

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**

**Teologická fakulta**

Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

## **DOBROVOLNICTVÍ V OBČANSKÉ PORADNĚ**

Vedoucí práce: Ing. Jaroslav Šetek

Autor práce: Renáta Vinická

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.

2010

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s 447 odst. b) 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.

20.03.2010

.....

Renáta Vinická

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Jaroslavu Šetkovi za cenné rady, připomínky a metodické vedení při zpracování bakalářské práce.

Děkuji vedoucí Občanské poradny v Plzni Mgr. Tereze Dvořákové za cenné připomínky a podporu při zpracování bakalářské práce.

## OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>6</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b>	
<b>1 Vývoj občanského poradenství.....</b>	<b>9</b>
1.1 Historie občanského poradenství ve světě.....	9
1.2 Historie a současnost občanského poradenství v ČR.....	11
1.2.1 Historie občanského poradenství v Čechách.....	11
1.2.2 Současnost občanského poradenství v Čechách.....	11
<b>2 Občanské poradenství.....</b>	<b>13</b>
2.1 Rozdíl mezi základním a odborným sociálním poradenství.....	13
2.1.1 Základní sociální poradenství.....	13
2.1.2 Odborné sociální poradenství.....	14
2.2 Cíle občanského poradenství.....	14
2.3 Principy občanského poradenství.....	15
2.4 Zásady občanského poradenství.....	17
2.5 Služby občanského poradenství.....	18
2.6 Metody práce s klientem.....	19
2.7 Pracovníci občanských poraden.....	20
2.7.1 Role poradce.....	20
2.7.2 Vlastnosti poradce.....	20
2.8 Kvalita služeb občanských poraden.....	21
2.8.1 Zajištění kvality služeb.....	21
<b>3 Občanská poradna v Plzni.....</b>	<b>22</b>
3.1 Občanská poradna Plzeň, o.s.....	22
3.2 Program občanského poradenství.....	22
<b>4 Dobrovolnictví.....</b>	<b>24</b>
4.1 Historie dobrovolnictví v ČR.....	24
4.1.1 Dobrovolnictví před rokem 1989.....	24
4.1.2 Dobrovolnictví po roce 1989.....	25

4.2 Dobrovolnická služba v České republice z pohledu současnosti.....	25
4.2.1 Dobrovolník.....	28
4.2.2 Práva dobrovolníka.....	28
4.2.3 Povinnosti dobrovolníka.....	29
4.2.4 Výhody dobrovolnictví.....	30
4.3 Dobrovolnická služba v sociálních službách.....	31
4.3.1 Přínosy dobrovolníků pro sociální služby.....	31
4.3.2 Místo dobrovolníků v sociálních službách.....	31
4.3.3 Dobrovolnická služba v občanských poradnách.....	32
4.3.3.1 Zaškolování dobrovolných pracovníků.....	33
4.4 Zákon o dobrovolnické službě.....	34

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

<b>1 Cíl sociálního šetření.....</b>	<b>39</b>
<b>2 Stanovení hypotézy.....</b>	<b>40</b>
<b>3 Metody a techniky sběru dat.....</b>	<b>42</b>
3.1 Metody výzkumu.....	42
3.2 Techniky výzkumu.....	42
3.2.1 Dotazník.....	42
<b>4 Popis terénu a výzkumného vzorku.....</b>	<b>44</b>
4.1 Dotazník.....	44
4.1.1 Popis výzkumného vzorku.....	44
4.1.2 Popis vzorku respondentů.....	44
4.1.3 Prezentace výsledků.....	47
<b>5 Interpretace výsledků šetření.....</b>	<b>59</b>
<b>6 Verifikace hypotézy.....</b>	<b>63</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>64</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>65</b>
<b>SEZNAM LITERATURY.....</b>	<b>66</b>
<b>PŘÍLOHY</b>	

## ÚVOD

Občanské poradenství je odborné sociální poradenství přispívající k řešení nepříznivých sociálních situací. Je charakteristické způsobem práce s klientem, respektive se zájemcem o službu a uživatelem služby, zplnomocňováním tohoto uživatele a komplexním přístupem k uživateli a jeho situaci. Občanské poradenství je poskytováno v současnosti v 18 oblastech, tyto oblasti jsou poskytovány ve 4 úrovních – informace, rada, aktivní pomoc a asistence.

Cílem poradenství je posílení motivace uživatele a jeho schopností řešit svůj problém, samostatně se rozhodovat a přejímat zodpovědnost za své činy. Nejdůležitějšími principy občanské poradny jsou bezplatnost, nestrannost, nezávislost a diskrétnost.

Občanská poradna svou povahou přispívá k rozvoji občanské společnosti, podporuje v lidech odpovědnost, občanskou statečnost a aktivní zájem o řešení jejich problémů i problémů komunity.

Na občanskou poradnu se může obrátit prakticky kdokoli v obtížné sociální i životní situaci s jakýmkoliv problémem. Pracovníci občanské poradny uplatňují tzv. „Výzvu“ dodržování a prosazování rovných příležitostí. Činnost občanských poraden tak funguje na principu univerzálnosti.

Občanská poradna zaměstnává pracovníky vystudované v oblasti sociální práce a mezi své poradnou speciálně vyškolené pracovníky přibírá i takové jedince, kteří se chtějí dobrovolně zapojit do činnosti občanské poradny a přispět tak k pomoci lidem, kteří o ni žádají. Vzhledem k nedostatku finančních prostředků poradna takové pracovníky vítá.

Práce dobrovolníků je využívána pro zajištění chodu služeb občanské poradny. Dobrovolní pracovníci se mohou podílet na realizaci všech programů poradny. Do

jednotlivých programů jsou dobrovolní pracovníci zařazováni vzhledem k jejich zájmu a aktuálních potřeb organizace. Cílem poraden je zapojit do práce v poradně co nejširší spektrum lidí. Občanská poradna svým dobrovolníkům nabízí uplatnění především na pozicích poradce a administrativního pracovníka.

Důvodem zpracování této práce je ukázat potřebnost občanské poradny a dobrovolných pracovníků jako pomocné neplacené síly v neziskové organizaci poskytující pomoc lidem, kteří se ocitají v nouzi a svými prostředky si nejsou schopni sami pomoci. Proto žádají o pomoc či radu občanskou poradnu a její pracovníky.

Téma dobrovolnictví v občanské poradně jsem si zvolila proto, že je mi velice blízké. Praxi, kterou jsem vykonávala na Střední odborné škole v Plzni a později pak na Vyšší odborné škole v Prachaticích, jsem trávila právě v občanské poradně. Práce s lidmi mě natolik zaujala, že jsem se přihlásila na školení nových dobrovolných pracovníků. Školení probíhá několik týdnů s ředitelkou občanské poradny a hned poté je možné přijít do kontaktu s lidmi a vystupovat jako plnohodnotný poradce.

Svojí prací bych chtěla zkompletovat veškeré informace o občanské poradně v Plzni, jejích cílů, principů, činností, zaměstnancích a dobrovolných pracovníků jako členů, kteří jsou pro ní důležití a jsou jí přínosem, stejně tak i správnou komunikací a vhodným přístupem k uživatelům služeb občanské poradny. Pozorněji se ale budu věnovat pojmu dobrovolnictví a změn, ke kterým došlo v průběhu posledního roku a které dobrovolnickou činnost dosti ovlivnily.

# **TEORETICKÁ ČÁST**



# 1 VÝVOJ OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

## 1.1 Historie občanského poradenství ve světě

Původní myšlenka občanského poradenství přišla z Velké Británie, kde se první občanské poradny začaly objevovat již před 67 lety. V současnosti se model bezplatných poradenských center uplatňuje a rozvíjí ve více než 20 zemích světa.<sup>1</sup>

Prvotním podnětem ke vzniku občanských poraden byla již ve 20. letech 20. století snaha vlády ve velké Británii o založení institucí, které by informovaly občany o systému sociální péče státu. V roce 1939 bylo ve Velké Británii otevřeno prvních 200 občanských poraden (Citizen Advice Bureaux).

V průběhu druhé světové války se činnost poraden zaměřila na poskytování informací a možných formách pomoci, na podporu lidem, kteří pátrali po svých ztracených blízkých a na zprostředkování kontaktů válečných zajatců a jejich příbuzných. Síť občanských poraden se i za nouzových válečných podmínek díky obětavé práci mnoha dobrovolníků a podpoře vlády a měst rychle rozrůstala.

Po válce se nová vláda ve Velké Británii rozhodla převzít na sebe úlohu, kterou dosud poradny plnily a odmítla občanské poradny nadále financovat. V té době již ve Velké Británii fungovalo zhruba 1 000 poraden. S finanční podporou několika nadací se poradnám podařilo i nadále zajistit svou činnost a pokračovat v ní jako nevládní organizace financované ze soukromých zdrojů.

---

<sup>1</sup> *Historie občanského poradenství* [online]. [cit. 26. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.oprk.cz](http://www.oprk.cz)>.

V reakci na potřeby občanů začaly postupně občanské poradny poskytovat poradenství také v oblasti bydlení, ochrany spotřebitele, zaměstnanosti, zadlužování domácností apod. Vláda a města následně přehodnotila svůj postoj a začala občanské poradenství opět podporovat.

V 70. letech 20. století se občanské poradny sdružily do Národní asociace občanských poraden (National Association of Citizen Advice Bureaux). Společným cílem bylo podpořit kvalitu poskytovaných služeb vytvořením minimálních standardů občanského poradenství, vypracovat indexaci databáze a kvalitní školící systém.

Síť občanských poraden se i nadále rozrůstala na stávajících zhruba 3 000 poradenských míst. Pracovníky poraden tvoří z 90 % dobrovolníci. Zástupci poraden úzce spolupracují s místní správou a podílejí se na regionálním plánování.

Cílem občanské poradny jsou ve Velké Británii pozitivně vnímanou významnou součástí občanské společnosti a jsou politiky i zástupci veřejné správy respektovány jako důležitá složka zastupující zájmy občanů.

Od 90. let 20. století poskytuje Národní asociace občanských poraden podporu při zakládání místních sítí poraden v bývalých postkomunistických zemích střední a východní Evropy – v Polsku, v Rumunsku, v Litvě, v České republice, na Slovensku a v dalších zemích. Každá země si britský model upravuje podle své potřeby.

V roce 2004 se národní síť občanských poraden z Velké Británie, Skotska, Irska, České republiky, Polska, Litvy, Rumunska a Nového Zélandu sdružily do mezinárodní organizace Citizen Advice International.

## **1.2 Historie a současnost občanského poradenství v ČR**

### *1.2.1 Historie občanského poradenství v Čechách*

Občanské poradenství v Čechách má jen obtížně doložitelnou historickou tradici. V období Rakouska – Uherska a za první republiky byla provozována činnost tzv. veřejných agentů. Tito agenti měli koncesi k obstarávání všech záležitostí nevyhrazených jiným osobám, což zahrnovalo i část agendy notářské a advokátní. Veřejní agenti museli mít vysokoškolské právní vzdělání. V Ottově slovníku naučném z roku 1888 je zmiňováno, že prováděli činnost za úplatek, „pro chudinu arcit' zdarma“.

Vedle koncesovaných veřejných agentů putovali s poradenskou pomocí českými zeměmi tzv. vinkláři, kteří pomáhali lidem napsat dopis na úřad, radili v drobných sporech a kam se s kterou záležitostí obrátit. Svou neoficiální poradenskou činnost provozovali většinou po hospodách a všeobecně se vědělo, kde budou v který čas k zastížení. Lidé je osobně znali a chodili za nimi se svými problémy. Za poskytnuté rady platili podle svých možností buď v naturáliích nebo i penězi.

### *1.2.2 Současnost občanského poradenství v Čechách*

Novodobá historie občanského poradenství v České republice začíná v roce 1996, kdy se sešli zástupci šesti českých neziskových organizací s cílem vytvořit síť poraden podle britského vzoru. Pro zajištění právního rámce jejich spolupráce bylo založeno občanské sdružení s názvem Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, ve kterém byly zapojeny samostatné poradenské organizace z Brna, Prahy, Děčína, Havířova, Jihlavy a Plzně. Cílem sdružení bylo rozvíjet a propagovat myšlenku občanského poradenství.

Prvními partnery pro realizaci této myšlenky byly Informační centrum nadací a britský Know-How Fund. Pomoc této nadace spočívala především ve finančním zajištění konzultační podpory vznikající síti. Za pomoci britských odborníků byly postupně tvořeny základní dokumenty charakteristické pro občanské poradenství – principy občanského poradenství, Charta občanských poraden, systém práce s klientem, systém výběru a zaškolování nových pracovníků a dobrovolníků, klasifikační informační systém, jednotné záznamové archy pro zaznamenávání práce s klientem, základy informační databáze. Bylo také vytvořeno a patentováno logo občanského poradenství.

Po zpracování a ověření základních dokumentů v rámci dvouletého pilotního projektu bylo sdružení přejmenováno na Asociaci občanských poraden a pozornost byla postupně zaměřena na kontinuální zvyšování počtu jejích členů. Při přijímání nových poraden je kladen důraz na jejich kvalitu (Asociace občanských poraden má stanoveny minimální kvalitativní vstupní požadavky) a také na rovnoměrnost růstu v rámci České republiky.

Jeden z hlavních cílů Asociace občanských poraden je garantovat kvalitu občanského poradenství v České republice. Pro splnění tohoto cíle byly vypracovány Minimální standardy občanského poradenství a vypracována metodika provádění kontrol a poskytování podpory k dosahování co nejvyššího stupně kvality.<sup>2</sup>

Minimální standardy upravují, jak má poskytovaná sociální služba vypadat, na co je potřeba dát si pozor jak služby přizpůsobit individualitě každého jedince, jak ochránit práva uživatele služeb, jak podávat a vyřizovat stížnosti a jak řešit střet zájmů.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Občanské poradenství, Plzeň, 2005, str. 2-4.*

<sup>3</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Standardy kvality v sociálních službách, Plzeň, 2006, str. 2.*

## 2 OBČANSKÉ PORADENSTVÍ

### 2.1 Rozdíl mezi základním a odborným sociálním poradenstvím

Zákon o sociálních službách definuje sociální poradenství jako činnost, která je nedílnou a základní součástí systému sociálních služeb. Zákon rozlišuje základní poradenství, které jsou povinni poskytovat všichni poskytovatelé, a dále odborné poradenství. Jeho součástí jsou i sociálně terapeutické činnosti, které se zaměřují na obnovení vztahů a praktických schopností a dovedností, které jsou narušeny v důsledku života a sociální situace dané osoby.<sup>4</sup>

#### 2.1.1 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. V rámci této služby se uživatelům poskytují:

- Potřebné informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo o způsobech jejího předcházení
- Informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci
- Informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb

---

<sup>4</sup> Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb [online]. [cit. 02. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.poradnaprouzivatele.cz](http://www.poradnaprouzivatele.cz)>.

### 2.1.2 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Odborné sociální poradenství je upraveno zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.<sup>5</sup>

## 2.2 Cíle občanského poradenství

Občanské poradenství je služba základního a všeobecného sociálního poradenství. Jeho typickým znakem je, že vzniká z občanské iniciativy, nejčastěji jako občanské sdružení nebo účelové zařízení církve. Občanské poradny svou povahou přispívají k rozvoji občanské společnosti podporují v lidech osobní odpovědnost, občanskou statečnost a aktivní zájem o řešení jejich problémů i problémů komunity. Významnou roli hraje prvek dobrovolnosti v zajišťování služby občanského poradenství.

Občanské poradny rozlišují dva základní cíle:

- Prvním cílem občanského poradenství je zajistit, aby lidé znali svá práva a povinnosti, aby uměli účinně vyjádřit své potřeby a aby znali dostupné služby. Člověk, který je znalý svých práv a povinností a ví, jak je hájit, se stává nejdůležitějším článkem občanské poradny.

---

<sup>5</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Brožura Rozdíl v sociálním poradenství. Plzeň, 2009.*

- Druhým cílem občanského poradenství je na základě analýzy problémů občanů upozorňovat zákonodárny orgány, orgány samospráv, příslušné orgány státní správy na nedostatky legislativy a současně informovat subjekty poskytující služby na neřešené problémy občanů a tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.<sup>6</sup>

### 2.3 Principy občanského poradenství

Služby občanského poradenství jsou poskytovány při respektování čtyř základních principů – bezplatnost, nezávislost, nestrannost a diskrétnost.

- **Bezplatnost** - služby občanské poradny jsou poskytovány zdarma. Tento princip vychází z myšlenky, že občanské poradenství musí být dostupné všem a že není v kompetenci poradců rozlišovat, kdo z klientů zaplatit může a komu musí být poskytnuta rada zdarma.
- **Nezávislost** - Občanské poradny své služby poskytují nezávisle na státních nebo jiných organizacích, nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.
- **Nestrannost** - Služby občanské poradny jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu věku, rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace a sociálního statusu. Pomoc a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením.

---

<sup>6</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Občanské poradenství, Plzeň, 2005, str. 4.*

- **Diskrétnost** - Základním etickým pravidlem občanských poraden je, že bez souhlasu klienta o něm nebudou poskytnuty informace mimo poradnu. Výjimku tvoří případy, kdy se poradce dozví o podezření ze spáchání závažného trestního činu. Pak je poradna, stejně jako každý občan, povinna oznámit věc policii.<sup>7</sup>

Jiné principy vyskytující se v organizacích, které se zabývají občanským poradenstvím, mohou být následující:

- **Individuální přístup ke klientovi a respektování jeho potřeb**
- **Respektování potřeb** – v rámci poradenství uživatelům jsou objektivně vyhodnocovány skutečné potřeby uživatele a aktivity systému poradenství jsou zaměřeny k jejich naplňování.
- **Respektování volby uživatelů služby**
- **Týmová spolupráce všech pracovníků**
- **Partnerství a komunikace** – v rámci poradenství uživatelům existuje několik rovin v nichž se princip partnerství a komunikace naplňuje. Vede vztahu poradců a uživatelů služeb se jedna i o vztahy uvnitř služby, mezi jednotlivými stupni řízení a organizace poradenství uživatelům.
- **Subsidiarita** – poradenství uživatelům usiluje o řešení problémů sociální situace uživatele způsoby, prostředky a formami, které jsou z povahy věci nejvhodnější a nejdostupnější pro uživatele. K tomu je využívána i spolupráce a výsledky činnosti ostatních subjektů.

---

<sup>7</sup> Principy občanského poradenství [online]. [cit. 2. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.remedium.cz](http://www.remedium.cz)>.



- **Podpora k nezávislosti a osobní odpovědnosti**
- **Soulad s principy Charty občanských poraden, s Etickým kodexem sociálního pracovníka a Etickým kodexem občanského poradce, platnými právními předpisy a ostatními vnitřními předpisy organizace<sup>8</sup>**

## 2.4 Zásady občanského poradenství

- Dodržování principů činnosti služby poradenství při všech konkrétních výstupech činnosti služby i poradce
- Individuální přístup k uživateli a jeho potřebám
- Motivace uživatele k takovým činnostem, které nevedou k jeho dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- Respektování svobodného rozhodování klientů
- Nestrannost a nezávislost na poskytovatelích služby
- Jednání vždy v zájmu a prospěch klienta
- Respektování osobnosti klienta a přísné dodržování zásad rovného přístupu vůči klientům jakékoliv skupiny
- Realistické vyhodnocování potřeb, práv, omezení a handicapů klienta ve vztahu k jím očekávanému výsledku poradenství
- Striktní dodržení zásady důvěrnosti a ochrany zájmů klienta
- Zodpovědnost za výsledek vlastní činnosti
- Respektování etických zásad profese poradce<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 02. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.poradnaprouzivatele.cz](http://www.poradnaprouzivatele.cz)>.

<sup>9</sup> *Průvodce standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociální služby* [online]. [cit. 09. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.poradnaprouzivatele.cz](http://www.poradnaprouzivatele.cz)>.

## 2.5 Služby občanského poradenství

Cílovou skupinu občanských poraden jsou ti, kteří se ocitli v obtížné životní situaci a nemají vlastní zdroje k jejímu řešení. Úkolem poradny je pomoci klientovi se v situaci zorientovat a poskytnout mu takovou pomoc, na jejímž základě bude schopen problém řešit.<sup>10</sup>

Občanská poradna poskytuje klientům 4 úrovně služeb a zahrnuje:

- Informace – poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, kontakty na instituce apod.)
- Rady – poskytování cílené rady na zakázku klienta, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
- Aktivní pomoc – praktická pomoc při vyplňování formulářů, při psaní dopisů a podání, vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s výpočty.
- Asistence – činnost ve prospěch klienta, která je vykonávána mimo občanskou poradnu v rámci města.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Občanské poradenství, Plzeň, 2005, str. 4.*

<sup>11</sup> Služby občanské poradny [online]. [cit. 26. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.jr-spolecnost.cz](http://www.jr-spolecnost.cz)>.

## 2.6 Metody práce s klientem

Základní a nejčastější formou práce s klientem v občanské poradně je řízený rozhovor. Metody vedení rozhovoru v občanském poradenství byly vytvořeny podle knihy Gerarda Egan *The Skilled Helper – A Systematic Approach to Effective Helping* (Kvalifikovaný pomocník – systematický přístup k efektivní pomoci), vydané nakladatelstvím Brooks/Cole Publishing Company v roce 1986.

Cílem rozhovoru s klientem je objasnění problému, podpora při převzetí odpovědnosti za vlastní jednání, pomoc při získávání a rozvíjení schopností a dovedností, které vedou ke zlepšení klientovy situace a řešení problému.<sup>12</sup>

Rozhovor vedoucí k dosažení tohoto cíle má jasně danou strukturu. Fáze poradenského procesu:

Fáze 1: Kde se klient nachází nyní – fáze rozhovoru spočívá v naslouchání klientovi a v co nejlepším porozumění jeho situaci.

Fáze 2: Kde klient chce být – tato fáze je zaměřena na ujasnění si, čeho chce klient dosáhnout a jak chce svoji situaci změnit.

Fáze 3: Jak se tam klient dostane – v této fázi hledá klient společně s poradcem způsoby, jakými je možné stanovených cílů dosáhnout. Společně hodnotí možnosti realizace nabízených způsobů řešení a jejich dopad. Za výběr z nabídnutých řešení a realizaci následných kroků je zodpovědný sám klient.<sup>13</sup>

Při hledání možných způsobů řešení vycházející poradci především z informační databáze zpracované Asociací občanských poraden. Mezi další informační zdroje patří právnícká literatura, právní software ASPI a interní informační zdroje poradny.

---

<sup>12</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Občanské poradenství, Plzeň, 2005, str. 6.*

<sup>13</sup> *Poradenský rozhovor. In Základní školicí materiál Asociace občanských poraden. Interní dokument. Plzeň, 2002.*

## 2.7 Pracovníci občanských poraden

Základním principem občanského poradenství je, že občan radí občanovi. V poradnách proto pracují lidé ochotní pomáhat druhým, lidé s dobrými komunikačními schopnostmi, chutí vyhledávat a učit se nové věci. Jsou jimi stálí zaměstnanci i dobrovolní pracovníci.<sup>14</sup>

### 2.7.1 Role poradce

Při jednání se zájemce či s uživatelem služby vystupuje pracovník občanské poradny ve dvou rolích:

- a) **průvodce** – informuje zájemce, projednává se zájemcem jeho očekávání, osobní cíl, vyjednává a uzavírá smlouvu
- b) **klíčový pracovník** – plánuje a hodnotí průběh poskytování sociální služby<sup>15</sup>

### 2.7.2 Vlastnosti poradce

- ✓ Musí být vůči klientovi upřímný, dát mu najevo svou snahu pomoci
- ✓ Empatie
- ✓ Opravdovost, soulad verbální a neverbální komunikace
- ✓ Odborné znalosti a dovednosti
- ✓ Umět navázat a udržet rozhovor s klientem (využívat aktivní naslouchání, zájem o problém klienta, motivace klienta, kladení otázek aj.)<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Občanské poradenství, Plzeň, 2005, str. 6.*

<sup>15</sup> *Průběh sociální služby občanské poradenství. In Interní metodika občanské poradny Plzeň, o.s. Interní Dokument. Plzeň, 2008.*

<sup>16</sup> *Metody sociální práce* [online]. [cit. 3. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.seminarniprace.cz](http://www.seminarniprace.cz)>.

## 2.8 Kvalita služeb občanských poraden

Kvalitu služeb občanských poraden sdružených v Asociaci občanských poraden garantuje právě asociace. Je to jedna z jejích nejdůležitějších činností, kterou zajišťuje formou externích kontrol podle jednacího a kontrolního řádu Asociace občanských poraden. Cílem kontrol je zjistit stav a fungování jednotlivých poraden, zjistit, zda jsou dodržovány základní dokumenty jako Charta a minimální standardy. Kontroly jsou prováděny u nově přijaté poradny do dvou let od přijetí, u ostatních poraden vždy jednou za 3 roky aktuálně při stížnosti na činnost poradny nebo při podezření z nedodržování standardů a povinností nebo na žádost zřizovatele poradny.<sup>17</sup>

### 2.8.1 Zajištění kvality služeb

Vedení občanských poraden dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

Základní kritéria:

- Poradny kontrolují a hodnotí, že je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
- Poradny mají vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zajištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
- Poradny zapojují do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, apod.).
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

---

<sup>17</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Občanské poradenství, Plzeň, 2005, str. 7.*

## 3 OBČANSKÁ PORADNA V PLZNI

### 3.1 Občanská poradna Plzeň, o.s.

Občanské sdružení Občanská poradna Plzeň je nestátní neziskovou organizací, která poskytuje sociální službu odborného sociálního poradenství v oblasti práva pro občany Plzně a jejího okolí.<sup>18</sup>

Občanská poradna Plzeň byla pro veřejnost poprvé otevřena v březnu 1998. V té době ještě jako jeden z projektů Centra neziskových organizací Plzeň, které jí poskytlo materiální, prostorové i technické zázemí. Od počátku své činnosti byla Občanská poradna Plzeň členem Asociace občanských poraden a jako jedna ze sedmi pilotních poraden se podílela na torbě základů občanského poradenství v České republice.

V červenci 1999 bylo na základě zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů, založeno a Ministerstvem vnitra ČR zaregistrováno samostatné občanské sdružení Občanská poradna Plzeň, které se stalo jediným nositelem občanského poradenství v regionu.

### 3.2 Program občanského poradenství

Poskytování kvalitního občanského poradenství je od počátku existence Občanské poradny Plzeň jejím hlavním posláním. Poradna poskytuje bezplatné odborné sociální poradenství, rady, informace a pomoc, respektující prostředí a pochopení pro situaci klienta, kontakty na další specializované organizace a instituce, které poskytují požadované služby klienta.

---

<sup>18</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Výroční zpráva za rok 2007. Interní Dokument. Plzeň, 2008.*

Mezi specifika občanského poradenství patří také systém práce s klientem, při kterém je kladen důraz na zplnomocňování klienta a jeho rovnocenné postavení během celého poradenského procesu.

Poradenství je poskytováno zejména v oblastech bydlení, rodina a mezilidské vztahy, občanskoprávní vztahy, majetkoprávní vztahy, pracovněprávní vztahy, systém sociálních dávek a pomoci, finanční problematika, ochrana spotřebitele, sociální a zdravotní pojištění, správní řízení (jednání s úřady) aj.<sup>19</sup>

Cílem Občanské poradny Plzeň je zapojit do práce v poradně co nejširší spektrum lidí pocházejících z různých věkových skupin, sociálních a kulturních prostředí, aby byl naplněn princip rovných příležitostí. Občanská poradna Plzeň preferuje formu dlouhodobé spolupráce s jednotlivými dobrovolnými pracovníky. Spolupráce je realizovaná na základě písemně uzavřené Smlouvy o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby.

V říjnu 2004 otevřela Občanská poradna Plzeň své kontaktní místo v Rokycanech<sup>20</sup> a v listopadu 2006 v Dobřanech.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> *Občanská poradna Plzeň. In Sborník Občanské poradenství, Plzeň, 2005, str. 8-9.*

<sup>20</sup> Pozn. Občanská poradna Rokycany funguje od začátku roku 2007 jako samostatná občanská poradna.

<sup>21</sup> *Občanská poradna Plzeň [online]. [cit. 3. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.opplzen.cz](http://www.opplzen.cz)>.*

## 4 DOBROVOLNICTVÍ

### 4.1 Historie dobrovolnictví v ČR

#### 4.1.1 Dobrovolnictví před rokem 1989

Dobrovolnictví jako činnost konaná mimo hlavní zaměstnání se rozvíjí se vznikem spolkového života občanského a také jako odpověď na vzrůstající počet lidí žijících v nedůstojných podmínkách v období prudkého rozmachu industrializace. Tehdy nejen sbory dobrovolných hasičů, ale i filantropické a vzdělávací aktivity městské a venkovské inteligence mohou být pokládány za reprezentanty počátků dobrovolnictví u nás. Řada dobrovolných organizací vznikla v této době za účelem povznesení národního (sebe)vědomí. Mnohé spolky vzdělávací, muzejní, kulturní, turistické a další byly založeny na dobrovolné práci, členství, přispěvatelích.

Od minulého století až do druhé světové války spolkový a filantropický život dělí hranice nejen národnostní, ale též konfesní. Týmž aktivitám ve věnovaly organizace církevní i sekulární, německé i české a nezdálo se, že docházelo k soupeření, přetahování členstva, či nevraživosti. Za první republiky se idea spolku změnila v aktivní nadšení budovatelů první republiky.

Po válce se podařilo čilý spolkový a občanský život obnovit. Jako již v předválečné době se zejména mládežnické, ale i odborové, tělovýchovné a kulturní spolky stávají nástrojem politického boje. Převzetí moci komunisty ale znamenalo konec snahám o svobodný rozvoj dobrovolných a zájmových organizací. Ve všech oblastech dobrovolné činnosti byly zformovány jednotné organizace kontrolované komunistickou stranou.



#### 4.1.2 Dobrovolnictví po roce 1989

Po roce 1989 dochází k obnově demokratických struktur v plné šíři a začíná prudký rozvoj nezávislých sdružení v oblasti ekologie, lidských práv, humanitární činnosti, sportu, sociální oblasti atd. Stát mnoho z nich podporuje poskytováním grantů pro různé oblasti, zejména v sociální sféře.<sup>22</sup>

Na úsvitu nového tisíciletí se dobrovolnictví stalo nepostradatelným prvkem každé společnosti. Rada pro nestátní neziskové organizace při Úřadu vlády ČR se od roku 2000 zabývá dobrovolnictvím i hlediska účasti České republiky na Mezinárodním roce dobrovolníků vyhlášeným organizací UNESCO pro rok 2001.

## 4.2 Dobrovolnická služba v České republice z pohledu současnosti

Dobrovolnictví je svobodně zvolená činnost, konaná ve prospěch druhých bez nároků na odměnu. Dobrovolník dává část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena. Za tuto činnost nedostává finanční odměnu, ale často nedocenitelný dobrý pocit z pomoci ostatním, získává zkušenosti a nezřídka i přátelství.<sup>23</sup>

Dobrovolnickou službou se rozumí činnost vykonávaná ve veřejném zájmu dobrovolníky. Dobrovolnická služba je speciální částí dobrovolnictví.

Dobrovolnictví vykonávané organizovaně je určeno vztahem mezi dobrovolníkem a právnickou nebo fyzickou osobou. Dobrovolnictví může být vykonáváno na území České republiky i v zahraničí.

---

<sup>22</sup> *Dobrovolník* [online]. [cit. 1. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz)>.

<sup>23</sup> *O dobrovolnictví* [online]. [cit. 25. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.usti.ymca.cz](http://www.usti.ymca.cz)>.

Dobrovolnictví vychází ze dvou modelů:

- Starším modelem je evropský komunitní model dobrovolnictví. Předpokládá činnost, kdy se na základě společných zájmů dobrovolníci spontánně setkávají v přirozeném společenství, jakým je například církev či sportovní nebo dětská organizace. Z takových komunit se pak stávají dobrovolnická centra. Ty se nadále mohou specializovat na některou činnost nebo věkovou skupinu obyvatel. Lidé v těchto komunitních centrech se většinou dobře znají a pěstují přátelské vztahy.
- Oproti tomuto modelu stojí model americký, který je vývojově mladší a lze jej nazvat právě manažerský. V tomto případě s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra, která vyhledávají dobrovolníky v řadě oborů lidské činnosti. V našich podmínkách se lze setkat s oběma typy modelů. Po roce 1989 u nás začalo pracovat řada komunitních sdružení, některé z nich jsou dodnes součástí neziskového sektoru jako občanská sdružení, církve, ale zvláště ve velkých městech se uplatňuje při domovech seniorů nebo nemocnicích model manažerský, kde je velkým pozitivním prvkem právě zázemí velké organizace.<sup>24</sup>

Existuje několik podob dobrovolnictví:

- Občanská výpomoc – pomoc v okruhu rodiny, příbuzných, kamarádů, sousedů.
- Veřejně prospěšné dobrovolnictví – organizace, které vznikly za účelem pomáhat druhým. K těmto organizacím patří hlavně nestátní neziskové organizace.
- Vzájemně prospěšné dobrovolnictví – dobrovolné působení ve spolku, jehož je možné být členem, a tou činností prospívat zejména ostatním členům, ale i sám sobě.

---

<sup>24</sup> *Dobrovolnictví – zákon o sociální službě*[online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.fse1.ujep.cz](http://www.fse1.ujep.cz)>.

Mezi těmito dobrovolnými činnostmi má specifické postavení dobrovolnická služba. Je to dáno tím, že je ošetřena zákonem a dobrovolníkům zaručuje nejen práva, ale také povinnosti.

Oblasti, ve kterých lze dlouhodobě či krátkodobě působit jako dobrovolník:

- Sociální oblast – ve smyslu pomoci osobám se zdravotním postižením, seniorům, lidem drogově či jinak závislým, nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, příslušníkům národnostních menšín, imigrantům apod.
- Oblast humanitární pomoci a pomoci při ochraně lidských práv
- Ekologie a pomoc při ochraně přírody – pomoci při ochraně a zlepšování životního prostředí.
- Kulturní oblast – pomoc při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí, pomoc v oblasti volného času, vzdělávání a sportu.
- Evropské dobrovolné služby – pomoc při požární ochraně, integrovaného záchranného systému a ochraně obyvatelstva, Českého červeného kříže aj.<sup>25</sup>

Práva a povinnosti dobrovolníků či rozsah dobrovolnické činnosti upravuje zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Dobrovolnická služba je podle své povahy krátkodobá nebo, jeli vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobá. Zákon nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2003.

---

<sup>25</sup> *Dobrovolnictví* [online]. [cit. 26. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.erurodesk.cz](http://www.erurodesk.cz)>.

#### 4.2.1 Dobrovolník

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, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodně 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.<sup>26</sup>

#### 4.2.2 Práva dobrovolníka

Stejně jako každý občan i dobrovolník má svá práva:

- ❖ Právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomoci.
- ❖ Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- ❖ Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- ❖ Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- ❖ Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- ❖ Právo na zaškolení, výcvik, trénink.

---

<sup>26</sup> Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

- ❖ Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) – individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci.
- ❖ Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- ❖ Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní – možnost účastnit se hodnotícího procesu.
- ❖ Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- ❖ Právo být pro výkon dobrovolnické činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti.<sup>27</sup>

#### 4.2.3 Povinnosti dobrovolníka

Vedle práv mají dobrovolníci zákonem definovány také své povinnosti, o kterých je rovněž třeba vědět:

- Dodržovat zákon o dobrovolnické službě a podmínky výkonu dobrovolnické činnosti dohodnuté s vysílající organizací ve smlouvě.
- Absolvovat přípravu k dobrovolnické činnosti.
- Předložit zdravotní a jiné doklady (například výpis z rejstříku trestů, doklady o dosaženém vzdělání) podle požadavků vysílající organizace a povahy dobrovolnické služby.
- Splnit úkoly, ke kterým se zavázal.
- Být spolehlivý.
- Nezneužívat projevené důvěry.
- Požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Znat a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).

---

<sup>27</sup> Dobrovolnictví [online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.kkvyvociny.cz](http://www.kkvyvociny.cz)>.

- Být „týmovým hráčem“.
- Ztotožňovat se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a podle toho ji navenek prezentovat.

#### 4.2.4 Výhody dobrovolnictví

Jak bylo řečeno již dříve, dlouhodobé dobrovolnictví je zákonem podporováno více než krátkodobé. Výhody, které zákon poskytuje dobrovolníkovi v akreditované organizaci:

- Výkon dlouhodobé dobrovolnické služby umožňuje zažádat o hmotné zabezpečení v nezaměstnanosti (tzv. podpora v nezaměstnanosti). Podmínkou je evidence u úřadu práce a výkon dlouhodobé dobrovolnické služby, která v průměru přesáhne dvacet hodin v kalendářním týdnu.
- S výkonem dobrovolnické činnosti jsou minimální finanční náklady – vysílající organizace mohou hradit stravné, ubytování, cestovné, kapesné.
- Při splnění zákonem daných podmínek může mít státem hrazeno zdravotní pojištění po dobu výkonu dobrovolnické služby, pokud činnost přesáhne v průměru dvacet hodin týdně.
- Jako dobrovolník v akreditované organizaci má smluvně zajištěné postavení.
- Má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti a na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek.
- Je pojištěn proti škodám na zdraví a majetku, které vzniknout jemu osobně, nebo které by mohli neúmyslně způsobit dalším osobám.
- Doba dlouhodobé dobrovolnické služby přesahující v průměru dvacet hodin týdně se započítává jako relevantní doba pro účely důchodového pojištění.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> *Dobrovolnictví* [online]. [cit. 26. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.erurodesk.cz](http://www.erurodesk.cz)>.

## **4.3 Dobrovolnická služba v sociálních službách**

### *4.3.1 Přínosy dobrovolníků pro sociální služby*

Dobrovolníci mohou plnit v sociálních službách významnou úlohu. Oproti jiným sektorům dobrovolnictví jsou sociální služby specifické svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby, kterým je ve většině případů překonání nějakého handicapu, integrace klienta do většinové společnosti, nebo alespoň zmírnění jeho vyloučení.

Dobrovolnictví přináší do vztahu poskytovatel – klient v rámci sociálních služeb nejen kvantitativní zvýšení kapacity poskytovatele. Jako osoba, která není zaměstnancem, může být dobrovolník blíže nejen geograficky, ale také věkově či mentálně díky svým specifickým zkušenostem, zájmům. Výhodou dobrovolníků je, že nejsou profesionálními sociálními pracovníky, což v některých případech může bourat bariéry mezi jím a klientem, nebo pomáhat udržet klientovi vědomí jeho osobní důstojnosti a hodnoty.

### *4.3.2 Místo dobrovolníků v sociálních službách*

Možnosti uplatnění dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby jsou mnohostranné. Pomoc dobrovolníků lze využít prakticky na všech úsecích sociální práce. Mnoho poskytovatelů, kteří mají dnes podobu profesionálních institucí, prošlo fází kdy veškerá jejich činnost, nebo alespoň podstatná část, nebyla myslitelná bez účasti dobrovolníků. Tak dobrovolníci mohou poskytovat poradenské služby, kde využijí své odborné znalosti, nebo dovednosti, které si přinášejí ze svého profesionálního působení či odborného výcviku pořádaného poskytovatelem, dobrovolníci také mohou odlehčovat v rutinní práci

zaměstnancům, nebo naopak přinášet nadstandard, který profesionálové při svém vytížení nemohou klientům poskytnout.<sup>29</sup>

#### 4.3.3 Dobrovolnická služba v občanských poradnách

Práce dobrovolných pracovníků je využívána pro zajištění služeb občanské poradny. Dobrovolní pracovníci se mohou podílet na realizaci všech programů občanské poradny. Do jednotlivých programů jsou dobrovolní pracovníci zařazováni při současném respektování jejich zájmu a aktuálních potřeb organizace.

Využívání práce dobrovolných pracovníků vychází z filozofie občanského poradenství, kterou poskytuje „občan občanovi“. Cílem občanské poradny je zapojit do práce v poradně co nejširší spektrum lidí pocházejících z různých věkových skupin, sociálních a kulturních prostředí, aby byl naplněn princip rovných příležitostí.<sup>30</sup>

Občanská poradna nabízí dobrovolným pracovníkům uplatnění na pozicích:

- Poradce v přímé práci s klientem
- Administrativní pracovník

Požadovaná minimální doba práce dobrovolníka v občanské poradně je 5 hodin týdně. Občanská poradna preferuje formu dlouhodobé spolupráce s jednotlivými dobrovolnými pracovníky. Spolupráce je realizována na základě písemně uzavřené Smlouvy o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby.

---

<sup>29</sup> *Metodické materiály a průvodce* [online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.hestia.ecn.cz/pruvodce.shtml](http://www.hestia.ecn.cz/pruvodce.shtml)>.

<sup>30</sup> Pozn. V současnosti je tento postup přijímání dobrovolníků např. v OP Plzeň pozastaven, protože není jisté, zda mohou dobrovolníci vykonávat funkci poradce – viz kapitola 4.4



#### 4.3.3.1 Zaškolování dobrovolných pracovníků

Dobrovolný pracovník připravující se na pozici – administrativní pracovník se dalšího vzdělávání zaměřeného na osvojení si poradenských dovedností nezúčastňuje. Vykonává uložené činnosti podle svých schopností, požadavků a potřeb občanské poradny.

Dobrovolný pracovník připravující se na pozici – poradce v přímé práci s klientem je povinen se zúčastnit dalšího vzdělávání zaměřeného na osvojení si poradenských dovedností. Zaškolování zahrnuje práci v poradně pod vedením průvodce a absolvování školení vedeného ředitelem občanské poradny. Školící cyklus je ukončen několikadenním pobytovým školením „Práce s klientem“ a následnou přímou prací s klientem pod supervizí průvodce.

Poté se dobrovolník stává samostatným dobrovolným poradcem občanské poradny a je zařazen do rozpisu poradenských služeb.<sup>31</sup>

Dobrovolníkovi za výkon dobrovolnické služby nenáleží odměna.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> *Občanská poradna Plzeň* [online]. [cit. 3. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.opplzen.cz](http://www.opplzen.cz)>.

<sup>32</sup> Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

## 4.4 Zákon o dobrovolnické službě

**Smyslem zákona** bylo vytvoření co možná nejpříznivější prostředí pro fungování dobrovolnictví v České republice. Zákon představuje ucelený, vzájemně provázaný systém podmínek, jejichž splnění umožňuje občanským sdružením, obecně prospěšným společnostem, církvím a náboženským společnostem a jejich právníckým osobám, dosáhnout na udělení akreditace pro oblast dobrovolnické služby.

**Udělování akreditací spadá do působnosti Ministerstva vnitra.** Akreditace je svého druhu „značkou kvality“ - garancí, že akreditovaná organizace všem svým partnerům působícím v akreditovaném režimu zajišťuje služby ve standardní kvalitě.

Na druhou stranu ale zákon nepůsobí direktivně, protože nechává na těch, kterých se týká svobodnou volbu, zda proces akreditace podstoupí a zda se budou zákonem řídit nebo ne.

Zákon vnesl právní jistotu do dosud právem neupravené oblasti, posiluje postavení všech tří subjektů, které se do dobrovolnictví zapojují. Těmi vzájemně kooperujícím subjekty jsou:

- **vysílající organizace,**
- **přijímající organizace,**
- **dobrovolník.**

Akreditace je udělována na 3 roky nestátním neziskovým organizacím, které zajišťují výběr, přípravu, vyslání, pojištění, smluvní vztahy, bezpečnost apod. pro

dobrovolníky. Akreditované organizace mají nárok na získání státní dotace na organizování dobrovolnictví.<sup>33</sup>

Zákon upravuje rozsah dobrovolnické činnosti. Za dobrovolnickou službu se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výtěžné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.<sup>34</sup>

Další podstatnou podmínkou zákona o dobrovolnické službě je, **že dobrovolník nemůže vykonávat takové činnosti, kterými by nahrazoval práci osoby v pracovněprávním vztahu. Za dobrovolnickou službu nelze rozhodně považovat např. úklid, opravy a údržbu majetku v organizacích nebo nahrazování odborných pracovníků službami dobrovolníků např. v oblasti účetnictví, právního poradenství, zdravotní a sociální péče apod.**<sup>35</sup>

Tento odstavec způsobil především v občanských poradnách veliký zmatek. Podle dikce zákona mají dobrovolníci „zakázáno“ poskytovat odborné sociální poradenství v roli poradce, pokud v organizaci působí i poradci v pracovním poměru. Protože jako poradce působí v každé občanské poradně alespoň jeden placený pracovník, dobrovolní poradci podle tohoto výkladu nemohou v občanských poradnách (a jiných organizacích) vůbec působit.

---

<sup>33</sup> *Dobrovolnictví není amatérismus* [online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.mvcr.cz/pruvodce.shtml](http://www.mvcr.cz/pruvodce.shtml)>.

<sup>34</sup> *Dobrovolnická služba* [online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.business.center.cz](http://www.business.center.cz)>.

<sup>35</sup> Metodický pokyn 1/2009 [online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)>.

Protože se však objevilo více výkladů této části zákona o dobrovolnické službě a situace je pro většinu neziskových organizací stále nejasná, snaží se i přesto najít způsob, jak by mohli dobrovolníci v poradnách i nadále působit.

V současnosti existují v podstatě 3 překážky v působení dobrovolníků v organizaci:

- dobrovolník musí podle zákona o dobrovolnické službě přijít přes vysílající organizaci, která má udělenou akreditaci od ministerstva vnitra
- i pokud přijde přes vysílající organizaci, nesmí podle zákona o sociálních službách radit nikdo, kdo nemá patřičné vzdělání.<sup>36</sup>
- i pokud má vzdělání, nesmí radit, protože zároveň v občanské poradně radí placení poradci<sup>37</sup>

Vzhledem k tomu, že mohly dříve nestátní neziskové organizace, respektive občanské poradny, přijímat každého dobrovolníka, který o dobrovolnictví projevil zájem, dnes by měla občanská poradna požádat organizaci s akreditací o vyslání dobrovolníka.

Vysílajícím subjektem je právnická osoba, která je občanským sdružením, obecně prospěšnou společností, církví nebo náboženskou společností, svazem církví a náboženských společností nebo evidovanou právnickou osobou církve nebo náboženské společnosti, nadací a nadačním fondem se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, a zaručuje jejich přípravu pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby.

---

<sup>36</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, viz § 110, odst. 4.

<sup>37</sup> Pozn. **Viz str.** 35.

Vysílající subjekt uzavře před vysláním dobrovolníka na místo jeho působení písemnou smlouvou s přijímajícím subjektem, v níž s ohledem na povahu určitého programu nebo projektu dobrovolnické služby navzájem dohodnutého s přijímajícím subjektem, sjedná:

- podmínky výkonu dobrovolnické služby
- předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby
- způsob ubytování a stravování dobrovolníků
- vybavení dobrovolníků pracovními prostředky a osobními ochrannými pracovními prostředky aj.

Zákon o dobrovolnické službě dále upravuje práva a povinnosti vysílajícího a přijímajícího subjektu.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

# **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 1 CÍL SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

Cílem mého šetření je zjistit, zda a jakým způsobem se dobrovolní pracovníci podílejí na chodu a rozvoji občanské poradny. Šetření proběhlo v Plzeňském kraji.

## 2 STANOVENÍ HYPOTÉZY

### **HYPOTÉZA 1 (dále jen H1)**

Domnívám se, že většina dobrovolníků se podílí na chodu a rozvoji občanské poradny. Pro účely této práce budu za většinu považovat 51 % a více.

### **Zdůvodnění H1**

Možnosti uplatnění dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby jsou mnohostranné. Pomoc dobrovolníků lze využít prakticky na všech úsecích sociální práce. Mnoho poskytovatelů, kteří mají dnes podobu profesionálních institucí, prošlo fází kdy veškerá jejich činnost, nebo alespoň podstatná část, nebyla myslitelná bez účasti dobrovolníků. Tak dobrovolníci mohou poskytovat poradenské služby, kde využijí své odborné znalosti, nebo dovednosti, které si přinášejí ze svého profesionálního působení či odborného výcviku pořádaného poskytovatelem, dobrovolníci také mohou odlehčovat v rutinní práci zaměstnancům, nebo naopak přinášet nadstandard, který profesionálové při svém vytížení nemohou klientům poskytnout.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> *Metodické materiály a průvodce* [online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.hestia.ecn.cz/pruvodce.shtml](http://www.hestia.ecn.cz/pruvodce.shtml)>.



Práce dobrovolných pracovníků je využívána pro zajištění služeb občanské poradny. Dobrovolní pracovníci se mohou podílet na realizaci všech programů občanské poradny. Do jednotlivých programů jsou dobrovolní pracovníci zařazováni při současném respektování jejich zájmu a aktuálních potřeb organizace.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> *Občanská poradna Plzeň* [online]. [cit. 3. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.opplzen.cz](http://www.opplzen.cz)>.

## 3 METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT

### 3.1 Metody výzkumu

Při zpracování výsledků praktické části bakalářské práce byl prováděn tzv. kvantitativní výzkum v terénu, a pro tento účel se jako nejvhodnější jevila metoda **terénního výzkumu**.

K vyhodnocení a zpracování získaných dat byla využita metoda **matematicko-statistická**.

### 3.2 Techniky výzkumu

Ke sběru dat byl zvolen dotazník, tato metoda byla určena pro dobrovolné pracovníky:

#### *3.2.1 Dotazník*

Podstatou dotazníku je zjištění informací od respondentů, jež se vztahují k danému tématu. Dotazník bývá nejpoužívanější technikou sběru dat, jelikož ho můžeme dát velkému počtu respondentů.

**Výhodou dotazníku** je anonymita respondentů vzhledem k pokládaným otázkám. Umožňuje poměrně snadno získat informace v krátkém čase.

**Nevýhodou dotazníku** může být neochota dotazovaných lidí, kteří nechtějí vůbec odpovídat. Je zde také riziko zkreslení informací, neboť dotazovaná osoba ví, že je předmětem zkoumání.<sup>41</sup>

Dotazník obsahuje celkem 17 otázek, které sledují podílění se dobrovolných pracovníků na chodu a rozvoji občanské poradny v Plzni. V dotazníku byly použity převážně otázky uzavřené, které dávají respondentovi možnost odpovědět označením některých z nabízených variant.

V dotazníkovém šetření také bylo využito otázek otevřených. Jedná se o otázky, které ponechávají dotazovaným respondentům prostor pro vyjádření vlastního pohledu. V neposlední řadě bylo použito i otázek identifikačních, které slouží k odlišení respondentů (pohlaví, věk aj.).

---

<sup>41</sup> Vinická, R. *Státní sociální podpora in Absolventská práce*. Prachatice, 2007.

## 4 POPIS TERÉNU A VÝZKUMNÉHO VZORKU

### 4.1 Dotazník

#### 4.1.1 Popis výzkumného vzorku

Šetření probíhalo v měsíci únoru 2010 v Plzeňském kraji, respektive ve městě Plzeň.

**Plzeň** bylo založeno na příkaz českého krále Václava II. Roku 1295 na soutoku řek Radbuzy, Mže, Úhlavy a Úslavy. Od počátku se stalo důležitým obchodním střediskem, je bohaté na kulturní a sportovní vyžití. Město Plzeň je největším městem západočeského kraje.

#### 4.1.2 Popis vzorku respondentů

**Dotazník vyplnilo celkem 19 respondentů**, z toho 3 muži a 16 žen. Z celkového počtu 25 zadaných dotazníků se jich vrátilo pouze 19. Za většinu budu považovat 51 % a více.

Pro lepší charakteristiku sloužily celkem 3 identifikačních otázky, které byly zařazeny hned na úvod dotazníkového šetření. Tabulky ukazují následující charakteristiky respondentů.

*Tabulka č. 1 Rozdělení respondentů podle věku a pohlaví*

<b>Věk</b>	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>18 - 25</b>	-	-	3	18,8
<b>26 - 30</b>	2	66,7	8	50
<b>31 - 35</b>	1	33,3	3	18,8
<b>36 - 40</b>	-	-	1	6,2
<b>41 - 45</b>	-	-	1	6,2
<b>46 a více</b>	-	-	-	-
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Z tabulky je patrné, že bylo osloveno celkem 19 respondentů, z toho 3 muži a 16 žen, ve věku 18 – 46 let a více. Ve věku 18 – 25 let byly pouze 3 ženy, ve věku 26 – 30 let byli 2 muži a 8 žen, ve věku 31 – 35 let 1 muž a 3 ženy, ve věku 36 – 40 let byla pouze 1 žena a ve věku 41 – 45 také jen 1 žena. Žádný z oslovených respondentů nebyl starší 46 let.

*Tabulka č. 2 Rozdělení respondentů podle vzdělání*

Vzdělání	Muži	Počet v %	Ženy	Počet v %
Základní	-	-	-	-
Odborné vzdělání	-	-	-	-
Střední odborné vzdělání	-	-	-	-
Úplné střední odborné vzdělání	1	33,3	4	25
Vyšší odborné vzdělání	1	33,3	3	18,8
Vysokoškolské vzdělání	1	33,4	9	56,2
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Tato tabulka zobrazuje dosažené vzdělání respondentů. Úplného středního odborného vzdělání dosáhl 1 muž a 4 ženy, vyššího odborného vzdělání 1 muž a 3 ženy, vysokoškolského vzdělání pak 1 muž a 9 žen. Nikdo z dotazovaných neměl základní, odborné ani střední odborné vzdělání.

#### 4.1.3 Prezentace výsledků

### **HYPOTÉZA 1 (dále jen H1)**

Domnívám se, že většina dobrovolníků se podílí na chodu a rozvoji občanské poradny. Pro účely této práce budu za většinu považovat 51 % a více.

K této hypotéze se vážou následující otázky: 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 13a, 13b, 14, 15.

**Otázka č. 5** *Proč jste se přihlásili k dobrovolnictví? Jaké skutečnosti Vás k tomu vedly?*

**Tabulka č. 3**

Důvody, skutečnosti	Muži	Počet v %	Ženy	Počet v %
Praxe ze školy	1	33,3	8	50
Touha pomoci lidem	-	-	3	18,8
Zkusit něco nového	-	-	1	6,2
Mnoho volného času, nezaměstnanost	-	-	1	6,2
Zvědavost	1	33,3	2	12,6
Zájem o sociální sféru	1	33,4	1	6,2
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

V této tabulce jsou respondenti znázorněni podle skutečností a důvodů, které vedly respondenta k dobrovolnictví. Je patrné, že školní praxi v občanské poradně vykonával 1 muž a 8 žen, po pomoci lidem toužily celkem 3 ženy, zkusit něco

nového chtěla pouze 1 žena, mnoho volného času má 1 žena, ze zvědavosti dobrovolnictví zkusil 1 muž a 2 ženy, zájem o sociální sféru má 1 muž a 1 žena.

**Otázka č. 6** *Jak dlouho jste vykonával/a dobrovolnickou službu?*

**Tabulka č. 4**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Méně než 1 rok</b>	2	66,7	6	37,5
<b>1 rok</b>	-	-	6	37,5
<b>2 roky a více</b>	1	33,3	4	25
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Tato otázka se týkala opět všech dotazovaných respondentů. Cílem bylo zjistit, po jak dlouhou dobu vykonávali respondenti dobrovolnickou službu. Jde o otázku uzavřenou a respondenti si mohli vybírat ze třech možností odpovědí. Tabulka ukazuje, že v občanské poradně méně než 1 rok pracovali 2 muži a 6 žen, 1 rok dobrovolnictví vykonávalo 6 žen a 2 roky a více v poradně působil 1 muž a 2 ženy.



**Otázka č. 7** *Stal/a se z Vás později zaměstnanec/zaměstnankyně občanské poradny?*

**Tabulka č. 5**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Ano</b>	2	66,7	10	62,5
<b>Ne</b>	1	33,3	6	37,5
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Tato otázka byla využita pro zjištění skutečnosti, jestli se z dobrovolného pracovníka stal zaměstnanec občanské poradny. Z tabulky je patrné, že pro poradnu jako placení zaměstnanci pracovali 2 muži a 10 žen, zaměstnancem se později nestal 1 muž a celkem 6 žen.

**Otázka č. 9** Podílel/a jste se na správě, získávání financí a zpracovávání projektů spolu se zaměstnanci poradny?

**Tabulka č. 6**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Ano</b>	1	33,3	2	12,5
<b>Spíše ano</b>	-	-	8	50
<b>Spíše ne</b>	1	33,3	6	37,5
<b>Ne</b>	1	33,4	-	-
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Tato otázka nabízela respondentům 4 možnosti odpovědi „Ano“, „Spíše ano“, „Spíše ne“ a „Ne“. Tato otázka měla zjistit, kolik respondentů se podílí na správě, získávání financí a zpracovávání projektů. Většina respondentů, kteří na tuto otázku odpověděli „ano“ a „spíše ano“, se podílí na správě a financování spolu se zaměstnanci občanské poradny, z toho 1 muž a 10 žen. Ostatní respondenti, kteří odpověděli „spíše ne“ a „ne“, se nepodílí na správě poradny, tedy 2 muži a 6 žen.

**Otázka č. 10** ?Účastnil/a jste se úvodního školení pro práci s klientem?

**Tabulka č. 7**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Ano</b>	3	100	16	100
<b>Ne</b>	-	-	-	-
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Tato uzavřená otázka nabízela respondentům na výběr 2 možnosti odpovědí. Otázka se týkala respondentů, kteří se účastnili úvodního školení pro práci s klientem. Z tabulky je patrné a zároveň zajímavé, že se 100 % dotazovaných respondentů, kteří vykonávali dobrovolnictví v občanské poradně, účastnila úvodního školení pro práci s klientem.

**Otázka č. 11?** Účastnil/a jste se i ostatních školení pro poradce?

**Tabulka č. 8**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Ano</b>	2	66,7	6	37,5
<b>Spíše ano</b>	-	-	8	50
<b>Spíše ne</b>	1	33,3	2	12,5
<b>Ne</b>	-	-	-	-
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Na tuto otázku odpovídali opět všichni respondenti, kteří se zabývali nebo zabývají dobrovolnickou službou. Cílem otázky je zjistit, zda se dobrovolníci účastnili i ostatních školení pro poradce. Převážná většina, tedy 51 % a více, na otázku odpověděla možnostmi odpovědí „ano“ a „spíše ano“. Ostatní respondenti, tedy 1 muž a 2 ženy se jiných školení „spíše“ neúčastnila. Možnost „ne“ neoznačil nikdo z respondentů.

**Otázka č. 12** *Jak často jste do poradny docházel/a, případně docházíte?*

**Tabulka č. 9**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>1x týdně</b>	2	66,7	4	25
<b>2x týdně</b>	-	-	7	43,8
<b>3x týdně a více</b>	1	33,3	5	31,2
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Cílem této uzavřené otázky, kdy respondenti měli na výběr pouze tři z uvedených možností, bylo zjistit, jak často docházejí dobrovolní pracovníci do občanské poradny. Většina respondentů mužského i ženského pohlaví navštěvuje poradnu pouze 1x až 2x týdně, respektive 2 muži a 4 ženy 1x týdně a 7 žen 2x týdně. 3krát a více do poradny chodil 1 muž a 5 žen.

**Otázka č. 13** *Pamatujete si, kolik klientů průměrně za den jste měl/a?*

**Tabulka č. 10**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>1 klienta</b>	1	33,4	3	18,8
<b>2 klienty</b>	1	33,3	11	68,7
<b>3 klienty a více</b>	1	33,3	2	12,5
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Uzavřená otázka se týkala opět všech respondentů, kteří v poradně vykonávají nebo vykonávali dobrovolnickou službu. Výsledky odpovědí na otázku, kolik klientů dobrovolní pracovníci v průměru za den měli, byly: 1 muž a 3 ženy měli za den průměrně jednoho klienta. 2 klienty pak 11 žen a žádný muž, 3 klienty a více za den stihl 1 muž a pouze 2 ženy.

**Otázka č. 13a** *Jakému typu poradenství jste se nejvíce věnoval/a? Můžete označit i více možností odpovědí.*

**Tabulka č. 11**

	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>
<b>E-mailové dotazy</b>	1	4
<b>Telefonické dotazy</b>	-	-
<b>Přímá práce s klienty</b>	-	2
<b>Jiné</b>	-	-

Tato otázka je podotázkou otázky č. 13. Cílem otázky bylo zjistit, jakému typu poradenství se dotazovaní respondenti věnují nebo věnovali nejvíce. Respondenti měli možnost označit i více nabízených odpovědí, tyto odpovědi budou vyznačeny v následující tabulce. Pouze emailovým dotazům se věnoval 1 muž a 4 ženy a přímé práci s klienty pouze 2 ženy. Pouze telefonickými dotazy a jinou nabízenou možností odpovědi ne zvolil žádný z respondentů.

**Tabulka č. 11 a**

	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>
<b>e-mail + přímá práce s klientem + telefon</b>	1	2
<b>e-mail + telefonické dotazy</b>	-	2
<b>e-mail + přímá práce s klientem</b>	-	1
<b>Telefonické dotazy + přímá práce s klientem</b>	1	5

Respondenti mohli na otázku č. 13a také označit více nabízených možností odpovědí. Toho využilo celkem 2 muži a 10 žen z celkového počtu respondentů. 1

muž a 2 ženy se zabývaly e-mailovými, telefonickými dotazy a přímé práci s klienty, pouze 2 ženy jen e-mailovými a telefonickými dotazy, 1 žena e-mailovými dotazy a přímé práci s klientem. Možnosti telefonických dotazů a přímé práci s klientem označil 1 muž a 5 žen.

**Otázka č. 13b** *Zpracováváte a zapisujete vyřešené případy do záznamových archů stejně jako zaměstnanci občanské poradny, respektive neliší se Vaše práce od práce placených poradců?*

**Tabulka č. 12**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Ano</b>	1	33,3	8	50
<b>Spíše ano</b>	2	66,7	8	50
<b>Spíše ne</b>	-	-	-	-
<b>Ne</b>	-	-	-	-
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Respondenti odpovídali na uzavřenou otázku týkající se zapisování a zpracovávání vyřešených případů do záznamových archů. Otázka směřovala ke zjištění, zda se práce dobrovolných pracovníků od práce placených poradců nijak neliší. Na možnost „Ano“ odpověděl 1 muž a 8 žen, „spíše ano“ pak 2 muži a 8 žen. Na možnost „spíše ne“ a „ne“ neodpověděl žádný z dotazovaných respondentů. Z výsledků je patrné, že se práce více jak většiny dotazovaných respondentů od práce placených zaměstnanců neliší.



**Otázka č. 14** *Myslíte si, že jste byl/a schopen/schopna poskytnout stejně kvalitní poradenství jako placení poradci?\**

**Tabulka č. 13**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Ano</b>	2	66,7	4	25
<b>Spíše ano</b>	1	33,3	12	75
<b>Spíše ne</b>	-	-	-	-
<b>Ne</b>	-	-	-	-
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Otázka je uzavřená, respondentům se v ní nabízí 4 možnosti odpovědi. Respondenti odpovídali na otázku, zda si myslí, že jsou schopni stejně kvalitně poradit jako placení poradci. Co znamená „kvalitní poradenství“ je respondentům vysvětleno na konci dotazníku. K odpovědi „*Ano*“ se přiklání celkem 2 muži a 4 ženy a k odpovědi „*Spíše ano*“ 1 muž a 12 žen. Ostatní možnosti odpovědí „*Spíše ne*“ a „*Ne*“ neoznačil nikdo z dotazovaných respondentů.

**Otázka č. 15** *Myslíte si, že jsou dobrovolní poradci pro občanskou poradnu potřební?*

**Tabulka č. 14**

	<b>Muži</b>	<b>Počet v %</b>	<b>Ženy</b>	<b>Počet v %</b>
<b>Ano</b>	3	100	16	100
<b>Spíše ano</b>	-	-	-	-
<b>Spíše ne</b>	-	-	-	-
<b>Ne</b>	-	-	-	-
<b>Celkem</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Tato uzavřená otázka sleduje, zda si dotazovaní respondenti myslí, že jsou dobrovolní poradci pro občanskou poradnu potřební. Vzhledem k tomu, že dotazník byl směřován pouze na dobrovolné pracovníky občanské poradny, kteří nyní pro poradnu pracují nebo předtím pracovali, 100 % dotazovaných si myslí, že dobrovolní pracovníci pro poradnu potřební jsou, respektive celkem 3 muži a 16 žen.

## 5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ

### HYPOTÉZA 1 (dále jen H1)

Domnívám se, že většina dobrovolníků se podílí na chodu a rozvoji občanské poradny. Pro účely této práce budu za většinu považovat 51 % a více.

Otázka č. 9 Podílel/a jste se na správě, získávání a zpracování projektů spolu se zaměstnanci poradny?

Výsledky této otázky potvrdily stanovenou hypotézu č. 1. Šetřením bylo zjištěno, že 57,9 % všech dotazovaných respondentů se na správě a získávání financí pro občanskou poradnu podílí nebo „spíše“ podílí. Ostatní respondenti, respektive 42,1 % se na správě občanské poradny „spíše“ nebo vůbec nepodílí. Hypotéza byla potvrzena z důvodu dostačujícího procentuálního zastoupení.

***H1 potvrzena***

**Otázka č. 10 Účastnil/a jste se úvodního školení pro práci s klientem?**

Výzkumná hypotéza byla potvrzena. V dotazníkovém šetření respondenti uvedli, že se 100 % všech dotazovaných respondentů kvůli dobrovolnické spolupráci s občanskou poradnou účastnilo úvodního školení pro práci s klientem.

***H1 potvrzena***

**Otázka č. 11 Účastnil/a jste se i ostatních školení pro poradce?**

Výsledky této otázky hypotézu č. 1 potvrdily, neboť celkem 84,2 % všech dotazovaných respondentů, mužů i žen, se s ostatními pro zlepšení orientace v daném odvětví, podílí na ostatních školení pro poradce občanské poradny. Ostatní 15,8 % se školení „spíše“ nepodílelo.

***H1 potvrzena***

**Otázka č. 13 Pamatujete si, kolik klientů průměrně za den jste měl/a?**

**Otázka č. 13a Jakému typu poradenství jste se nejvíce věnoval/a?**

**Otázka č. 13b Zpracováváte a zapisujete vyřešené případy do záznamových archu stejně jako zaměstnanci občanské poradny, respektive nelišila se Vaše práce od práce placených poradců?**

Výsledky hypotézy ukazují, že se hypotéza č. 1 i nyní potvrdila. Z tabulek je patrné, že celkem 21 % mělo průměrně za den 1 klienta; 63,2 % dotazovaných stihlo 2 klienty a 3 klienty a více dosáhlo 15,8 % respondentů. Z další otázky je zřejmé, že 26,3 % respondentů pomáhalo poradcům jen s e-mailovými dotazy; 10,5 % dotazovaných napomáhalo pouze s přímou prací s klientem. Ostatní respondenti poradcům pomáhali s více typy poradenství, např. 15,8 % pomáhalo s e-mailovými, telefonickými dotazy včetně přímé práce s klienty; 10,5 % s e-mailovými a telefonickými dotazy; 5,3 % s e-mailovými dotazy a přímou prací s klientem; 31,6 % s telefonickými dotazy a přímou prací s klienty. Další otázka potvrzující hypotézu č. 1 říká, že celkem 100 % respondentů vykonávalo stejnou práci jako placení poradci, a jejich práce se od práce zaměstnanců občanské poradny nijak nelišila.

***H1 potvrzena***

**Otázka č. 14 Myslíte si, že jste byl/a schopen/schopna poskytovat stejně kvalitní poradenství jako placení poradci?**

Tato otázka stanovenou hypotézu č. 1 potvrdila. Zkoumáním bylo zjištěno, že si 100 % dotazovaných respondentů myslí, že je svým klientům schopno poskytnout stejně kvalitní poradenství jako placení poradci. Možnosti odpovědí „spíše ne“ a „ne“ neoznačil nikdo z dotazovaných respondentů.

***H1 potvrzena***

**Otázka č. 15 Myslíte si, že jsou dobrovolní poradci pro občanskou poradnu potřební?**

Poslední otázka potvrdila stanovenou hypotézu č. 1. V otázce šlo o subjektivní zhodnocení práce dobrovolných poradců samotnými respondenty. 100 % dotazovaných si myslí, že dobrovolní poradci jsou pro fungování občanské poradny potřební. Ostatní možnosti odpovědí nebyly nikým z respondentům označeny.

***H1 potvrzena***

## 6 VERIFIKACE HYPOTÉZY

Údajům uvedeným v předchozí kapitole bude přiřazen význam směřující k potvrzení či vyvrácení stanovené hypotézy (H1).

### *Legenda*

+	<i>Hypotéza potvrzena</i>
-	<i>Hypotéza nepotvrzena</i>
+/-	<i>Hypotéza nebyla průkazně potvrzena</i>

### **HYPOTÉZA 1 (dále jen H1)**

Domnívám se, že většina dotazovaných má nedostatečný nebo nízký příjem a k jeho zvýšení využívá sociálních dávek ze systému státní sociální podpory. Pro účely této práce budu za většinu považovat 51 % a více.

Otázky	č. 9	č. 10	č. 11	č. 13, 13a, 13b	č. 14	č. 15
Výsledky	+	+	+	+	+	+

**Z výsledků vyplývá, že hypotéza H1 byla potvrzena.**

## ZÁVĚR

Každý z nás se jednou může dostat do situace, se kterou si nebude sám schopen poradit. A vzhledem ke svému sociálnímu i finančnímu zázemí si nebude moci dovolit placenou právníckou pomoc.

Proto zde nastupuje občanská poradna, která poskytuje bezplatné právní poradenství všem lidem bez rozdílu. Poradenství poskytují poradci, kteří sice nemají právní vzdělání, ale za dobu působení v občanské poradně podstupují různá školení, která slouží k lepšímu zorientování se v oblastech, se kterými klienti chodí nejčastěji.

Poradcem může být téměř kdokoliv, kdo o poradenství projeví zájem a má pro sociální oblast patřičné vzdělání. Nicméně občanské poradny jsou neziskové organizace, které se svými zisky od státu pouze přežívají. Proto je pro ně důležité mít v záloze i tzv. dobrovolné pracovníky, kteří mají zájem pomáhat lidem a nic za to nechtějí. Poradna jim poskytuje stejné možnosti vzdělávání jako svým zaměstnancům. Dobrovolní poradci se jím neustále zdokonalují a učí se přímé práci s klientem.

Výsledky šetření nám ukázali, že lidé se dobrovolnými poradci stávají proto, že v občanské poradně vykonávali praxi, ze zvědavosti nebo z touhy pomáhat lidem. Další výsledky nám přinesly mínění, že dobrovolníci vykonávají téměř všechny činnosti jako placení pracovníci.

Cílem mé práce bylo podtrhnout význam a důležitost dobrovolných pracovníků v občanských poradnách jako cennou pomoc. Jde tady jen o touhu lidí pomáhat ostatním, kteří se během života dostanou do tíživé životní situace.



## ABSTRACT

A topic of my bachelor's work is entitled "Voluntariness in civil consulting" and it is divided into theoretical and practical parts.

The theoretical part mainly contains information about the rights and duties of volunteers who work for civil consulting. Furthermore, there is a process of training and recruiting of volunteers in the civil consulting mentioned as well as the history of consulting itself.

The practical part is focused on the contribution of volunteers in the development and activities of civil consulting. The examination took place in the Pilsen locality – especially in the city of Pilsen. The research was conducted in the form of a questionnaire. In this research, three men and sixteen women answered the questions and provided information.

The bachelor's work contains two supplements – a charter of civil consulting and a questionnaire.

The target of my bachelor's work was to find out if the volunteers take part in the development, management, and activities of civil consulting.

## LITERATURA

### Knižní zdroje

- Občanská poradna Plzeň. *In Sborník Standardy kvality v sociálních službách*, Plzeň, 2006, str. 2.
- Občanská poradna Plzeň. *In Sborník Občanské poradenství*, Plzeň, 2005.
- Občanská poradna Plzeň. *In Brožura Rozdíl v sociálním poradenství*. Plzeň, 2009.
- Občanská poradna Plzeň. *In Sborník Občanské poradenství*, Plzeň, 2005.
- Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

### Internetové zdroje

- *Historie občanského poradenství* [online]. [cit. 26. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.oprk.cz](http://www.oprk.cz)>.
- *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 02. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.poradnaprouzivatele.cz](http://www.poradnaprouzivatele.cz)>.
- *Principy občanského poradenství* [online]. [cit. 2. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.remedium.cz](http://www.remedium.cz)>.
- *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 02. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.poradnaprouzivatele.cz](http://www.poradnaprouzivatele.cz)>.
- *Průvodce standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociální služby* [online]. [cit. 09. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.poradnaprouzivatele.cz](http://www.poradnaprouzivatele.cz)>.
- Služby občanské poradny [online]. [cit. 26. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.jr-spolecnost.cz](http://www.jr-spolecnost.cz)>.
- *Metody sociální práce* [online]. [cit. 3. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.seminarniprace.cz](http://www.seminarniprace.cz)>.

- *Občanská poradna Plzeň* [online]. [cit. 3. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.opplzen.cz](http://www.opplzen.cz)>.
- *Dobrovolník* [online]. [cit. 1. března 2010] .Dostupné na WWW: <[www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz)>.
- *O dobrovolnictví* [online]. [cit. 25. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.usti.ymca.cz](http://www.usti.ymca.cz)>.
- *Dobrovolnictví – zákon o sociální službě*[online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.fsel.ujep.cz](http://www.fsel.ujep.cz)>.
- *Dobrovolnictví* [online]. [cit. 26. února 2010]. Dostupné na WWW: <[www.erurodesk.cz](http://www.erurodesk.cz)>.
- *Dobrovolnictví* [online]. [cit. 6. března 2010] .Dostupné na WWW: <[www.kkvysociny.cz](http://www.kkvysociny.cz)>.
- *Metodické materiály a průvodce* [online]. [cit. 6. března 2010]. Dostupné na WWW: <[www.hestia.ecn.cz/pruvodce.shtml](http://www.hestia.ecn.cz/pruvodce.shtml)>.

### **Interní materiály občanské poradny**

- Poradenský rozhovor. *In Základní školicí materiál Asociace občanských poraden. Interní dokument.* Plzeň, 2002.
- Průběh sociální služby občanské poradenství. *In Interní metodika občanské poradny Plzeň, o.s. Interní Dokument.* Plzeň, 2008.
- Občanská poradna Plzeň. *In Výroční zpráva za rok 2007. Interní Dokument.* Plzeň, 2008.

## SEZNAM PŘÍLOH

- **Příloha č. 1 Dotazník**
- **Příloha č. 2 Charta občanských poraden**

*Příloha č. 1 Dotazník*

Dobrý den,

ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku. Jsem studentkou 3. ročníku Vysoké školy v Českých Budějovicích a nyní zpracovávám bakalářskou práci na téma „Dobrovolnictví v občanské poradně“. Veškeré Vámi uvedené informace budou použity pouze pro zpracování této práce. Vyhodnocení dotazníku je anonymní. Děkuji Vám za spolupráci.

Renáta Vinická

---

1/ Pohlaví

- a) žena
- b) muž

2/ Věk

- a) 18 – 25
- b) 26 – 30
- c) 31 – 35
- d) 36 – 40
- e) 41 – 45
- f) 46 a více

3/ Vzdělání

- a) základní
- b) odborné vzdělání
- c) střední odborné vzdělání
- d) úplné střední vzdělání s maturitou
- e) vyšší odborné vzdělání
- f) vysokoškolské vzdělání

4/ Jak jste se o občanské poradně dozvěděli?

- a) od známého
- b) z médií
- c) ve škole
- d) jiná možnost.....(*prosím uveďte*)

5/ Proč jste se přihlásili k dobrovolnictví? Jaké skutečnosti Vás k tomu vedly?

.....  
.....(*prosím vypište*)

6/ Jak dlouho jste vykonával/a dobrovolnickou činnost?

- a) méně než 1 rok
- b) 1 rok
- c) 2 roky a více

7/ Stal/a se z Vás později zaměstnanec/zaměstnankyně občanské poradny?

- a) ano
- b) ne

8/ Co Vám dobrovolnická činnost přinesla a jak Vás práce v občanské poradně obohatila?

.....  
..... (prosím vypište)

9/ Podílel/a jste se na správě, získávání financí a zpracovávání projektů spolu se zaměstnanci poradny?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

10/ Účastnil/a jste se úvodního školení pro práci s klientem?

- a) ano
- b) ne

11/ Účastnil/a jste se i ostatních školení pro poradce?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

12/ Jak často jste do poradny docházel/a, případně docházíte?

- a) 1x týdně
- b) 2x týdně
- c) 3x týdně a více

13/ Pamatujete si, kolik klientů průměrně za den jste měl/a?

- a) 1 klienta
- b) 2 klienty
- c) 3 klienty a více

13a/ Jakému typu poradenství jste se nejčastěji věnoval/a, případně věnujete? Je možné vybrat i více možností.

- a) e-mailové dotazy
- b) telefonické dotazy
- c) přímá práce s klienty
- d) jiná možnost.....  
(prosím uveďte)

13b/ zpracováváte a zapisujete vyřešené případy do záznamových archů stejně jako zaměstnanci občanské poradny, respektive nelišila se Vaše práce od práce placených poradců?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

14/ Myslíte si, že jste byl/a schopen/schopna poskytovat stejně kvalitní poradenství jako placení poradci?\*

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

15/ Myslíte si, že jsou dobrovolní poradci pro občanskou poradnu potřební?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

\* Kvalitním poradenstvím se zde rozumí – umět vést dobře poradenský rozhovor a vyhledávat informace.

## **CHARTA OBČANSKÝCH PORADEN**

- I. Služby občanské poradny jsou poskytovány bezplatně, jsou nezávislé, důvěrné a nestranné. Jsou určeny všem lidem bez rozdílu.
- II. Občanská poradna je nezávislá nevládní organizace a je součástí sítě občanských poraden. V rámci této sítě je zajištěna jednotná informační databáze, jednotné školení poradců, jednotná metodika a kontrola činnosti.
- III. Občanská poradna zajišťuje, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby. Poradna poskytuje informace o právní úpravě, nikoliv o právním řešení problému.
- IV. Občanská poradna poskytuje rady a informace každému zájemci ve všech oblastech se zaměřením na sociální problematiku, pracovněprávní vztahy, bydlení, problematiku rodiny, mezilidské vztahy, lidská práva a spotřebitelské rady. Problém klienta je řešen jako celek a v případě jeho rozdělení na jednotlivé odborné části je poradnou koordinován.
- V. Pokud občanská poradna nemůže pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může požadovanou radu poskytnout.
- VI. Poradci vždy respektují klienta a jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat. Klienti jsou podporováni k samostatnému jednání, aby se nestali závislími na poradně. Každé jednání je vedeno pouze se souhlasem klienta.
- VII. Rada musí být nestranná a neutrální (bez hodnocení) a musí být podána s ohledem na klientovu situaci. Podaná rada a informace nesmí být ovlivněna jinými názory a zájmy.



- VIII. Občanská poradna zachovává důvěrnost sděleného problému a bez souhlasu klienta nesmí být poskytnuty podrobnosti jeho dotazu mimo poradnu. Klient má právo vystupovat v občanské poradně anonymně.
- IX. O všech dotazech klientů a rozhovorech jsou vedeny záznamové archy a klient má právo do nich nahlédnout. Dotazy všech klientů jsou statisticky zpracovávány a na základě jejich vyhodnocení jsou upozorňováni pracovníci státní správy a zastupitelé na všech úrovních na problémy občanů a nedostatky legislativy.