dobrovolníka?

Domino:

Vždycky, když dobrovolníka potřebujeme, tak se domlouváme s pracovníci Dobrovolnického centra, na co ho potřebujeme, takže to není, kdy má dobrovolník čas, ale je to cílené.

CSS Empatie:

Ano, v této oblasti úzce spolupracujeme, abychom splnili požadavky našich klientů.

CSS Staroměstská:

Ano, ale my jsme nějaké zvláštní požadavky neměli, jen to, aby se dobrovolníci nebáli stáří, seniorů a všeho, co s tím souvisí, že jim to nesmí vadit. Pouze u dobrovolníků, kteří chodí ke klientům do domácnosti, požadujeme psychologické vyšetření.

Tolerance:

Úplně konkrétní požadavky nemáme, na Dobrovolnickém centru vědí, že potřebujeme dobrovolníky do textilní a keramické dílny. A dobrovolníci, kteří sem přijdou, už ví, jaké činnosti se tu budou věnovat. V současné době bychom chtěli nějakého dobrovolníka do divadla, protože my jako Městská charita máme charitní amatérské divadlo CHAD, a to vlastně funguje na bázi dobrovolnictví. Má asi 15 členů, kterými jsou zaměstnanci Charity, klienti Tolerance a Domina, studenti, kamarádi.

Otázka č. 7: Pokud jste si požádali o dobrovolníka na určitou činnost (např. výuka jazyka, práce na PC, ruční práce, atd.), splňoval dobrovolník Vaše požadavky?

Domino:

Někteří dobrovolníci předčili naše očekávání. Jiní, podle osobní zralosti a odpovědnosti, se s požadavky na ně kladenými vypořádali různě. Také se stalo, že jedna dobrovolnice by mohla být spíše uživatelem služby, než dobrovolník. Toto se při pohovoru v Dobrovolnickém centru nedá vždy předem poznat, je pak velmi těžké takového dobrovolníka z Domina vyloučit, pokud je přesvědčen, jaký je skvělý.

CSS Empatie:

Mohu říci, že přibližně v 80 % se požadavky podařilo splnit.

CSS Staroměstská:

Měli jsme dobrovolníky na výuku jazyka, ale byla nespolehlivá, spolupráce již skončila, dobrovolnice na PC přišla pouze jednou a víc už ne. Pak sem chodily dobrovolnice na ruční práce, ty splňovaly naše požadavky, ale naopak se nesplnilo očekávání z jejich stránky – chodily s nápady, ale ze strany klientů nebyl pravidelný zájem, to víte, jsou to staří lidé, jednou se jim chce, podruhé ne. Spolupráce skončila asi po roce.

Tolerance:

Ano, dobrovolníci sem přicházejí s různými nápady, a my jsme tomu otevření. I naši klienti si chtějí vyzkoušet a naučit se nové věci. Nám stačí od dobrovolníka pozitivní přístup a to, že sem ten člověk rád chodí.

Otázka č. 8: Jak dlouho již využívá Vaše zařízení činnosti dobrovolníků?

Domino:

Dobrovolníci sem docházejí od prvopočátku činnosti Dobrovolnického centra, tzn. od roku 2004. Předtím, když sem dobrovolníci docházeli, neměli žádná práva, nebylo kryté pojištění, atd., a to všechno nám nyní zajišťuje Dobrovolnické centrum.

CSS Empatie:

Naše zařízení využívá činnosti dobrovolníků již od roku 2007.

CSS Staroměstská:

Od roku 2007.

Tolerance:

Poslední dva roky, tj. od r. 2008.

Otázka č. 9: Kolik dobrovolníků v současné době dochází do Vašeho zařízení?

Domino:

V současné době sem dochází dvě dobrovolnice.

CSS Empatie:

V současné době je jich sedm.

CSS Staroměstská:

V současné době sem dochází osm dobrovolníků.

Tolerance:

Chodí sem tři dobrovolnice.

Otázka č. 10: Zvyšuje se nebo se naopak snížil počet dobrovolníků od té doby, co jste začali jejich pomoc využívat?

Domino:

Podle mého názoru je počet dobrovolníků podobný po celou dobu mého působení v Dominu.

CSS Empatie:

Jejich počet se zvýšil, z počátku docházel jeden, poté dva dobrovolníci.

CSS Staroměstská:

Myslím si, že jejich počet je přibližně stále stejný.

Tolerance:

Pořád je to kolem dvou až čtyř dobrovolníků.

Otázka č. 11: Kolik klientů Vašeho zařízení se účastní schůzek s dobrovolníky?

Domino:

Klientů dochází různě, protože se jedná o specifickou skupinu lidí s duševním onemocněním. Nikdy nemůžete počítat, i když je pěkná akce a 10 lidí vám řekne, že přijde, že jich opravdu přijde všech 10, je to různé. Ti dobrovolníci to mají v tomto strašně těžké – mají třeba pro klienty připravený úžasný program, a oni nepřijdou, protože jim není dobře. Tito lidé zásadně nedrží slovo.

CSS Empatie:

Je to přibližně 17 klientů.

CSS Staroměstská:

V současné době dobrovolníci docházejí za 9 klienty, některý dobrovolník chodí za více klienty.

Tolerance:

Zhruba asi 12 lidí, 6 lidí je v textilní dílně a 6 lidí v keramické dílně s tím, že nechodí všichni najednou.

Otázka č. 12: Jaké činnosti s klienty se konkrétně dobrovolníci věnují?

Domino:

Máme paní na pondělní tvořivou dílnu, kdy se dělají různé výrobky, a lidé potřebují třeba dopomoc. Dobrovolníci sem přinášejí dobrou pohodu - ten člověk přinese něco jiného zvenčí, je takovým jedním velkým uchem, a zase vypráví to, co on v životě zažil, takže dochází k předávání informací z běžného života, které trošičku ty lidi – klienty nasměrují, dává jim to bohatství z jiných sfér, jiných profesí. Ta paní – dobrovolnice sem chodí nejen pomáhat, ale dává i kus sebe samé. A pak máme moc šikovnou paní, která nám vede tělocvik.

CSS Empatie:

Jedná se zejména o doprovody klientů, potom o zájmové skupinové aktivity – například taneční kroužek, ruční práce, práce na PC, hra na hudební nástroj, a pomoc s klienty na oddělení.

CSS Staroměstská:

Dělají klientům společnost.

Tolerance:

Pomáhají klientům s výrobky v textilní a keramické dílně, povídají si s nimi.

Otázka č. 13: Jaký význam má dle Vašeho názoru práce dobrovolníků pro klienty Vašeho zařízení?

Domino:

Dobrovolnictví vyplývá z toho, že člověk má v sobě nějaké bohatství, a dobrovolníka dělá proto, že se o to bohatství chce s někým podělit. A co je bohatství člověka? To je lidskost, ten dobrovolník sem nejde proto, že tu udělá zázrak, ale že tu nechá kus sebe. On to nedělá jenom proto, že má hodně času a neví, co s ním, vždycky z toho má nějaký užitek. A ten užitek je oboustranný – pro dobrovolníka i pro naše klienty – setkají se s někým jiným než se mnou, s někým, kdo přijde zvenčí, přinese nápady, poradí, popovídá si s nimi, apod.

CSS Empatie:

Pro naše klienty je práce dobrovolníků neskutečně velkým přínosem, jedná se o pomoc při zkvalitnění sociální péče a o osvěžení života v týdenním stacionáři. Klienti navazují nové sociální kontakty, přijdou do jiného prostředí, celá řada klientů by se bez jejich doprovodu nedostala na různé kulturní či sportovní akce.

CSS Staroměstská:

Význam vidím ve vyplnění volného času klientů, kdy se personál věnuje jiným činnostem a jiným klientům, dále například v tom, že neztratí kontakt s mladými lidmi, trénují si paměť – pamatují si lidi, kteří za nimi chodí, vzpomínají na různé události z jejich života, které jim vyprávějí, vidí, že život má ještě nějaký smysl, navazují přátelství.

Na druhou stranu oči dobrovolníka jsou i oči zvenku, vidí například nešvary personálu, mohou vyřešit věci za klienta, který se bojí jít proti personálu.

Tolerance:

S dobrovolníky máme jenom pozitivní zkušenosti. Uvítáme, když ten člověk přijde s tím, že něco umí a je ochotný naučit to někoho jiného. Pak uděláme klidně prostor,

řekneme, že dneska se nebude pracovat, ale budou se např. plést košíky. A když se nám ta činnost líbí, můžeme ji dělat dál, nebo nemusíme.

Rovněž je dobře, že sem přijde někdo jiný, a klienti mohou mluvit s někým jiným a sdělovat jim ty své věci. Pokud sem chodí někdo pravidelně, tak pokud otevřu dveře, klienti jsou rádi, že ho vidí, setkání probíhá na přátelské bázi, na rovném přístupu.

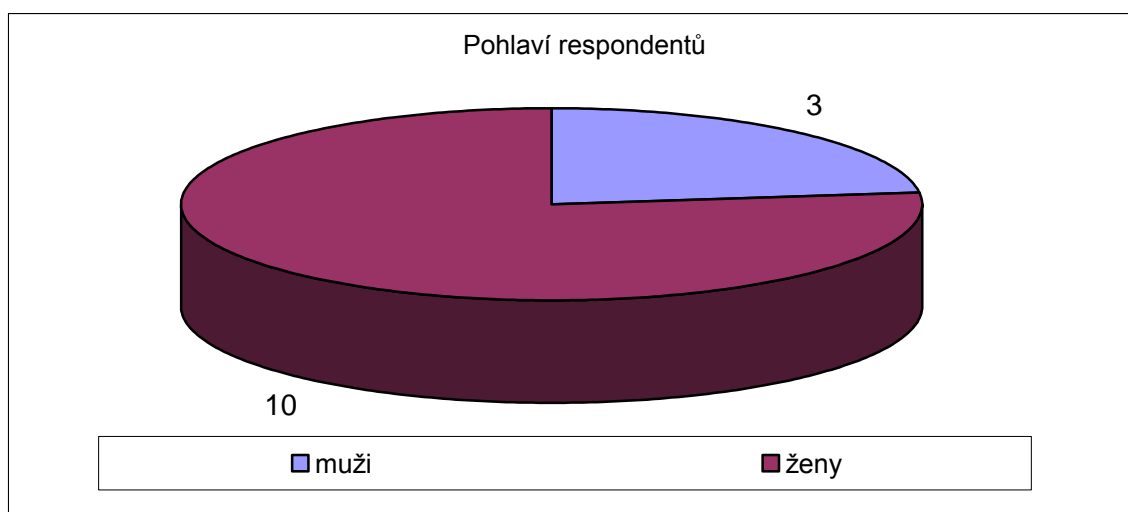
4.2 Vyhodnocení rozhovorů s klienty jednotlivých zařízení, kteří využívají služeb dobrovolníků

V rámci svého výzkumu jsem oslovila 13 respondentů ve 4 zařízeních: Ambulantní služba Domino České Budějovice, Centrum sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích, Domov Libníč a Centrum sociálních služeb Empatie v Českých Budějovicích a Tolerance České Budějovice – sociální rehabilitace, kteří se scházejí s dobrovolníky. Přestože dobrovolníci docházejí i za jinými klienty, ne všichni byli vzhledem ke svému zdravotnímu stavu či stupni postižení schopni samostatně odpovídat na otázky, nebo se nechtěli výzkumu zúčastnit.

Základní údaje:

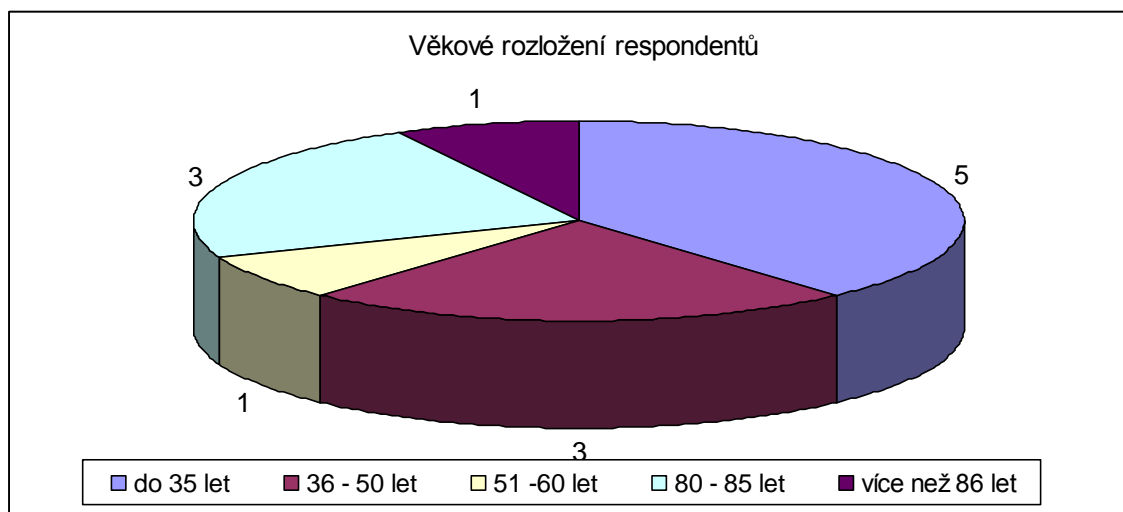
U klientů jsem zjišťovala základní údaje – pohlaví (viz Graf č. 1), věk (viz Graf č. 2) a zařízení, v němž je klientovi poskytována dobrovolnická služba (viz Graf č. 3), protože tyto údaje patří mezi důležité ukazatele při výběru dobrovolníků.

Graf č. 1: Pohlaví respondentů



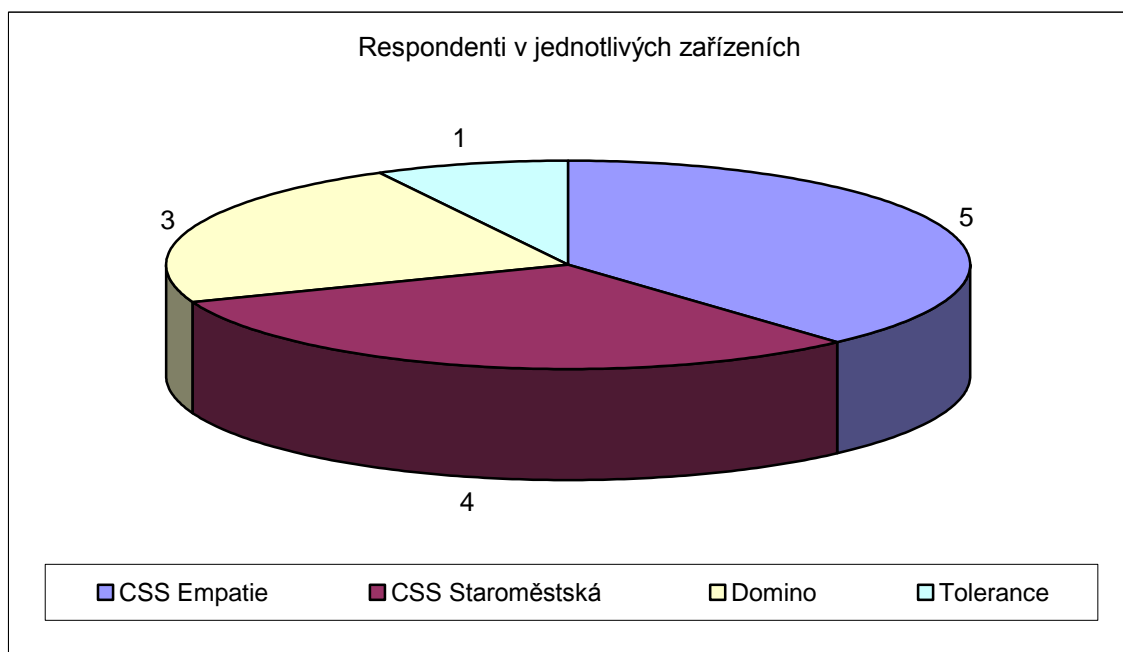
Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 2: Věkové rozložení respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 3: Respondenti v jednotlivých zařízeních



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 1: Jak jste se dozvěděl/a o možnosti scházet se s dobrovolníkem?

Z celkového počtu 13 dotázaných respondentů se 11 respondentů, tj. 84,6 %, o možnosti scházet se s dobrovolníkem dozvědělo od pracovnice daného zařízení (sociální pracovnice, zdravotní sestry, staniční sestry, vychovatelky), 2 respondenti, tj. 15,4 %, si už nepamatují, jak se o této možnosti dozvěděli.

Otázka č. 2: Co Vás vedlo k rozhodnutí scházet se s dobrovolníkem?

Na tuto otázku 4 respondenti, tj. 30,8 %, odpověděli, že se chtěli realizovat ve svých zájmech: „*Mám rád tanec a chtěl jsem se naučit pracovat s počítačem.*“ Další 4 respondenti, tj. 30,8 %, si chtěli s někým popovídat, 2 respondenti, tj. 15,4 %, měli zájem o doprovod, 1 respondent, tj. 7,7 %, chtěl nějakým způsobem zpříjemnit čas: „*To víte, den je dlouhý, čtení omrzí. Byla jsem moc ráda, že za mnou bude docházet dobrovolník. Zpříjemňuje mi tady čas.*“ a 2 respondenti, tj. 15,4 %, měli zájem jednak o doprovod a současně chtěli dobrovolníka k realizaci svých koníčků: „*Chtěla jsem chodit s někým ven, na kafe, do kina, popovídat si.*“

Otázka č. 3: Když jste se rozhodl/a pro schůzky s dobrovolníkem, měl/a jste nějaké požadavky na dobrovolníka – jaké?

Z dotázaných respondentů jich 6, tj. 46,2 %, požadovalo dobrovolníka na doprovod, dále 1 respondent, tj. 7,7 %, chtěl dobrovolníka, se kterým by si mohl malovat, 1 respondent, tj. 7,7 %, požadoval dobrovolníka pouze na popovídání a 5 respondentů, tj. 38,5 %, nemělo na dobrovolníky žádné požadavky.

**Otázka č. 4: Ptal se Vás někdo, zda máte nějaké požadavky na dobrovolníka?
Pokud ano, byly Vaše požadavky splněny?**

Na tuto otázku všech 13 respondentů odpovědělo kladně, uváděli, že na požadavky se jich ptali pracovníci v jednotlivých zařízeních a v případě, že měli nějaké požadavky, byly tyto požadavky splněny.

Otázka č. 5: Jak dlouho se již s dobrovolníkem scházíte a jak často?

S dobrovolníkem se schází méně než 1 rok 3 respondenti, tj. 23,1 %, 1 až 2 roky rovněž 3 respondenti, další 4 respondenti, tj. 30,8 %, uvedli, že se s dobrovolníkem schází již 3 roky a déle a 3 respondenti, tj. 23,1 %, nedokázali na tuto otázku odpovědět.

Na druhou část otázky 10 respondentů, tj. 76,9 %, odpovědělo, že se schází s dobrovolníkem jedenkrát v týdnu, 3 respondenti, tj. 23,1 %, se scházejí s dobrovolníkem minimálně dvakrát týdně.

**Otázka č. 6: Scházíte se s jedním dobrovolníkem nebo s více dobrovolníky?
Docházel za Vámi někdy předtím již nějaký jiný dobrovolník?**

V současné době se 9 z dotazovaných respondentů, tj. 69,2 %, schází s jedním dobrovolníkem a 4 respondenti, tj. 30,8 %, se schází s více dobrovolníky. Dále 3 respondenti, tj. 23,1 %, uvedli, že se již dříve scházeli s jiným dobrovolníkem.

Otázka č. 7: Jaká je náplň schůzek s dobrovolníkem – co společně děláváte, v čem konkrétně Vám dobrovolník pomáhá?

Na tuto otázku někteří respondenti uváděli více činností:

Nejčastěji se dobrovolník dostává do role společníka na popovídání – 8 odpovědí: „*Povídáme si, to mi stačí. Máme si toho tolik co říci – jedna druhé, že to vždycky rychle uteče.*“ V 7 případech navštěvují respondenti zájmové kroužky, které

vedou nebo se jich účastní dobrovolníci: „*Chodíme na vycházky, do cukrárny, do kina, tancujeme, povídáme si o kytičkách a o stromech a na jaře budeme sázet kytičky a pěstovat zeleninu.*“ 4 respondenti uvedli, že je dobrovolník doprovází na různé akce – výlety, procházky, kultura, apod. „*Většinou něco vyrábíme, někdy jedeme na výlet, jindy jdeme třeba na výstavu nebo si sednout někam na kafičko a povídáme si. Je to moc fajn, že se můžete s ním scházet a popovídat si.*“ a 2 respondentům dobrovolníci čtou knihy.

Otázka č. 8: Domlouváte se s dobrovolníkem, co budete dělat na příští schůzce?

Z dotazovaných 13 respondentů jich 11, tj. 84,6 %, uvedlo, že se s dobrovolníkem domlouvá na náplni příští schůzky, 2 respondenti, tj. 15,4 %, se s nimi nedomlouvají vzhledem k tomu, že jim dobrovolník chodí dělat společnost – popovídat si s nimi.

Otázka č. 9: Kdo navrhuje program schůzky – Vy nebo dobrovolník? Vyhovuje Vám to nebo byste byl/a raději, kdyby byl dobrovolník aktivnější, méně aktivní a bral větší ohled na Vaše přání?

Na tuto otázku odpověděli respondenti následovně – u 5 z dotazovaných respondentů, tj. 38,5 %, je program schůzky záležitostí společné domluvy, ve 4 případech, tj. 30,8 %, schůzky navrhuje většinou dobrovolník, v 1 případě, tj. 7,7 %, navrhuje program schůzky většinou respondent a 3 respondenti, tj. 23,1 %, se nedomlouvají vůbec nebo se k otázce nedokázali vyjádřit. Všem tento způsob vyhovuje.

Otázka č. 10: Jaká přání nebo požadavky na dobrovolníka míváte?

Většina dotázaných respondentů – 7, tj. 53,8 %, nemá na dobrovolníky žádná přání ani požadavky, jsou vždy rádi, když za nimi dobrovolník přijde a popovídá si s nimi: „*Nemám žádná přání, těším se, až přijde, a budeme si povídat, a že se dozvím něco nového.*“ „*Stačí mi, že přijde a popovídáme si.*“ 3 respondenti, tj. 23,1 %, uvedli

jako svůj požadavek popovídat si s dobrovolníkem: „*Nemám žádná specifická přání, chci si jen popovídat.*“ U 2 respondentů, tj. 15,4 %, je nejčastějším požadavkem doprovod na nějakou akci: „*Chci chodit do společnosti – do kina, do divadla, na procházky, na bowling.*“ a 1 respondent, tj. 7,7 %, si přeje dobrou spolupráci s dobrovolníkem.

Otázka č. 11: Je nějaká činnost, která by byla pro Vás bez pomoci dobrovolníka hodně obtížná nebo nemožná?

Pro 6 z dotázaných respondentů, tj. 46,2 %, by nebylo možné bez pomoci dobrovolníka chodit na procházky a na různé akce mimo zařízení: „*No určitě bych nemohla sama chodit na výlety, na procházky, a to mě hrozně baví. A to bych určitě nemohla.*“ 1 respondent, tj. 7,7 %, uvedl jako činnost, kterou sám nezvládne, čtení: „*Čtení, číst už opravdu nemůžu, mám šedý zákal, a přitom mám knížky moc ráda.*“ Další 3 respondenti, tj. 23,1 %, nedokázali na otázku odpovědět a pro 3 respondenty, tj. 23,1 %, žádná taková činnost není – dobrovolník si s nimi chodí popovídat, zpříjemnit jim čas.

Otázka č. 12: Co bylo nebo je pro Vás nejtěžší při schůzkách s dobrovolníkem?

Na tuto otázku 8 respondentů, tj. 61,5 %, odpovědělo, že si od počátku s dobrovolníkem dobře rozumí a není nic, co jim činilo nebo činí nějaké obtíže při schůzkách s dobrovolníkem. Další 3 respondenti, tj. 23,1 %, uvedli, že zpočátku jim bránil stud k tomu, aby se s dobrovolníkem na něčem dohodli, pro 1 respondenta, tj. 7,7%, to byl vzhled dobrovolníka: „*Zpočátku mi vadil její vzhled, je hodně malá, bylo mi jí líto, ale jak jsme si začali povídat, hned jsme si rozuměli, padli jsme si do oka. Má sebevědomí, a to se mi líbí, že ze sebe nedělá chudinku.*“ a 1 respondent, tj. 7,7 %, měl problém zvyknout si na to, že za ním dochází dobrovolník.

Otázka č. 13: Zklamal Vás někdy dobrovolník – jak? Je něco, co byste mu vytkl/a?

Z dotazovaných 13 respondentů jich 12, tj. 92,3 %, odpovědělo, že je dobrovolník nikdy nezklamal a není nic, co by mu vytkli, 1 respondent, tj. 7,7 %, si nepamatuje, že by ho dobrovolník někdy zklamal.

Otázka č. 14: Jaký by měl podle Vás dobrovolník být – jaké by měl mít vlastnosti – jak by se měl chovat ke klientům? A splňuje to Váš dobrovolník?

Na tuto otázku odpovídali všichni respondenti podobně – dobrovolník by měl být hodný, upřímný, přátelský, laskavý, vstřícný k lidem, povídavý, umět pomoci, snažit se vyhovět přáním klienta. *„Příjemný, aby vyhověl mým přáním, hodný, aby se o mě dobře staral, aby se mi nic nestalo, a aby mu rodiče věřili.“* Všichni respondenti zároveň uvedli, že vlastnosti a chování jejich dobrovolníka splňuje jejich představy o dobrovolníkovi.

Otázka č. 15: Doporučil/a byste někomu, kdo je v podobné situaci jako Vy, možnost scházet se s dobrovolníkem?

Z dotázaných 13 respondentů by 11 z nich, tj. 84,6 %, doporučilo ostatním lidem, kteří jsou v obdobné situaci jako oni, scházet se s dobrovolníkem. *„Ano doporučila, doporučila bych mu to vřele, protože dobrovolník je potřeba vždycky. Když si nevím s něčím rady, obrátím se na něho.“* 2 respondenti, tj. 15,4 %, uvedli, že je těžké někomu radit, co má dělat, ale sami jsou s dobrovolníky spokojeni. *„To je těžké někomu radit, aby si vzal dobrovolníka. Já jsem s ním moc spokojená, ale v žádném případě bych nikomu neradila, co má dělat.“*

Otázka č. 16: Jaký je Váš nejhezčí zážitek spojený s dobrovolníkem – na co rád/a vzpomínáte?

Respondenti na tuto otázku nejčastěji uváděli, že jsou rádi vždy, když za nimi dobrovolník přijde, těší se na schůzky s ním, že si popovídají, půjdou s ním např. do kina, naučí se nový tanec, dobrovolník jim pomůže něco vyrobit, s čím se pak mohou pochlubit. Zde si dovolím citovat několik respondentů:

„Moc rád chodím na cvičení, je to strašně fajn, má to pro mě smysl. Dobrovolnice, která to vede, je profesionál.“

„Někdy, když něco vyrábíme a mě to moc nejde, poprosím ji o pomoc. Vždycky mi pomůže a já pak mám radost, když se mi to nakonec povede a můžu se doma pochlubit s výrobkem, který jsem udělala.“

„Vždycky se těším, až přijde a naučí nás nový tanec.“

„Přináší mi pěkné knížky, pečlivě je vybírá, čte mi a pak si o nich povídáme. Mám vždy radost, když přijde.“

„Já na ni vzpomínám pořád a ráda. Zním i její tetu a strejdu, takže pokud je potkám, ptám se na ni. Zažily jsme spolu toho moc pěkného. Jsem moc ráda, že jsem ji poznala a můžu poděkovat M., že mě s ní seznámila. A i do budoucna bych se chtěla scházet s dobrovolníkem. Jsem ráda, že dobrovolnické centrum nabízí takové možnosti. Budu šťastná, až budu mít zase dobrovolníka. To máš někoho, kdo s Tebou může jít ven, já sama nemůžu. Prostě mě to tam baví, přímo mě to tam táhne k těm dobrovolníkům.“

Tak vzpomínala jedna respondentka na svou bývalou dobrovolnici.

5 Diskuze

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala názory lidí, kteří se ve svém životě scházejí s dobrovolníkem. Cílovou skupinou byli lidé s duševním onemocněním, lidé s mentálním postižením a senioři, kteří pobývají nebo docházejí do zařízení, jenž využívá pro své klienty dobrovolnickou činnost.

Již v úvodu samotného výzkumu jsem zjistila, že na některé připravené otázky nemohou odpovědět klienti, nýbrž koordinátoři dobrovolníků. Jednalo se např. o otázku: „Co Vás vedlo k tomu, že jste si vybral/a služby právě Dobrovolnického centra při Diecézní charitě?“, protože klient, který se rozhodl scházet se s dobrovolníkem, neměl možnost výběru dobrovolnického centra. Z tohoto důvodu jsem výzkum rozdělila do dvou částí – nejdříve jsem oslovila s otázkami koordinátory dobrovolníků a poté teprve klienty v jejich zařízeních.

Nejdříve bych se zaměřila na některé údaje zjištěné na základě rozhovorů s koordinátory.

O možnosti využít pomoci dobrovolníků pro svá zařízení se koordinátoři dozvěděli především díky propagaci či kontaktu z Dobrovolnického centra při Diecézní charitě. I já sama jsem se několikrát v tisku, zejména v Českobudějovickém deníku a regionální příloze deníku Mladá fronta DNES, dočetla o činnosti dobrovolníků (viz Příloha č. 2).

Ve všech zařízeních se ptají klientů, zda mají nějaké požadavky na dobrovolníky a případné požadavky řeší s pracovníci Dobrovolnického centra, které se jim snaží vyjít vstříc při výběru dobrovolníka, i když ne pokaždé se to podaří. Spolupráce s Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice probíhá dle jejich názoru na profesionální úrovni.

Jednotlivá zařízení využívají pomoci dobrovolníků přibližně od roku 2007, výjimkou je Ambulantní služba Domino, kam docházejí dobrovolníci již od roku 2004.

Ve všech zařízeních se jejich počet od počátku zvýšil, nebo zůstal na stejné úrovni podle potřeby zařízení.

Koordinátoři všech zařízení rovněž ocenili význam a přínos dobrovolníků nejen pro své klienty ale i pro samotná zařízení. Vyzdvihli zejména pomoc při zkvalitnění sociální péče a osvěžení života klientů v zařízení, navázání sociálních kontaktů až přátelských vztahů mezi klientem a dobrovolníkem a zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím mimo zařízení. Tyto zjištěné informace se shodují s Tošnerem, který uvádí, že činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, ale jejich činnost pomáhá zkvalitňovat poskytované služby či usnadňovat provoz - můžeme sem zařadit např. vycházky s klienty, výtvarné či jazykové kroužky a další volnočasové aktivity. Dobrovolníci mají čas a možnosti dělat s klienty takové činnosti, jež nelze zvládat v běžném provozu (27).

Koordinátoři současně uvedli, že oči dobrovolníka jsou i oči zvenku. Dobrovolník vidí např. nešvary personálu a někdy pomůže vyřešit věci za klienta, který se bojí jít proti personálu. I tady lze souhlasit s Tošnerem, podle něho dobrovolníci poskytují pomoc při plnění poslání organizace, přináší nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabraňující stereotypnímu výkonu. Stejně tak může dobrovolník lépe identifikovat potřeby, problémy a cílové skupiny, na které může organizace zaměřit svoji činnost, přináší do organizace nový duch a nadšení (27).

Na podkladě rozhovoru s koordinátorkou Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice jsem u klientů zjišťovala nejdříve základní údaje – pohlaví a věk, protože mě zajímalo, zda pomoci dobrovolníka využívají více muži nebo ženy a v jakém věkovém složení, což je jedním z důležitých ukazatelů pro výběr dobrovolníků. Rovněž jsem si poznamenávala, v jakém zařízení jsou klientovi poskytovány dobrovolnické služby.

Poté jsem pokládala klientům jednotlivé otázky a při vyhodnocení jejich odpovědí mohu konstatovat, že některé odpovědi byly podobné u všech klientů a některé odpovědi byly obdobné dle typu zařízení, tzn., zda se jedná o lidi s mentálním postižením, o lidi s duševním onemocněním či o seniory.

Téměř všichni klienti, tj. 84,6 %, se o možnosti scházet se s dobrovolníkem dozvěděli od pracovnice daného zařízení. Bylo pak pouze na jejich rozhodnutí, zda této možnosti využijí, či nikoli.

Na otázku, co je vedlo k rozhodnutí scházet se s dobrovolníkem, odpovídali klienti rozdílně, ale jejich odpovědi byly podobné, pokud se jednalo o typ zařízení. Pro klienty CSS Empatie, Domina a Tolerance to byly hlavně jejich zájmy a doprovod do společnosti, naopak pro klienty CSS Staroměstská bylo hlavním důvodem mít si s někým popovídat a tím si zpříjemnit čas v zařízení.

Zde je potřeba si uvědomit, že i lidé s mentálním postižením mají právo na trávení volného času podle vlastních zájmů, ale většina z nich potřebuje při těchto činnostech podporu, jež doplňuje jejich schopnosti (22).

Tuto skutečnost potvrzovaly i odpovědi koordinátorů – důvodem, proč se rozhodli ve svém zařízení využít pomoci dobrovolníků, bylo především uspokojení individuálních potřeb klientů, rozšíření zájmové činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, oživení činnosti, zpříjemnění času klientů, případná odbornost dobrovolníků k zajištění kvality sociálního programu a v neposlední řadě i to, že služby jsou poskytovány klientům zdarma.

Podle Matouška rovněž taneční, hudební a výtvarná terapie bývá využívána jako doplňková aktivita v rámci komplexu jiných služeb (22). To vyplynulo i z rozhovorů s koordinátory, dobrovolníci mj. pracují v tanečním kroužku (viz Příloha č. 6), pomáhají při výuce hry na hudební nástroj nebo při ručních pracích a výtvarných činnostech.

Co se týká požadavků na dobrovolníka, většinou klienti požadovali doprovod, nebo neměli žádné požadavky. Všech 13 respondentů uvedlo, že se jich pracovnice v zařízeních ptaly, zda mají nějaké požadavky na dobrovolníka, a v případě, že klient měl nějaké požadavky, byly splněny.

Mezi respondenty byli 3 klienti, kteří se schází s dobrovolníkem méně než jeden rok, 3 klienti jeden až dva roky, za 4 klienty dochází dobrovolník již více než tři roky, a 3 klienti nedokázali na otázku odpovědět. Většina z nich – 10 klientů se schází s dobrovolníkem jedenkrát v týdnu a 3 klienti minimálně dvakrát v týdnu.

Současně 9 klientů uvedlo, že se schází s jedním dobrovolníkem, 4 klienti se schází s více dobrovolníky a 3 klienti se již dříve scházeli s jiným dobrovolníkem.

Na otázku, jaká je náplň schůzek s dobrovolníkem, se nejčastěji dobrovolník dostával do role společníka na popovídání nebo doprovodu do společnosti, druhou nejčastější rolí dobrovolníka je jeho účast v zájmových kroužcích. Současně 84,6 % klientů uvedlo, že se domlouvá s dobrovolníkem, co budou dělat na příští schůzce. Někteří klienti, 38,5 %, uváděli, že program schůzek je na společné domluvě mezi dobrovolníkem a klientem, ve 30,8 % navrhuje program schůzky převážně dobrovolník, v 7,7 % je iniciativní sám klient a ve 23,1 % se nedomlouvá vůbec nebo se klienti nedokázali vyjádřit. Tento způsob ale vyhovuje všem dotázaným klientům.

Více než tři čtvrtiny klientů – 76,9 % nemá na dobrovolníky žádná speciální přání či požadavky, jsou rádi, pokud za nimi dobrovolník přijde a povídá si s nimi, a druhým nejčastějším přáním je doprovod klienta na nějakou akci.

Přání povídat si vyjádřili všichni klienti CSS Staroměstská, tedy senioři. Jak uvádí i Matoušek, mají staří lidé velkou potřebu vyprávět někomu svůj životní příběh, jednak hodnotit a vyrovnávat se s tím, co jim přinesl život, a jednak se potřebují vypovídat ze svých trápení a řešit své problémy, a to i v případě, že jsou omezeni ve svých možnostech komunikovat (22). Ovšem potřebu povídat si uváděli i ostatní respondenti.

Na další otázku, která činnost by byla pro ně bez pomoci dobrovolníka obtížná nebo nemožná, 46,2 % respondentů odpovědělo, že bez pomoci dobrovolníka by pro ně nebylo možné chodit na procházky či různé akce mimo zařízení a pro 7,7 % respondentů je to čtení, co už nezvládne sám.

A co bylo nebo je nejtěžší pro klienta na schůzce s dobrovolníkem? Většina klientů, tj. 61,5 % uvedla, že si s dobrovolníkem od samého počátku dobře rozumí a není nic, co by jim činilo nějaké potíže při schůzkách s dobrovolníkem. Pro další 3 klienty - 23,1 % to byl zpočátku stud, který jim bránil, aby se s dobrovolníkem na něčem dohodli. Tady bych chtěla dodat, že je velmi důležité, aby si dobrovolník získal klientovu důvěru, protože jak uvádí i Matoušek je zejména u seniorů nutné získat si jeho

důvěru, umožnit mu, aby postupně porozuměl své situaci a přesvědčit ho o vhodnosti pomoci (22).

Na další otázku odpovědělo 12 ze 13 dotazovaných respondentů, tj. 92,3 %, že je dobrovolník nikdy nezklamal a není nic, co by mu vytkli, a 1 respondent si nevzpomínal, že by ho dobrovolník někdy zklamal. Z toho můžeme usoudit, že pokud se někdo rozhodne vykonávat činnost dobrovolníka, dělá to opravdu svědomitě a snaží se vyjít klientovi vstříc. Jak uvádí i literatura, jestliže chceme klientovi porozumět, je nutné se v první řadě zajímat o to, jak věci vidí a prožívá on (19).

Na otázku, jaký by měl být dobrovolník, odpovídali všichni respondenti obdobně. Dle jejich názoru by měl být hodný, upřímný, přátelský, laskavý, vstřícný k lidem, povídavý, měl by umět pomoci a snažit se vyhovět přáním klienta. Všichni respondenti současně uvedli, že vlastnosti a chování jejich dobrovolníka splňuje jejich představy o dobrovolníkovi. Dále 84,6 % respondentů by doporučilo někomu, kdo by byl v obdobné situaci jako on, aby se scházel s dobrovolníkem.

Rozhovory s klienty probíhaly v přátelské atmosféře. Kdykoliv jsem vyslovila slovo dobrovolník, většině klientů se rozzářily oči a o svém dobrovolníkovi či dobrovolnici velice pěkně mluvili. Uváděli jeho či její křestní jméno, několikrát mi zopakovali, jak jsou šťastní, že mají svého dobrovolníka, se kterým si mohou popovídat, jít na procházku nebo do kina, nebo že za nimi dobrovolník dochází do kroužku, že se od něho něco naučí nebo jim pomůže s nějakou činností. Někteří z nich by uvítali, kdyby se mohli scházet s dobrovolníkem častěji, případně i s někým dalším. Jednalo se zejména o klienty Empatie, protože mnozí z nich potřebují mimo zařízení doprovod. Tady bych mohla ocitovat jednu klientku, která řekla: „*Dobrovolníků není nikdy dost.*“

6 Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaké požadavky mají klienti, kteří využívají služeb nabízených Dobrovolnickým centrem při Diecézní charitě České Budějovice, na dobrovolníky, a jak hodnotí jejich činnost. Zajímalo mě, jak se na činnost dobrovolníků dívají ti, kterým je tato pomoc poskytována.

Na základě provedeného kvalitativního výzkumu jsem zjistila, že všichni z dotázaných respondentů kladně hodnotili práci dobrovolníka. Cenili si zejména toho, že za nimi dochází někdo, s kým si mohou třeba jen popovídat, někdo, s kým mohou jít na procházku, do divadla, do kina nebo nakupovat, prostě tam, kam chtějí a kam by se bez doprovodu sami nedostali. Oceňovali, že dobrovolník přijde mezi ně, něco je naučí, s něčím pomůže.

Klienti navázali nové kontakty, mnozí získali ve svých dobrovolnících opravdového kamaráda, kterému se mohou svěřit se svými radostmi i problémy.

Mezi nejčastější požadavky na dobrovolníky uváděli možnost moci si s někým popovídat nebo jít ven mimo zařízení.

Dobrovolník by podle nich měl být hodný, přátelský, upřímný, laskavý, vstřícný k lidem, povídavý, měl by umět pomoci a snažit se vyhovět přáním klienta.

Rovněž koordinátoři dobrovolníků v jednotlivých zařízeních spatřují význam dobrovolnické činnosti nejen pro jejich klienty ale i pro samotná zařízení, ať už se jedná o pomoc při zkvalitnění sociální péče, vyplnění volného času klientů i navázání nových přátelství. Klient, zejména senior, poznává, že život má ještě nějaký smysl, že je někdo, komu na něm záleží a teď je tu pro to, aby se mu věnoval.

Na druhou stranu pozitivně hodnotí, když dobrovolník upozorní na věci, které by se mohly dělat jinak, vítají, pokud přijde dobrovolník s tím, že něco umí a je ochotný naučit to někoho jiného.

Domnívám se, že dobrovolnická činnost je pro klienty obrovským přínosem a oni ji také tak hodnotí. Možná ani samotní dobrovolníci netuší, jak se na ně jejich klient dívá, jak si jich váží. Ale ne každý klient dává nebo některý není vůbec schopen vzhledem ke svému postižení dát dobrovolníkovi zpětnou vazbu, která je důležitá pro

jeho práci. Především v těchto případech by klienta měl zastoupit koordinátor dobrovolníků a pracovníci Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice. Určitě každého dobrovolníka potěší, když obdrží blahopřání k narozeninám nebo k Vánocům společně s poděkováním za jeho práci či pozvání na společné setkání s ostatními dobrovolníky.

Myslím si, že dobrovolnictví by mělo být ještě více prezentováno médií. Veřejnost by měla znát názory lidí, kteří využívají pomoci dobrovolníků, protože v dnešní době stále velká část populace nedokáže pochopit, jak někdo může dělat něco bez finančního ohodnocení, a často se dobrovolník stává terčem posměchu svého okolí.

Možná by stálo za zvážení natočit krátké spoty z činnosti dobrovolníků, které by byly zveřejňovány v regionálním televizním zpravodajství či na obrazovkách citydisplayů ve vozech městské hromadné dopravy v Českých Budějovicích. Tato propagace by sloužila nejen jako ocenění jejich práce, ale jistě by zlákala k dobrovolnictví i další.

Výsledky bakalářské práce budou předány Dobrovolnickému centru při Diecézní charitě České Budějovice, kde mohou pomoci při výběru dobrovolníků na základě zjištěných nejčastějších požadavků klientů a dále mohou být využity jako ocenění a poděkování klientů současným dobrovolníkům i jako inspirace pro dobrovolníky budoucí.

Na závěr bych si dovolila citovat jednu z koordinátorek: *„Dobrovolnictví vyplývá z toho, že člověk má v sobě nějaké bohatství, a dobrovolníka dělá proto, že se o to bohatství chce s někým podělit. A co je bohatství člověka? To je lidskost, ten dobrovolník sem nejde proto, že tu udělá zázrak, ale že tu nechá kus sebe. On to nedělá jenom proto, že má hodně času a neví, co s ním, vždycky z toho má nějaký užitek. A ten užitek je oboustranný – pro dobrovolníka i pro naše klienty.“*

7 Seznam použitých zdrojů

1. Centrum sociálních služeb Staroměstská [online]. [cit. 2010-02-20]. Dostupné z <http://www.staromestska.cz/index.php?page=Home>.
2. Co je akreditace? [online]. [cit. 2010-04-02]. Dostupné z <http://www.icm.cz/dokumenty-mv-cr>.
3. České dobrovolnictví v roce 2009 a jak dál [online]. [cit. 2009-12-27]. Dostupné z <http://www.adraostrava.cz/Jiri%20Tosner%20Ceske%20dobrovolnictvi%20v%20Oroce%202009%20a%20jak%20dal.pdf>.
4. Dobrovolnické centrum [online]. [cit. 2009-10-28]. Dostupné z <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=3&element=96>
5. Dobrovolnické programy, Asistenti [online]. [cit. 2009-10-28]. Dostupné z <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=32&element=185>.
6. Dobrovolnické programy, Mosty naděje [online]. [cit. 2009-10-28]. Dostupné z <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=32&element=184>.
7. Dobrovolnické programy, Paleta života [online]. [cit. 2009-10-28]. Dostupné z <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=32&element=183>.

8. Dobrovolnické programy, Šance všem [online]. [cit. 2009-10-28]. Dostupné z <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=32&element=182>.
9. Dobrovolnické programy, Vězeňská korespondence [online]. [cit. 2009-10-28]. Dostupné z <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=32&element=186>.
10. Dobrovolnictví [online]. [cit. 2009-12-27]. Dostupné z <http://neziskovky.cz/cz/fakta/darcovstvi/>.
11. Dobrovolnictví a konference o mládeži v diskuzním pořadu ČRo [online]. [cit. 2010-03-28]. Dostupné z <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/predsednictvi-eu-2009/dobrovolnictvi-a-konference-o-mladezi-v-debatnim-poradu-cro>.
12. Domino [online]. [cit. 2009-09-17]. Dostupné z <http://www.mchcb.org/index.php?page=denni-centrum-domino>.
13. EMPATIE – Centrum sociálních služeb [online]. [cit. 2010-01-10]. Dostupné z <http://www.empatie.cz/html/onas.html>.
14. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9.
15. Hestia – Národní dobrovolnické centrum [online]. [cit. 2009-12-27]. Dostupné z <http://www.hest.cz/ndc.shtml#ndc>.

16. Kdo jsme [online]. [cit. 2009-11-30]. Dostupné z <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&element=8>.
17. Kdo jsme? [online]. [cit. 2010-03-31]. Dostupné z <http://www.mchcb.org/index.php?page=home>.
18. Kdo jsou dobrovolníci [online]. [cit. 2009-11-15]. Dostupné z http://www.dobrovolnik.cz/l_lide.shtml/.
19. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Páté vydání. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
20. KOZLOVÁ, L. *Výzkum v sociální oblasti*. [online]. [cit. 2008-11-03]. Dostupné z http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/index.htm.
21. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
22. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.
23. NOVOTNÝ, M. *Dobrovolnictví středoškoláků*. Praha: Hestia, 2003. ISBN 80-239-0748-4.
24. O dobrovolnictví [online]. [cit. 2009-11-15]. Dostupné z http://www.dobrovolnik.cz/d_coje.shtml.
25. Pohled do historie dobrovolnictví v ČR [online]. [cit. 2009-12-27]. Dostupné z http://www.dobrovolnik.cz/d_hist.shtml.

26. RADKOVÁ, L. *Dobrovolnictvo ako spôsob formovania hodnotového systému vysokoškolského študenta* [online]. [cit. 2009-12-27]. Dostupné z http://www.unesco-kromeriz.cz/sbornik_dobrovolnictvi2007/Dobrovolnictvibezhranic.pdf.
27. TOŠNER, J., SOZANSKÁ O. *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. Druhé vydání. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
28. VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.
29. Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví [online]. [cit. 2009-12-27]. Dostupné z http://www.dobrovolnik.cz/d_dek.shtml.
30. Výroční zpráva 2008. České Budějovice: Diecézní charita České Budějovice, 2009.
31. Výroční zpráva 2008. České Budějovice: Městská charita České Budějovice, 2009.
32. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů v platném znění.
33. Zpráva o činnosti Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice za rok 2006 [online]. [cit. 2009-09-15]. Dostupné z: <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=3&element=90>
34. Zpráva o činnosti Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice za rok 2007 [online]. [cit. 2009-09-15]. Dostupné z: <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=3&element=90>

35. Zpráva o činnosti Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice za rok 2008 [online]. [cit. 2009-09-15]. Dostupné z: <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=3&element=90>
36. Zpráva o činnosti Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice za rok 2009 [online]. [cit. 2010-03-01]. Dostupné z: <http://www.charitacb.cz/index.php?id=&site=stranky&kategorie=3&element=90>

8 Klíčová slova

Dobrovolnictví

Dobrovolník

Diecézní charita

Dobrovolnické centrum

9 Přílohy

- Příloha č. 1 Smlouva o dlouhodobé dobrovolnické činnosti
- Příloha č. 2 Charita hledá dobrovolníky - novinové články
- Příloha č. 3 Propagační leták - nábor dobrovolníků
- Příloha č. 4 Osnova rozhovoru s koordinátory dobrovolníků
- Příloha č. 5 Osnova rozhovoru s klienty, využívající pomoc dobrovolníků
- Příloha č. 6 Fotografie z činnosti dobrovolníků – taneční kroužek v CSS
Empatie

Příloha č. 1 Smlouva o dlouhodobé dobrovolnické činnosti

SMLOUVA O DLOUHODOBÉ DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

(uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Smluvní strany:

Vysílající organizace:

Diecézní charita České Budějovice
Dobrovolnické centrum
IČO: 45018316
Zastoupená : ředitelkou Mgr. Michaelou Čermákovou a
vedoucí Dobrovolnického centra Mgr. Věrou Michalicovou
Se sídlem: Kanovnická 16, 370 01 České Budějovice
Číslo konta: 4200143282/6800
tel: 386 353 120 fax: 386 360 284 email: info@charitacb.cz
Kontaktní osoba ve vysílající organizaci: Mgr. Věra Michalicová
Tel/fax: 386 322 611 mobil: 731 441 760 email: dobrovolnici@charitacb.cz
(dále jen DC při DCH ČB)

a Dobrovolník:

Jméno a příjmení: Miroslava Kožantová

Rodné číslo: [REDACTED]

Bydliště: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

(dále jen dobrovolník)

I. Účel smlouvy:

Předmětem smlouvy je závazek vysílající organizace umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby v rámci programu Mosty naděje pro potřebu přijímající organizace na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

II. Práva a povinnosti dobrovolníka

1. Předmětem činnosti dobrovolníka je: volnočasové aktivity, pomoc při péči o klienty.
2. Místo výkonu činnosti dobrovolníka: DS Světluška, o.p.s. a České Budějovice.
3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou. Doba výkonu dobrovolnické činnosti se sjednává od 7.7.2008 do 30.6.2009 po dobu 2-3 hodin týdně.
4. Dobrovolník bere na vědomí, že dobrovolnickou činnost vykonává bez nároku na finanční odměnu.

5. Dobrovolník se na základě své svobodné vůle zavazuje sjednané činnosti vykonávat osobně, co nejlépe dle svých schopností, znalostí a dovedností.
6. Dobrovolník, který se individuálně schází s klientem se zavazuje, že bude nejméně 4x během letních školních prázdnin kontaktovat klienta, s nímž se v rámci dobrovolnického programu schází.
7. Dobrovolník bere na vědomí, že zkušební období není důvodem pro přerušení pravidelných schůzek s klientem, není-li s koordinátorem dohodnuto jinak.
8. Dobrovolník má nárok na úhradu mimořádných nákladů vzniklých v souvislosti s výkonem jeho dobrovolnické činnosti, jakož i vynaložených a doložených nákladů za cestovné vzniklých v souvislosti s výkonem jeho dobrovolnické činnosti pouze tehdy, pokud jejich vynaložení oznámí předem ve lhůtě 3 dnů vysílající organizaci a pokud jejich úhradu odsouhlasí odpovědná osoba DC při DCH ČB.
9. Dobrovolník se zavazuje k účasti na předvstupní přípravě organizované DC při DCH ČB.
10. Dobrovolník se zavazuje k účasti na školení kurzu první pomoci organizovaném DC při DCH ČB.
11. Dobrovolník se zavazuje dodat koordinátorovi DC při DCH ČB výpis z rejstříku trestů ne starší než 3 měsíce, a to nejpozději při podpisu této smlouvy.
12. Dobrovolník se zavazuje účastnit se pravidelných supervizí v dohodnutém rozsahu a formě (tolerují se maximálně 2 omluvené neúčasti za dobu 12 měsíců). V případě nedodržení tohoto závazku může DC při DCH ČB tuto smlouvu vypovědět.
13. Dobrovolník se zavazuje vést si evidenci schůzek, ve kterých bude stručně zaznamenáno datum, čas výkonu činnosti, druh činnosti a příp. další poznámky. Evidenci záznamů ze schůzek bude předávat koordinátorovi DC při DCH ČB na supervizích.
14. Dobrovolník je povinen činit taková opatření, aby nedošlo k ohrožení nebo poškození života, zdraví a majetku DC při DCH ČB, přijímající organizace a klienta, o kterého v rámci náplně dobrovolné činnosti pečuje. Dále se zavazuje bezodkladně informovat kontaktní osobu přijímající organizace a koordinátora DC při DCH ČB o nečekaných událostech vzniklých v rámci výkonu jeho dobrovolné činnosti.
15. Dobrovolník souhlasí s tím, že bude pojištěn od prvního dne následujícího měsíce po podpisu smlouvy.
16. Dobrovolník se zavazuje neprodleně vrátit poměrnou část výdajů vynaloženou vysílající organizací, pokud předčasně ukončí výkon dobrovolnické služby z jiných než zřetele hodných důvodů.
17. Dobrovolník bere na vědomí, že DC při DCH ČB v době podpisu této smlouvy při současné povaze dobrovolnické činnosti neposkytuje dobrovolníkům stravování a ubytování ani je nevybavuje pracovními prostředky a osobními ochrannými pracovními pomůckami. Dobrovolník nemá nárok na hrazení pojistného na důchodové pojištění.
18. Dobrovolník se zavazuje neprodleně oznámit změnu bydliště či kontaktní adresy, telefonu, emailu atd.
19. Dobrovolník se zavazuje, že při výkonu vlastní dobrovolnické služby nebude pod vlivem alkoholu nebo zakázané návykové látky. Porušení tohoto závazku může být důvodem výpovědi ze strany DC při DCH ČB.
20. Dobrovolník bere na vědomí zásady mlčenlivosti, které jsou nedílnou součástí této smlouvy, a stvrzuje je svým podpisem.
21. Dobrovolník byl poučen o svých právech a povinnostech v rámci výkonu dobrovolnické činnosti.

Čl. III. Práva a povinnosti DC při DCH ČB

1. DC při DCH ČB se zavazuje seznámit každého dobrovolníka s jeho právy a povinnostmi, které s výkonem dobrovolnické činnosti souvisejí
2. DC při DCH ČB se zavazuje poskytnout dobrovolníkovi předvstupní přípravu včetně informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit jeho život nebo zdraví.
3. DC při DCH ČB se zavazuje zajistit každému dobrovolníkovi koordinátora, který je pro něj kontaktní osobou.

4. DC při DCH ČB se zavazuje zajistit dobrovolníkovi doprovod koordinátora/kontaktní osoby přijímající organizace na první schůzku s klientem.
5. Dobrovolníkovi zadává úkoly koordinátor DC při DCH ČB po dohodě a ve spolupráci s kontaktní osobou v přijímající organizaci.
6. DC při DCH ČB se zavazuje zajistit dobrovolníkovi pojištění pro případ úrazu a pojištění odpovědnosti za škodu.
7. DC při DCH ČB se zavazuje pořádat pravidelná supervizní setkání s přihlédnutím k potřebám dobrovolníků zapojených v programu.
8. DC při DCH ČB se zavazuje poskytnout dobrovolníkovi školení kurzu první pomoci.
9. DC při DCH ČB se zavazuje v případě dodržení podmínek této smlouvy na požádání vystavit dobrovolníkovi na konci její platnosti osvědčení o jeho činnosti.

Čl. IV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.
2. V případě zájmu obou smluvních stran lze v činnosti pokračovat. V tom případě je nutné sepsat dodatek ke smlouvě a uvést v něm dobu dalšího trvání smlouvy.
3. Tuto smlouvu lze přerušit na základě dohody smluvních stran na dobu nejdéle 3 měsíců.
4. Platnost smlouvy končí buď na základě písemné výpovědi jedné ze smluvních stran doručené prostřednictvím pošty - v takovém případě činí výpovědní doba 14 dní – nebo ji lze ukončit vzájemnou dohodou či uplynutím sjednané doby.
5. Případné změny smlouvy jsou možné po projednání a souhlasu obou zúčastněných stran písemnými dodatky, podepsanými oběma stranami.
6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří výpis z evidence Rejstříku trestů, Čestné prohlášení a závazek mlčenlivosti.
7. Je-li dobrovolník mladší 18 let, pak zákonný zástupce dobrovolníka (opatrovník) tímto dává souhlas k výkonu dobrovolnické činnosti ve smyslu § 7 odst. 4 zákona č. 198/2002 Sb., a to za podmínek stanovených touto smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě.
8. V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 40/1964 Sb. (občanský zákoník) v platném znění.
9. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.
10. Rozsah pracovní doby a doba odpočinku dobrovolníka se řídí zákoníkem práce.
11. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Diecézní charita České Budějovice a druhý dobrovolník.
12. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.

V Českých Budějovicích dne 2.7.2008


 DOBROVOLNICKÉ CENTRUM
 Diecézní charita
 Kanovnická 11
 370 01 České Budějovice

Mgr. Věra Michalicová
 Koordinátorka DC při DCH ČB


 Dobrovolník / Zákonný zástupce



DIECÉZNÍ CHARITA ČESKÉ BUDĚJOVICE
Kanovnická 16, 370 01 České Budějovice
IČO 450 183 16, www.charitacb.cz
DOBROVOLNICKÉ CENTRUM
tel: 386 322 611, mobil: 731 441 760, ICQ: 491-641-917
email: dobrovolnici@charitacb.cz

Dodatek č. 1 ke Smlouvě o dobrovolnické činnosti

Čestné prohlášení a závazek mlčenlivosti

Jméno a příjmení: Miroslava Kožantová

Rodné číslo: [REDACTED]

Bydliště: [REDACTED]

Čestně prohlašuji, že jsem :

1. Plně způsobilý k právním úkonům.
2. Bezúhonný, tj. nebyl jsem pravomocně odsouzen a nemám žádný záznam v trestním rejstříku.
3. Není proti mně vedeno trestní stíhání ani mi nebylo sděleno obvinění v trestní věci.

Zavazuji se, že:

1. Budu zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijdu během své dobrovolné činnosti do styku. Jde především o tyto informace:
 - a. Všechny informace týkající se klientů (jejich osobních údajů, zdravotního stavu, majetkových poměrů apod.) a jejich rodin.
 - b. Informace týkající se svěřených podkladů a právních dokumentů.
 - c. Informace získané ze supervizí, především skutečností týkající se druhých dobrovolníků.
2. Nebudu poskytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o DC při DCH ČB bez dohody s koordinátorem DC při DCH ČB, s výjimkou obecných informací o cílech organizace. V případě zájmu média je odkáží na koordinátora DC při DCH ČB.
3. Budu chránit veškerou dokumentaci DC při DCH ČB – bude-li dobrovolníkovi svěřena – před zneužitím, ztrátou či zničením.

Beru na vědomí, že:

1. Jsem touto mlčenlivostí vázán vůči všem dalším organizacím a osobám. Výjimku tvoří situace, kdy je každému občanu uložena ze zákona oznamovací povinnost. V takovém případě je doporučena konzultace s koordinátorem DC při DCH ČB.
2. Mlčenlivost nezaniká ukončením Smlouvy o dobrovolnické činnosti ani ukončením dobrovolnické činnosti samotné.
3. Porušení výše uvedených zásad může být důvodem k ukončení spolupráce dobrovolníka a DC při DCH ČB.

V Českých Budějovicích dne 2.7.2008

Podpis dobrovolníka / zákonného zástupce

Zdroj: Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice



DIECÉZNÍ CHARITA ČESKÉ BUDĚJOVICE
Kanovnická 16, 370 01 České Budějovice
IČO 450 183 16, www.charitacb.cz
DOBROVOLNICKÉ CENTRUM
tel: 386 322 611, mobil: 731 441 760, ICQ: 491-641-917
email: dobrovolnici@charitacb.cz

Dodatek č. 2 ke Smlouvě o dobrovolnické činnosti

Souhlas se shromažďováním a užíváním osobních dat


Jméno a příjmení: Miroslava Kozantová

Rodné číslo: [REDACTED]

Bydliště: [REDACTED]

1. Souhlasím, aby Diecézní charita České Budějovice zpracovávala ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, o kterém jsem byl/a informován/a, mé osobní a citlivé údaje, a to pro účel evidence osob zúčastněných v projektu Dobrovolnického centra a s poskytnutím svých osobních údajů v rozsahu potřebném pro spolupráci (v databázi bude uvedeno mé jméno, příjmení, rodné číslo, trvalé bydliště, kontakt na mě, popis mé situace včetně údajů nezbytných k orientaci v ní či k jinému řešení, zpráva z psychologického vyšetření, místo, doba a předmět výkonu dobrovolné činnosti, průběžné záznamy o mé dobrovolné činnosti, pojištění, a v případě potřeby údaje o mém zdravotním stavu) po dobu mého zájmu o dobrovolnictví, výkonu dobrovolnické činnosti či v případě přerušení či ukončení mé spolupráce s Dobrovolnickým centrem po dobu nejméně tři měsíce od mého posledního kontaktu. Dále pak budou tyto údaje archivovány jen pro statistické účely. Souhlasím s tím, aby si Diecézní charita České Budějovice ověřila pravdivost mnou poskytovaných údajů u předchozího/současného zaměstnavatele či organizace, u níž jsem vykonával/a dobrovolnickou službu.
2. Souhlasím s tím, že mé rodné číslo, jméno, příjmení a bydliště budou použity pro potřeby mého pojištění v souvislosti s výkonem dobrovolné činnosti po dobu min. tří měsíců od ukončení smlouvy o dlouhodobé dobrovolnické činnosti.
3. Souhlasím s použitím mého jména, příjmení, fotografie po dobu mé dobrovolnické činnosti ve výroční zprávě, na webových stránkách DCH ČB – Dobrovolnického centra a ve zprávách pojednávajících o dobrovolnících DCH ČB – Dobrovolnického centra.
4. Byl/a jsem poučen/a o tom, že tento souhlas mohu kdykoli odvolat.

V Českých Budějovicích dne 2.7.2008


.....
Podpis dobrovolníka / zákonného zástupce

Zdroj: Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice

Charita hledá dobrovolníky

České Budějovice / Pár hodin času a dobré srdce, to jsou dvě podstatné věci, které by neměli postrádat zájemci o dobrovolnickou práci. Lidi ochotné nezištně pomáhat těm, kteří to potřebují, hledá Dobrovolnické centrum Diecézní charity v Českých Budějovicích.

„Potřebujeme hlavně dobrovolníky k dětem, kteří by si s nimi hráli a doučovali je školním předmětům. Uvítali bychom i zájemce z řad seniorů, kteří by navštěvovali své vrstevníky, povídali si s nimi a třeba i chodili na procház-

ku. Dobrovolníci také u nás pomáhají organizovat kulturní akce a pomáhají nám s tříkrálovou sbírkou,“ nastiňuje běžné aktivity spolupracovníků vedoucí centra Věra Michalicová.

Své zkušenosti s dobrovolnickou prací má studentka Zdenka z Českých Budějovic. Dokud jí to školní povinnosti dovolovaly, docházela do Dětského stacionáře Světluška, kde trávila čas s dětmi s těžkým mentálním postižením. „Jsem velmi ráda za nové zkušenosti, které mi dobrovolnictví poskytlo. Nahlédla

jsem do každodenního života postižených dětí a pochopila jsem, jak takový stacionář funguje a jak alespoň částečně, ale podstatně, usnadňuje chod celé rodiny,“ říká.

Další zájemci, kteří by chtěli pomáhat potřebným lidem, se mohou přihlásit přímo v Dobrovolnickém centru v Kanovnické ulici 11 v Českých Budějovicích nebo napsat e-mail na adresu dobrovolnici@charitacb.cz či zavolat na telefonní číslo 731 604 163. Podrobnější informace je možné získat také na www.charitacb.cz. (hst)

Zdroj: Českobudějovický deník 30. 10. 2008

Charita hledá bezúhonné dobrovolníky starší 15 let

České Budějovice (lm) - Nové dobrovolníky uvítá ve svých řadách českobudějovická Diecézní charita. V současné době má zaregistrovaných 78 pomocníků, kteří věnují průměrně dvě až tři hodiny volného času v týdnu dětem, seniorům či lidem s postižením. Poptávka po dobrovolnících v charitních projektech ale stále převyšuje nabídku.

„Dobrovolníkem může být kdokoli, komu je nad patnáct let a je trestně bezúhonný. Podmínkou je, aby měl volný čas a motivaci potěšit někoho, kdo to potřebuje,“ uvedla koordinátorka dobrovolnického charitního centra Lucie Prokopová.

Zájemci si mohou domluvit nezávaznou schůzku buď telefonicky na čísle 731 604 163, e-mailem na adrese dobrovolnici@charitacb.cz nebo osobně v budějovické Kanovnické ulici 11. Není potřeba, aby měli nějaké speciální vzdělání nebo praxi, vítáni jsou lidé, kteří jsou schopni komunikovat s jinými.

„Pro všechny je obohacující, že přichází lidé z různých oblastí, profesí i různého vzdělání a každý přináší něco nového do dobrovolnictví,“ podotkla Prokopová.

Zatímco první dobrovolníci byli téměř sami studenti vysokých škol, v poslední době přibývají i mladší zájemci z řad středoškoláků a zároveň i starší lidé. Mezi nimi převládají zase většinou ženy středního a vyššího věku včetně senierek.

Nejmłodším dobrovolníkům, kteří spolupracují s charitním Domovem sv. Františka ve Veselí nad Lužnicí, je šestnáct let. Naopak nejstarší už překročila šedesátku. Horní věková hranice v dobrovolnictví přitom není omezena.

„Někdo už přichází s vybranou představou, komu chce pomáhat, někomu je to jedno. S ním pak sladíme představy, se všemi uzavíráme smlouvu o dobrovolnické činnosti, jsou i pojištění a proškolení,“ shrnula Prokopová.

Zdroj: Mladá fronta DNES 24. 2. 2010

Příloha č. 3 Propagační leták - nábor dobrovolníků

KDYŽ PODÁTE
RUKU

NĚKDO
SE JÍ JISTĚ CHOPÍ

MY VÁM V TOM MŮŽEME POMOCI.

DOBROVOLNICKÉ CENTRUM
PŘI DIECEZNÍ CHARITĚ ČB.
KANOVNICKÁ 11.
386322611.731441760.731604163.
DOBROVOLNICI@CHARITACB.CZ

Charita
Česká republika

Zdroj: Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice

Příloha č. 4 Osnova rozhovoru s koordinátory dobrovolníků

Úvodní slovo: Jmenuji se Miroslava Kožantová, studuji na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích obor Rehabilitační – psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory. V současné době pracuji na bakalářské práci na téma: „Dobrovolnická činnost Diecézní charity v Českých Budějovicích očima klientů“.

Dozvěděla jsem se, že Vaše zařízení využívá pro své klienty pomoc dobrovolníků z Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice, proto bych Vás, a následně i Vaše klienty, ráda požádala o rozhovor, který je důležitý při realizaci výzkumu, jenž je nezbytný pro dokončení mé práce. Rozhovor bude zcela anonymní, nemusíte mít strach, že Vámi sdělené údaje budou zneužity. V případě, že budete souhlasit, budu si náš rozhovor nahrávat na diktafon, a po jeho písemném zpracování bude záznam vymazán.

Zařízení:

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti využít pomoci dobrovolníka pro klienty Vašeho zařízení?
2. Co Vás vedlo k tomu, že jste si vybral/a služby právě Dobrovolnického centra při Diecézní charitě?
3. Proč – z jakého důvodu - jste se rozhodli ve Vašem zařízení využít pomoci dobrovolníka?
4. Zjišťujete u svých klientů, zda mají nějaké požadavky na dobrovolníky?
5. Jaké požadavky na dobrovolníky mívají klienti?
6. Ptají se Vás pracovníci Dobrovolnického centra při Diecézní charitě, zda máte nějaké požadavky na dobrovolníky, nebo Vy sami již přicházíte s konkrétními požadavky na dobrovolníka?
7. Pokud jste si požádali o dobrovolníka na určitou činnost (např. výuka jazyka, práce na PC, ruční práce, atd.), splňoval dobrovolník Vaše požadavky?
8. Jak dlouho již využívá Vaše zařízení činnosti dobrovolníků?
9. Kolik dobrovolníků v současné době dochází do Vašeho zařízení?

10. Zvyšuje se nebo se naopak snížil počet dobrovolníků od té doby, co jste začali jejich pomoc využívat?
11. Kolik klientů Vašeho zařízení se účastní schůzek s dobrovolníky?
12. Jaké činnosti s klienty se konkrétně dobrovolníci věnují?
13. Jaký význam má dle Vašeho názoru práce dobrovolníků pro klienty Vašeho zařízení?

Děkuji za Váš rozhovor a čas, který jste mi věnoval/a.

Příloha č. 5 Osnova rozhovoru s klienty, využívající pomoc dobrovolníků

Úvodní slovo: Jmenuji se Miroslava Kožantová, studuji na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích obor Rehabilitační – psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory. V současné době pracuji na bakalářské práci na téma: „Dobrovolnická činnost Diecézní charity v Českých Budějovicích očima klientů“.

Dozvěděla jsem se, že se scházíte s dobrovolníkem, a proto bych Vás ráda požádala o rozhovor, který je důležitý při realizaci výzkumu, jenž je nezbytný pro dokončení mé práce. Rozhovor bude zcela anonymní, nemusíte mít strach, že Vámi sdělené údaje budou zneužity. V případě, že budete souhlasit, budu si náš rozhovor nahrávat na diktafon, a po jeho písemném zpracování bude záznam vymazán.

Zařízení:

Muž - žena

Věk:

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti scházet se s dobrovolníkem?
2. Co Vás vedlo k rozhodnutí scházet se s dobrovolníkem?
3. Když jste se rozhodl/a pro schůzky s dobrovolníkem, měl/a jste nějaké požadavky na dobrovolníka – jaké?
4. Ptal se Vás někdo, zda máte nějaké požadavky na dobrovolníka? Pokud ano, byly Vaše požadavky splněny?
5. Jak dlouho se již s dobrovolníkem scházíte a jak často?
6. Scházíte se s jedním dobrovolníkem nebo s více dobrovolníky? Docházel za Vámi někdy předtím již nějaký jiný dobrovolník?
7. Jaká je náplň schůzek s dobrovolníkem – co společně děláte, v čem konkrétně Vám dobrovolník pomáhá?
8. Domlouváte se s dobrovolníkem, co budete dělat na příští schůzce?
9. Kdo navrhuje program schůzky – Vy nebo dobrovolník? Vyhovuje Vám to nebo byste byl/a raději, kdyby byl dobrovolník aktivnější, méně aktivní a bral větší ohled na Vaše přání?
10. Jaká přání nebo požadavky na dobrovolníka míváte?

11. Je nějaká činnost, která by byla pro Vás bez pomoci dobrovolníka hodně obtížná nebo nemožná?
12. Co bylo nebo je pro Vás nejtěžší při schůzkách s dobrovolníkem? (např. důvěřovat mu, nestydět se požádat o pomoc říci mu, že Vám na něm něco vadí, atd.)
13. Zklamal Vás někdy dobrovolník – jak? Je něco, co byste mu vytkl/a ?
14. Jaký by měl podle Vás dobrovolník být – jaké by měl mít vlastnosti – jak by se měl chovat ke klientům? A splňuje to Váš dobrovolník?
15. Doporučil/a byste někomu, kdo je v podobné situaci jako Vy, možnost scházet se s dobrovolníkem?
16. Jaký je Váš nejhezčí zážitek spojený s dobrovolníkem – na co rád/a vzpomínáte?

Děkuji za Váš rozhovor a čas, který jste mi věnoval/a.

Příloha č. 6 Fotografie z činnosti dobrovolníků – taneční kroužek v CSS Empatie



Zdroj: Vlastní