

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Dobrovolnictví při práci s drogově závislými

bakalářská práce

Autor práce: Markéta Horáková
Studijní program: Rehabilitace
Studijní obor: Prevence a rehabilitace sociální patologie

Vedoucí práce: Mgr. Bohdana Břízová Ph.D.

Datum odevzdání práce: 2.5.2013

Abstrakt

Téma: *Dobrovolnictví při práci s drogově závislými*

Bakalářská práce se věnuje dobrovolnictví při práci s drogově závislými, které je stále ještě mezi dobrovolníky málo rozšířené.

Teoretická část práce je rozdělena na tři části. V první části se zabývá dobrovolnictvím obecně – kdo je to dobrovolník, jaká je motivace k dobrovolnictví nebo jaký pohled na dobrovolnictví má společnost. Druhá část je věnovaná syndromu závislosti a drogám. Poslední okruh představuje sociální služby pro drogově závislé. Především Kontaktní centrum Prostějov, ve kterém probíhal výzkum.

Cílem práce je zjistit postoje uživatelů, uživatelék a pracovníků Kontaktního centra Prostějov. Výzkum byl proveden kvalitativní strategií, metodou dotazování a byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru.

První část výzkumu se věnuje postoji uživatelů a uživatelék Kontaktního centra v Prostějově na přítomnost dobrovolníků. Snažila jsem se získat informace o tom, zda vnímají dobrovolníky v kontaktním centru pozitivně a přináší jim to nějaké výhody. Anebo naopak například do kontaktního centra nepřijdou, protože přítomnost dobrovolníka jim naruší bezpečné prostředí kontaktní místnosti.

Druhá část výzkumu se zaměřuje na dílčí cíl práce – postoje pracovníků Kontaktního centra v Prostějově na přítomnost dobrovolníků. Některé organizace totiž dobrovolníky mohou vnímat jako přítěž z důvodu různých zaučování, dohledu na jejich práci a podobně. Na druhé straně ale stojí pracovníci, kteří jsou za každou pomoc vděční, protože pak mají více času na jinou neméně důležitou práci.

Práce má význam pro praxi, jelikož bude předána pracovníkům Kontaktního centra Prostějov, které ji mohou využít pro práci s dobrovolníky.

Klíčová slova: Dobrovolnictví – sociální služby – závislost – drogy – kontaktní centrum

Abstract

Theme: *Volunteering in work with drug addicted people*

This thesis deals with issue of volunteering in work with drug addicted people, which is still not so expanded among the volunteers.

The theoretical part of the thesis is divided into three parts. The first part is dealing with volunteering in general – who is the volunteer, what is the motivation for volunteering or look at the volunteering by society. The second part is dedicated to the syndrome of addiction and drugs. The last is introducing the social services for drug addicts. Primarily Contact center in Prostějov in which the research was done.

The objective of the thesis is to find out the attitudes of users and workers from Contact center in Prostějov on the presence of volunteers. The research was done by qualitative strategy, method of questioning and the technique of half-structured interview was used.

The first part of the research is focused on the attitudes of users of Contact center Prostějov on the presence of volunteers. I tried to get information about if they perceive the volunteers in the contact center positively and if it gives them any benefits. Or the other way they will not come to the contact center because the presence of volunteer intrudes them the safe environment of the contact room.

The second part of the research deals with the partial goal of the thesis – the attitudes of workers of Contact center Prostějov on the presence of volunteers. Some organizations can perceive the volunteers as a burden because of the mentoring, the supervision of their work and so on. But on the other hand, there are workers who are grateful for any help because then they have more time for another important work.

The thesis is important for practice since it will be given to the workers of the Contact center Prostějov and they could use it for work with volunteers.

Key words: Volunteering – social services – addiction – drugs – contact center

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem 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 jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2.5.2013

.....

(Markéta Horáková)

Poděkování

Ráda bych poděkovala mé vedoucí práce Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D. za velmi užitečné a cenné rady, připomínky a nápady. Stejně tak bych chtěla poděkovat pracovnícím a klientům Kontaktního centra Prostějov za čas, který mi věnovali při psaní práce a výzkumu. Velký dík patří i mé rodině, jež mě celou dobu podporovala a byla mi oporou.

OBSAH

OBSAH	6
ÚVOD.....	8
1 SOUČASNÝ STAV	9
1.1 Dobrovolnictví	9
1.1.1 Co je to dobrovolnictví	9
1.1.2 Kdo je to dobrovolník	11
1.1.3 Dobrovolnictví v Evropě a ve světě.....	12
1.1.4 Dobrovolnictví v ČR.....	13
1.1.5 Motivace k dobrovolnictví.....	14
1.1.6 Dobrovolnictví a společnost	16
1.2 Syndrom závislosti	16
1.2.1 Co je to závislost.....	17
1.2.2 Typy závislostí.....	18
1.2.3 Pojem droga	19
1.2.4 Základní dělení návykových látek	20
1.2.5 Primární, sekundární a terciální prevence v souvislosti s drogami.....	21
1.3 Sociální služby pro drogově závislé.....	22
1.3.1 Co je to sociální služba	22
1.3.2 Sociální služby pro drogově závislé	24
1.3.3 Kontaktní centrum Prostějov, Občanské sdružení Podané ruce	26
1.3.4 Dobrovolnictví ve službách pro drogově závislé.....	29
2 CÍL PRÁCE	31
2.1 Cíl práce	31
2.2 Výzkumné otázky.....	31
3 METODIKA	32
3.1 Metody a techniky sběru dat	32
3.2 Výzkumný soubor	33

3.3	Vyhodnocování dat	34
4	VÝZKUM.....	35
4.1	Souhrn informací o prvním výzkumném souboru	35
4.2	Vyhodnocení odpovědí prvního výzkumného souboru	36
4.3	Shrnutí výsledků prvního výzkumného souboru.....	44
4.4	Souhrn informací o druhém výzkumném souboru.....	45
4.5	Vyhodnocení odpovědí druhého výzkumného souboru.....	46
4.6	Shrnutí výsledků druhého výzkumného souboru	51
5	DISKUZE	53
5.1	Možná zkreslení výzkumu	59
6	ZÁVĚR.....	60
7	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	62
8	PŘÍLOHY	68

ÚVOD

Tato bakalářská práce na téma Dobrovolnictví při práci s drogově závislými nejdříve shrnuje dobrovolnictví a drogovou závislost obecně. Poté se zaměřuje na nejznámější sociální služby pro samotné uživatele návykových látek.

Za dobrovolnictví lze považovat činnost, kterou jedinec vykonává ze své vlastní vůle, bez nároku na odměnu a chce tím nějakým způsobem pomoci lidem. Nejvíce dobrovolníků se nachází mezi studenty, nezaměstnanými a seniory. Důležité pro dobrovolnictví s cílovou skupinou drogově závislých jsou především kontaktní centra a terénní práce, protože zrovna v těchto dvou oblastech najdeme dobrovolníků nejvíce. Bohužel kvůli tomu, že ve všeobecné společnosti není velké pochopení pro lidi závislé, tak ani dobrovolnictví v této oblasti není moc rozšířené. Okolí takového dobrovolníka mu pak klade otázky, proč vlastně chce pomáhat někomu, kdo si za to může sám. Dobrovolníci se tedy většinou zaměřují na práci se seniory, dětmi a lidmi s postižením. To je ale podle mého názoru velká škoda, protože i těm, kteří se dostali do začarovaného kruhu závislosti, může dobrovolník velmi pomoci.

Práci jsem si vybrala právě z výše uvedeného důvodu. Podle mého názoru je dobrovolnictví velkým přínosem pro všechny typy sociálních služeb a pro všechny cílové skupiny. V kontaktních centrech může dobrovolník například pomoci při komunikaci s klienty, kdy pracovníci mají jinou práci (například individuální poradenství či administrativu). Dobrovolník vnese do kontaktního centra trochu nového světla, klienti se setkají i s někým jiným než s pracovníci, rozbíjí se stereotyp všedního dne. Stejně tak v oblasti terénní práce je dobrovolník vítaný – může snadněji navázat kontakt s cílovou skupinou nebo pracovníci pomáhat i s takovými maličkostmi jako je příprava balíčků s injekčním a harm reduction materiálem.

Práce se zabývá postojem klientů a pracovníků z Kontaktního centra Prostějov na přítomnost dobrovolníků. Ráda bych ukázala odborné i široké veřejnosti, v čem může být dobrovolník v tomto zařízení prospěšný a užitečný. Ukázalo se totiž, že nejen pracovníci, ale i samotní klienti ocení jejich přítomnost.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Dobrovolnictví

1.1.1 Co je to dobrovolnictví

Dobrovolnictví provází skrz na skrz celou naši společnost po dlouhá staletí. Ať už se jedná o dobrovolnictví při ochraně životního prostředí s ekologickým zaměřením, pomoc v rámci sociálních služeb nebo ve zdravotnictví, při pořádání sportovních akcí nebo humanitární pomoc v zahraničí.

Dobrovolnictví je v České republice od roku 2003 právně ukotveno v Zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění, který uvádí, že dobrovolnická služba je „*činnost, při níž dobrovolník poskytuje:*

- a) *pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám ve výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,*
- b) *pomoc při přírodních, ekologických, humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a),*
- c) *pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“ (Zákon č. 198/2002 Sb., §2).*

Ten stejný zákon ještě uvádí, že se nesmí jednat o pomoc, za kterou vidí dotyčný nějaký prospěch sám sobě nebo tuto pomoc vykonává v rámci své práce.

Matoušek (2003) říká, že dobrovolnictví je neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým blízkým, komunitě nebo většinové společnosti. Z výše uvedeného vyplývá, že i pomoc starší sousedce například s odnesením těžkého

nákupu je také dobrovolnická činnost, protože tím vypomáháme seniorce a neočekáváme za to žádnou finanční odměnu. Gulová (2011) dodává, že dobrovolnictví není obět', ale přirozená ukázka občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacem v mezilidských vztazích.

Frič a Pospíšilová (2010) ve své knize citují výzkum z Velké Británie, který rozděluje dobrovolnictví na:

- občanskou participaci – sem patří například účast na demonstraci, podepsání petice,
- neformální dobrovolnictví – poskytnutí neplacené pomoci jako jednotlivec lidem, kteří nejsou příbuzní,
- formální dobrovolnictví – poskytnutí neplacené pomoci skrze skupiny, kluby nebo organizace ve prospěch druhých lidí nebo prostředí.

Formální dobrovolnictví se tedy od toho neformálního liší tím, že se děje pod hlavičkou nějaké formálně zaregistrované organizace. Pod pojmem formální dobrovolnictví se rozumí oficiálně organizovaná forma dobrovolnických aktivit (Frič a Vávra, 2012). Dobrovolnictví je zde více profesionalizováno a dobrovolníci jsou vybíráni na základě vstupních pohovorů, koordinováni specialisty, školeni, trénováni a jsou s nimi sepisovány smlouvy (Frič, 2011).

Formálnímu dobrovolnictví se v České republice věnuje 30% občanů a neformálnímu typu 38% (Frič, Pospíšilová, 2010). Podle mého názoru se bude čím dál více rozšiřovat právě dobrovolnictví neformální, protože většina lidí preferuje spíše neformální a přátelské jednání, není třeba podstupovat přijímací pohovory a tato forma celkově není tolik standardizovaná.

Velmi často se setkáváme s rozdělením dobrovolnictví dle časové náročnosti. Tošner a Sozanská (2006) vymezili tři základní typy:

- dobrovolné zapojení se do jednorázových akcí,

- dlouhodobá dobrovolná pomoc,
- dobrovolná služba.

Jednorázová výpomoc při organizování akcí může zahrnovat například výpomoc s kampaní, s registrací závodníků při sportovní akci nebo i výběr peněz na různé sbírky. Tato výpomoc je jednorázová a dobrovolník nedochází vypomáhat vícekrát do roka. Odlišná od ní je dlouhodobá dobrovolná pomoc, která je poskytována opakovaně a pravidelně – např. tři hodiny jedenkrát týdně po dobu celého roku. Jedná se o častou formu dobrovolného závazku, jež je splnitelný pro dobrovolníka a užitečný svojí pravidelností pro organizaci (Tošner a Sozanská, 2006). Nejdlejší je samozřejmě dobrovolná služba, která je poskytována i několik měsíců až let.

1.1.2 Kdo je to dobrovolník

Dobrovolníkem může být každý, kdo má jen trochu zájem o druhé lidi a nebojí se vyzkoušet něco nového. Být dobrovolníkem člověka naplní nejen po profesní stránce, kdy získá nezbytné zkušenosti do budoucího zaměstnání, ale i v osobním životě. Být dobrovolníkem může být i stylem života.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění, určuje, že „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 rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.“ (Zákon č. 198/2002 Sb., §3)*

Dle Gulové (2011) je dobrovolník člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí nebo společnosti.

A jaká skupina lidí se nejčastěji stává dobrovolníky? Matoušek (2003) rozděluje dobrovolníky do několika skupin:

- studenti- nejčastěji studující pomáhající profese, kteří si tak splní i praxi,
- nezaměstnaní lidé,
- ženy v domácnosti pečující o rodinu a své děti,
- lidé v důchodu,
- lidé, kterým v práci chybí kontakt s lidmi.

Dobrovolník by měl mít určité předpoklady pro výkon dobrovolnické činnosti. Mezi tyto předpoklady patří zejména prosociální chování. Prosociální chování jsou dle Výrosta (2008) jakékoliv činnosti a chování vykonávané ve prospěch druhého člověka či skupiny osob. Jedním z pilířů sociálního chování je i empatie neboli vcítění. Nakonečný (1999) rozumí empatií soucítění a identifikaci s osobou, která je předmětem empatie.

Stejně jako v jiných odvětvích, tak i dobrovolníci mají etický kodex, který určuje obecné práva a povinnosti dobrovolníků (Příloha č. 1). Mezi tyto práva patří například právo na informace, zaškolení, výcvik nebo právo na morální ohodnocení. Naopak mezi jeho povinnosti lze zařadit povinnost být spolehlivý, plnit svoji práci, nezneužívat důvěru nebo povinnost požádat o radu (Tošner 2012).

1.1.3 Dobrovolnictví v Evropě a ve světě

Během druhé poloviny 20. století se dobrovolnictví ukázalo být důležitým sociálním fenoménem. Poprvé se tak stalo v Severní Americe a Evropě, ale brzy se přidalo i spoustu jiných zemí (Govaart, 2001).

Největší rozmach zaznamenalo dobrovolnictví v posledních třiceti letech zejména v Americe, kde se na rozdíl od Evropy dobrovolníci angažovali, aniž by patřili pod určitou organizaci. Gulová (2011) dodává, že evropská tradice dobrovolnictví se odvíjí

od práce církevních charitativních organizací a rozmachu spolkových hnutí v době rozvoje průmyslu. Tento model byl obohacen o systém dobrovolnických center, jako je tomu v USA.

1.1.4 Dobrovolnictví v ČR

V České republice mělo dobrovolnictví tradici již před několika stoletími. Spolková činnost a s ní související dobročinnost se rozvíjela v českých zemích zejména v 19. století, kdy vznikla řada vlasteneckých spolků na podporu umění, kultury, vědy a vzdělávání (Tošner a Sozanská, 2006).

V období před druhou světovou válkou Československá republika vykazovala vzorec dobrovolnictví srovnatelný s tradičním vzorcem dobrovolnictví, který v té době jednoznačně dominoval ve většině zemí západní Evropy a v USA. Po druhé světové válce se ale všechno změnilo - ať už celkově dobrovolnictví, tak postoje společnosti k dobrovolnictví samotnému. Tradice dobrovolnictví byla náhle přerušena, nastoupila éra socialismu, v němž blikala jen malá jiskřička naděje v podobě disidentských aktivit, a poté došlo k dalšímu nečekanému obratu a ke šťastnému návratu západních standardů dobrovolnictví (Frič a Pospíšilová, 2010).

Neziskový sektor se velmi rozšířil po politických změnách v roce 1989, kdy Česká republika přestala být součástí komunistického bloku. Spoustu organizací a asociací, které byly zakázány nebo zrušeny minulým režimem, obnovily své aktivity. Například skauti, YMCA, Sokol (Govaart, 2001). Tento návrat není ještě zcela ukončený, ale díky právnímu ukotvení dobrovolné činnosti, je Česká republika na zdárné cestě.

Ve druhé polovině 90. let začaly vznikat dobrovolnické organizace a centra, které se postupně rozrůstaly. V roce 1995 se HESTIA, o.s. zaměřila na výběr, školení a supervizi dobrovolníků v Programu Pět P, jakožto české obdoby v USA již tradičního dobrovolnického programu Big Brothers/Big Sisters. V roce 1998 do svých programů HESTIA zahrnula nabídku kurzů koordinátorů dobrovolníků a začala připravovat koncepci dobrovolnického centra (Dobrovolnická centra a programy, ©2013).

V roce 2012 bylo u Ministerstva vnitra ČR akreditováno kolem 100 dobrovolnických programů, které vybírají, evidují, připravují a vysílají dobrovolníky (Seznam akreditovaných projektů, ©2013). Dle výzkumu v tom samém roce bylo zjištěno, že s dobrovolníky spolupracuje 862 organizací ve všech oblastech působení (Lusková a Lusková, 2012).

Prvním důležitým mezníkem ve vývoji dobrovolnictví byl rok 2001, který byl vyhlášen jako Mezinárodní rok dobrovolníků. Mezi významné aktivity České republiky v tomto roce nepochybně patří projednávání vládního návrhu zákona o dobrovolnické službě nebo různé dobrovolnické projekty – například cena Křesadlo, která má ocenit práci dobrovolníků. Celý rok probíhaly informační semináře a dobrovolnictví se propagovalo za účelem zvýšení povědomí občanů o této činnosti (Mezinárodní rok dobrovolníků v ČR 2001, 2002).

Druhým mezníkem byl rok 2011, kdy proběhl Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. V rámci něj opět probíhaly různé projekty po celé Evropě. Hlavní myšlenkou tohoto projektu byl rozvoj komunitního přístupu k dobrovolnictví, postaveném na partnerství dobrovolníků s obcemi, státními institucemi, neziskovými organizacemi i komerčními firmami (Brož, 2012). Během roku 2011 byla například spuštěna Databáze dobrovolnických příležitostí, která je určena pro lidi hledající volná místa jako dobrovolník a zároveň pro různé organizace, které dobrovolníky hledají (Závěrečná zpráva: Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství 2011, 2012).

1.1.5 Motivace k dobrovolnictví

Dobrovolnictví přináší člověku do života tolik výhod, ale přesto jej nevykonává každý. Co vede dobrovolníky k tomu, aby pomáhali bezplatně ostatním ve svém volném čase?

Nejdříve je třeba vysvětlit, co to je samotná motivace. Dle Hartla a Hartlové (2010, s. 328) je motivace „*proces usměrňování, udržování a energetizace chování, kt. vychází*

z biol. zdrojů. Motivace je nejčastěji chápána jako intrapsychický proces zvýšení nebo poklesu aktivity, mobilizace sil, energizace organismu.“

To co nejvíce láká lidi k dobrovolnictví, mohou být osobní motivy k dobrovolnictví, zahrnující například možnost k seberealizaci, sociální motivy spočívající například v možnostech rozvíjení mezilidských vztahů, anebo nepřímé ekonomické motivy související například se získáváním praktických zkušeností, které jsou využitelné v profesním životě (Zášková a Mojžíšová, 2011).

Tošner a Sozanská (2006) rozlišují tři druhy motivace, jež vedou dobrovolníky k vykonávání dobrovolnictví:

- Konvenční či normativní motivace – člověk se stal dobrovolníkem proto, že ho k tomu vedly morální normy, buď svého nejbližšího okolí, anebo obecná neformální pravidla chování ve společnosti.
- Reciproční motivace – orientuje svého nositele k tomu, aby v dobrovolné práci hledal prvky, které by byly užitečné i pro něho samého. Typický je pro ně zájem o získávání nových zkušeností, navazování nových vztahů ale i snaha uplatnit svoje schopnosti.
- Nerozvinutá motivace – jde o prvky důležité pro rozhodnutí k dobrovolnictví- důvěra v organizaci, pro niž by měli pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce v konkrétním případě a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky.

Naopak Frič a Pospíšilová (2010) rozdělují dva typy motivací, která vede dobrovolníky k pomáhání druhým bez úplaty:

- psychologická motivace – altruismus a empatie dobrovolníků, například láska k druhým, solidarita, empatie se znevýhodněnými,
- sociologická motivace – sem patří především ocenění od společnosti, náboženská povinnost nebo samotná dostupnost příležitosti stát se dobrovolníkem.

Gulová (2011) dále rozděluje motivy dobrovolnictví na ty kladné a záporné. Mezi kladné patří potřeba pomáhat a angažovat se. Mezi záporné patří zejména soucit vedoucí k degradaci klienta, nepřiměřená zvědavost, touha obětovat se, osamělost, pocit vlastní nenahraditelnosti, touha potkat někoho ubožejšího nebo nedostatek sebeúcty.

1.1.6 Dobrovolnictví a společnost

Kvůli socialismu, kdy dobrovolnictví probíhalo formou tzv. brigád, se česká společnost v dnešní době stále k dobrovolnictví staví spíše skepticky. Brigády za socialismu byly totiž prací pro režim a nebyly placené. Mezi takovéto brigády patřily například sběr brambor a chmele. Lidé chápou význam dobrovolnictví jako sociálního tmelu místní komunity i celé společnosti, ale už nevidí patřičnou odezvu na straně zodpovědných veřejných činitelů a uznání dobrovolnictví okolní společností (Frič a Pospíšilová, 2010).

Dnešní společnost zaměřená na materiální hodnoty nechápe, že někdo dokáže pracovat a pomáhat druhým zadarmo. Většinová společnost se snaží najít nejlépe placenou práci a neohlíží se na potřeby ostatních lidí. Podle Tošnera a Sozanské (2006) jsou postoje obyvatel ČR k dobrovolnictví a jeho možnostem značně skeptické. Většina (52%) vidí budoucnost dobrovolnictví spíše v černých barvách a nechápe jeho roli v moderní společnosti.

1.2 Syndrom závislosti

V dnešní době už může být člověk závislý téměř na čemkoliv. Ať už je to internet, návykové látky nebo sex, vždy je to stav, který nám více či méně narušuje život.

1.2.1 Co je to závislost

Je třeba vědět, že ne každé užívání návykové látky vede ke vzniku závislosti. Jeřábek (2008) rozlišuje:

- Úzus psychoaktivní látky – prosté jednorázové užití nebo i opakované užívání, které nevede k žádnému signifikantnímu poškození uživatele
- Škodlivé užívání – synonymum abúzus, užívání rizikové, problémové, kde již dochází k tělesnému, psychickému nebo interpersonálnímu poškození jedince
- Syndrom závislosti – viz níže

Závislost dle Sováka (2000) vždy vyznačuje patologickou formu vztahu jedince k danému tématu. Taková osoba je tímto vztahem úplně ovládána a následkem toho jsou pro ni ztráty psychické, sociální, morální i fyzické povahy. Může vést k celkovému sebezničení včetně patologického vlivu na nejbližší okolí. Závislost, tedy lépe řečeno syndrom závislosti, najdeme také v 10. revizi Mezinárodní klasifikaci nemocí pod kódem F10.2 – F19.2 přičemž záleží na jaké návykové látce je dotyčný závislý.

Češková (2006) dodává, že závislost lze definovat jako progresivní adaptaci buněk, nervových okruhů a orgánů. Závislost je nová rovnováha fyziologických funkcí jako odpověď na opakované nebo souvislé užívání látky a s tím spojené kompenzační mechanismy.

Dle Fleischmanna (2006) by se měla stanovit diagnóza závislosti ale pouze tehdy, jestliže během posledního roku došlo ke třem nebo více z následujících jevů:

- silná touha nebo pocit puzení užívat látku,
- potíže v kontrole užívání látky, a to pokud jde o začátek a ukončení nebo množství látky,
- tělesný odvykací stav,
- průkaz tolerance jako vyžadování vyšších dávek látek, aby se dosáhlo účinku původně vyvolaného nižšími dávkami,

- postupné zanedbávání jiných potěšení nebo zájmů ve prospěch užívané psychotropní látky a zvýšené množství času k získání nebo užívání látky, nebo zotavování se z jejího účinku,
- pokračování v užívání přes jasný důkaz zjevně škodlivých následků.

Fišer a Škoda (2009) dodávají, že rozvoj závislosti probíhá ve specifických fázích s různou latencí. Sociální důsledky závislosti na psychoaktivních látkách jsou negativní pro jedince i jeho okolí, pro jeho rodinu ale i celou společnost. Zásadní dopady má na oblast rodiny, zaměstnání a na sociální vztahy a interakci s okolím.

Pokud závislý užívá návykovou látku dlouhodobě (např. heroin) a dojde k jejímu vysazení, nastanou abstinenční příznaky tzv. abst'ák nebo odvykací stav. Abstinenční příznaky jsou reakce těla na nepřítomnost drogy, na kterou si tělo navyklo. Tyto příznaky se dají zastavit buď požitím další dávky drogy, nebo úplnou abstinencí – ale mohou pak trvat delší čas (Shapiro, 2005).

1.2.2 Typy závislostí

Existuje více typů závislostí, které se od sebe jistým způsobem liší. Mezi toto základní dělení patří rozdělení závislosti dle Fleischmanna (2006) na závislost fyzickou, psychickou a sociální.

- Psychická závislost je charakterizována touhou po látce, tzv. craving, a při nedostatku látky se rozvíjí nepříjemné psychické příznaky (Češková 2006). Shapiro (2005) tvrdí, že tento druh závislosti souvisí více s vlastnostmi jedince, který drogu užívá, než se samotnou drogou.
- Fyzická závislost se definuje růstem tolerance a průkazem odvykacího stavu, jehož součástí je i fyzický craving (Jeřábek, 2008). Boučková-Štíhová (2005)

dodává, že jde o stav, kdy se organismus droze přizpůsobil a zahrnul ji do své látkové výměny.

- Sociální závislost vzniká ve specifických společenstvích, ve kterých jsou členové zejména na počátku užívání svázáni například společnými cíli, normami, rolemi a každý člen zaujímá specifické postavení (Fleischmann 2006).

Vedle závislostí na návykových látkách existují ale i ve společnosti méně známé závislosti nelátkové. Označujeme je jako závislosti na procesech, behaviorální závislosti či závislostní chování. V souvislosti s rozvojem moderních (zejména informačních) technologií, konzumní společnosti a orientací západní společnosti na výkon, lze rozlišit následující kategorie: technologické závislosti (počítače, internet, hry, mobily, televize, hudba atd.), závislost na nakupování (oniománie) a závislost na práci (Vacek, 2011). Do behaviorálních závislostí můžeme zařadit ale spoustu dalších například i závislost na sexu.

1.2.3 Pojem droga

Dnešní společnost nerozlišuje pojem droga, návyková látka nebo psychoaktivní látka. Bylo by proto matoucí, kdybych tyto termíny neobjasnila. Nejdříve tedy uvedu definice těchto pojmů.

Droga je dle Matouška (2003b) termín s hodně významy, z nichž nejjobecnější je lék. Drogy jsou i léky podřízené mezinárodní kontrole. V dalším významu znamená droga psychoaktivní látku, která je dostupná bez lékařského předpisu (alkohol, tabák, kofein). Droga může znamenat i látku, jejíž držení a užívání je nezákonné. Fleischmann (2006) dodává, že se může jednat o léky, legální i ilegální drogy, syntetická barviva, některé potraviny atd.

Návykové látky jsou dle Kaliny (2001) látky s vlastnostmi, které povzbuzují návykové nebo pravidelné užívání. Je to běžně používané synonymum také pro látky,

kteřé mají schopnost vyvolávat závislost. Matoušek (2003b) dodává, že se jedná o jakoukoliv látku působící na psychiku a tělo, která vyvolává u lidí závislost.

Psychoaktivní látka je látka, která mění duševní procesy, tj. myšlení nebo emoce. Tento pojem, stejně jako jeho ekvivalent – psychotropní látka, je nejvíce neutrální a nejpopsnější. Týká se všech druhů látek, povolených i zakázaných. Psychoaktivní neznamená nutně závislost vytvářející (Kalina, 2001). Češková (2006) dodává, že psychoaktivní látky mají vliv na chování, vědomí a náladu.

1.2.4 Základní dělení návykových látek

Prvním rozdělením návykových látek dle Minaříka (2008) je dělení podle účinků. Rozdělení podle účinků na psychiku bere v úvahu vždy hlavní účinek látky v běžně zneužívaných dávkách:

- Tlumivé látky – zpomalují psychomotorické tempo – malé dávky zklidní, vyšší navodí spánek, kóma, až zástavu životních funkcí. Patří sem opiáty a opioidy (heroin, braun, metadon, buprenorfin). Češková (2006) dále dělí tlumivé látky na opiáty a centrálně tlumivé látky. Mezi centrálně tlumivé látky zahrnuje alkohol, barbituráty a benzodiazepinová anxiolytika. Na rozdíl od Minaříka (2008) považuje konopné drogy za samostatnou skupinu.
- Psychomotorická stimulancia – zbaví člověka únavy, urychlí myšlenkové tempo, aktivují motoriku. Patří sem například amfetaminy a kokain.
- Halucinogeny – vyvolávají změny vnímání od pouhého zostření až po stavy podobné schizofrenii. Skupina zahrnuje psylocibyn, mescalín, LSD a konopné drogy.

Dále můžeme návykové látky rozdělit podle míry rizika na společnost a jedince na ty s menší mírou rizika, kam patří například káva a čaj, až po ty s vysokou mírou rizika

– heroin, crack či toluen (Minařík, 2008). Média podle tohoto dělení nazývají drogy měkké a drogy tvrdé, což je ale podle odborníků nesprávné a zavádějící.

Třetí dělení je *dle vzniku návykové látky*. Zábranský (2003) je dělí na syntetické (těkavé látky, amfetaminy a jejich deriváty, opioidy, extáze a jiné taneční drogy), semisyntetické (kokain, LSD, heroin) a přírodní (psychoaktivní rostliny a houby, konopné produkty, opium a koka).

1.2.5 Primární, sekundární a terciální prevence v souvislosti s drogami

Než se začneme zabývat samotnými sociálními službami pro drogově závislé, je třeba rozdělit si systém léčby a prevence vzniku závislosti. Kudrle (2008) ji rozděluje na:

- primární prevence,
- sekundární prevence,
- terciální prevence.

Primární prevence si klade za cíl předcházet užití drogy u populace, která s ní doposud nebyla v kontaktu, nebo alespoň odložit kontakt s drogou na později (Kudrle, c2003). S primární prevencí se můžeme setkat již v mateřských školách, kdy se pořádají besedy pro děti například o alkoholu nebo kouření. Dále na základních a středních školách, kdy se primární prevence zaměřuje již na široké spektrum návykových látek. Primární prevence obsahuje několik složek:

- vytváření povědomí a informovanosti o drogách a o nepříznivých zdravotních a sociálních důsledcích se zneužíváním drog spojených,
- podpora protidrogových postojů a norem,
- posilování prosociálního chování v protikladu zneužívání drog,

- posilování jednotlivců i skupin v osvojování osobních a sociálních dovedností potřebných k rozvoji protidrogových postojů,
- podporování zdravějších alternativ, tvořivého a naplňujícího chování a životního stylu bez drog (Kalina, 2001).

Sekundární prevencí Kudrle (2008) rozumí předcházení vzniku, rozvoji a přetrvávání závislosti u osob, které už drogu užívají nebo se na ní staly závislými. Obvykle je používána jako pojmenování pro předčasnou intervenci, poradenství a léčení.

Celý systém zakončuje terciární prevence, což je předcházení vážnému či trvalému zdravotnímu a sociálnímu poškození z důsledku užívání drog. V tomto smyslu je terciární prevencí:

- resocializace či sociální rehabilitace u klientů, kteří prošli léčbou vedoucí k abstinenci nebo se zapojili do substituční léčby a abstinují od nelegálních drog,
- intervence u klientů, kteří aktuálně drogy užívají a nejsou rozhodnutí užívání zanechat – tzv. Harm reduction (Kudrle, 2008).

1.3 Sociální služby pro drogově závislé

1.3.1 Co je to sociální služba

Termín sociální služba je právně ukotven v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Tento zákon definuje sociální službu jako „*činnost či soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §3a) Matoušek (2003) dodává, že jsou to všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované dané cílové skupině klientů, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti. Dále říká, že sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným nebo vyloučeným. Zohledňují jak

osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství (Matoušek, 2011).

Sociální práce je součástí státem organizovaného a zabezpečovaného systému redistribuce zboží a služeb. Jejím cílem je uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, příp. změny chování, které je považováno za sociálně problematické nebo deviantní (Matoušek, 2003).

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 32. sociální služby obsahují:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Do sociálního poradenství lze zahrnout jak poradenství základní, tak odborné (například právní, sociální, zdravotnické).

Službou sociální péče se dle zákona o sociálních službách rozumí služby, jež „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §38). Mezi tyto služby patří například osobní asistence, pečovatelská služba, denní stacionáře nebo chráněné bydlení.

Služby sociální prevence vedou k tomu, aby zabránily „sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit zbytek společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §53). Příkladem může být azylový dům, kontaktní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebo terapeutické komunity.

1.3.2 Sociální služby pro drogově závislé

Lidé s jakýmkoliv druhem závislosti mají několik možností sociálních služeb. To jakou sociální službu navštíví, ovlivňuje především jejich současná situace a to, jaký mají postoj ke své závislosti nebo užívání. Dle Müllerové, Matouška a Vondráškové (2005) se práci s uživateli drog věnují profesionálové z různých pomáhajících profesí (kromě sociálních pracovníků např. psychologové, psychiatři, speciální pedagogové). Sociální služby pro drogově závislé jsou poskytovány různými formami – terénní, ambulantní i pobytové. Mezi nejznámější sociální služby pro drogově závislé patří terapeutické komunity, kontaktní centra a terénní programy.

Terapeutické komunity

Terapeutické komunity vycházejí z přístupu pobytové léčby, který má původ v USA. Jsou založeny na demokratických principech a zaměřují se na abstinenci od drog.

Zahrnují skupinovou psychoterapii ale i praktické aktivity, v nichž klienti i terapeuti žijí společně (Schulte, 2010). Matoušek (2003) dodává, že využívají od sedmdesátých let 20. století tzv. fázování léčby – klient při přechodu z jedné fáze léčby do druhé nejdříve získává víc odpovědností v léčebném společenství a pak zkouší přebírat odpovědnost za svůj život mimo danou komunitu. V rámci terapeutických komunit je pacient zodpovědný za jídlo, úklid, starost o zvířata apod.

Dle Kozlové (2005) jsou terapeutické komunity určeny pro osoby, které absolvovaly detoxikační léčbu, ale i pro osoby závislé na hracích automatech.

Kontaktní centra a terénní programy

Kontaktní centra nebo terénní program tzv. streetwork jsou formy sociální služby, které jsou často vyhledávány klienty. Důvodem může být to, že podmínkou k využívání

těchto služeb není abstinence nebo dokonce chuť drogu přestat užívat. Obě tyto služby jsou známé svým zaměřením na tzv. harm reduction.

Termín harm reduction neboli snižování rizik je užíván pro snahu předcházet negativním důsledkům souvisejícím s určitým typem chování nebo tyto důsledky minimalizovat. Cílem „harm reduction“ v rámci komplexních intervencí vztahujících se k injekční aplikaci drog je předcházet přenosu viru HIV a jiných infekcí, k němuž nejčastěji dochází sdílením nesterilního injekčního vybavení a přípravků určených k výrobě drog (Petroš, 2006).

Kontaktní centrum

Kontaktní centrum je nízkoprahové zařízení poskytující služby uživatelům omamných a psychotropních látek a jejich blízkým osobám. Cílem služby je snižovat sociální a zdravotní rizika vyplývající z jejich životního stylu, motivovat je k vlastní aktivitě, změně chování a soběstačnosti. Tím usiluje o jejich začlenění do společnosti (Vondruška, 2011). Nabízejí anonymně a většinou bezplatně výměnu injekčního materiálu, zdravotní, sociální a psychologickou pomoc, zprostředkování léčby nebo hygienický a potravinový servis (Grepl a Sedláčková, 2012).

Bednářová a Pelech (2003) dodávají, že kontaktní centra se orientují na první kontaktování uživatelů, kteří mají minimální motivaci pro léčbu.

Kontaktní centrum nabízí klientům kontakt s nějakou službou, přičemž zachovává jejich anonymitu a nenutí je k tomu, aby začali abstinovat (Libra, c2003).

Terénní programy

Terénní programy stojí na pomyslném začátku v systému péče o uživatele drog. Často jsou vůbec prvním zařízením, se kterým se uživatel setkává (Hrdina a Korčíšová, c2003).

Sociální pracovník vykonávající terénní sociální práci, která se zaměřuje na práci s drogově závislými, lidmi pracujícími v sexbyznysu apod., se nazývá streetworker. Streetworker je sociálním pracovníkem, jehož "kanceláří" je přirozené prostředí klientů

- ulice, parky, kluby, herny, nádraží aj. Tedy místa, kde se potenciálně potřební pohybují. Jeho úkolem je vyhledávat a kontaktovat skupiny a jednotlivce, kteří jsou stylem svého života nebo trávením volného času více ohroženi negativními sociálními jevy. Následně jim nabízí nebo zprostředkovává pomoc (Kdo je streetworker?. ©2006).

Jeden z primárních cílů terénních programů je oslovit uživatele, kteří jsou z rozličných důvodů mimo dosah ostatních institucionálních služeb. Většinou o těchto službách nevědí nebo mají strach je využívat (Bajer, 2007).

Bednářová a Pelech (2003) dodávají, že sociální práce na ulici je důležitou součástí preventivních aktivit zaměřených na ochranu společnosti před šířením sociálně-patologických jevů, včetně nakažlivých chorob.

1.3.3 Kontaktní centrum Prostějov, Občanské sdružení Podané ruce

Kontaktní centrum Prostějov spadá mezi adiktologické služby poskytované ve Zlínském a Olomouckém kraji Sdružením Podané ruce o.s.. Kontaktní centrum v Prostějově poskytuje jak ambulantní, tak terénní služby.

Posláním Kontaktního centra v Prostějově je usilovat o snižování rizik u osob ohrožených návykovým chováním, a dále je podporovat a motivovat ke změně životního stylu a zlepšení kvality jejich života po zdravotní, sociální a psychické stránce, a to prostřednictvím poskytování ambulantní a terénní sociální služby v prostějovském regionu. Pro osoby blízké uživatelům a široké veřejnosti nabízet odborné poradenství a zároveň chránit společnost před možnými negativními důsledky plynoucími ze životního stylu osob s návykovým chováním. (Operační manuál Kontaktního centra Prostějov, 2012)

Kontaktní centrum v Prostějově poskytuje své služby třem cílovým skupinám uživatelů:

- problémoví uživatelé nelegálních drog, uživatelé těkavých látek, příležitostní uživatelé nelegálních drog a experimentátoři přecházející na rizikové užívání,

- abstinující uživatelé,
- rodiče a blízcí výše uvedených (Operační manuál Kontaktního centra Prostějov, 2012).

Kontaktní centrum Prostějov mělo za rok 2012 v terénním i kontaktním programu 250 klientů. Jejich průměrný věk se pohybuje kolem 26 let. Primární drogou už delší dobu zůstává pervitin. Způsob užití pervitinu je v 85% injekční, v 12,2 % sniffem, v 1,4 % kapsle a v 1,4 % přes alobal. U většiny klientů platí to pravidlo, že vedle užívání pervitinu, užívají v hojné míře i marihuanu (38% užívá pravidelně) (Závěrečná zpráva Kontaktního centra Prostějov 2012, 2013).

Stejně jako většina kontaktních center se řídí několika principy a zásadami, které jsou uvedeny v Operačním manuálu Kontaktního centra Prostějov (2012):

- Harm reduction (viz výše)
- Nízkoprahovost a anonymita – znamená, že přístup ke službě není omezen nějakým pomyslným prahem, který by klienty nutil k abstinenci nebo udávání osobních údajů. Klienti jsou v rámci anonymity evidováni pod kódem složeným z prvních tří písmen jména matky, dnem a měsícem narození klienta a prvními třemi písmeny jeho jména.
- Veřejná přístupnost ke službě – klienti jsou přijímáni bez ohledu na rasovou příslušnost, náboženské vyznání, sexuální orientaci. Nezáleží jaké má dotyčný postavení ve společnosti a finanční možnosti. Služba je poskytována bezplatně.
- Model public health (veřejné zdraví) – jedná se zejména o ochranu společnosti před žloutenkami a HIV způsobené sdílením jehel a rizikovým pohlavním stykem. Kontaktní centrum se stará o sběr použitého injekčního materiálu a o bezplatné poskytování kondomů.
- Individuální přístup ke klientovi
- Respektování volby a svobodné vůle
- Dodržování práv klientů – dle Etického kodexu sociálních pracovníků a kontaktních center a Listiny základních práv a svobod.

V Kontaktním centru Prostějov pracují tři pracovnice, které klientům poskytují následující služby a činnosti podle jejich operačního manuálu (Operační manuál Kontaktního centra Prostějov, 2012):

- Výměnný program – probíhá jak v centru, tak v terénních programech. Výdej a příjem injekčního materiálu ale i harm reduction materiálu (sterilní voda, vatové polštářky, kapsle, dezinfekce apod.) Za rok 2012 bylo vydáno v terénním programu ale i přímo v centru 26 246 jehel a 408 kapslí (Závěrečná zpráva Kontaktního centra Prostějov 2012, 2013).
- Sběr injekčního materiálu.
- Hygienický servis – klienti mají k dispozici sprchu a toalety.
- Zdravotnický servis – poskytnutí základního ošetření, vydání různých mastí, obvazů a náplastí apod.
- Testování – probíhá ve zdravotnické místnosti Kontaktního centra. Provádí se testování na infekční choroby (žloutenky a HIV) a klientky mají možnost využít těhotenské testy. V rámci testování se provádí poradenství před a po testu.
- Individuální práce – dlouhodobá práce pracovníka a klienta a sestavení individuálního plánu.
- Asistenční služba – doprovod klientů do různých institucí (úřad, pošta apod.).
- Potravinový servis – klienti mají v rámci kontaktní místnosti k dispozici čaj a kávu. Od sponzora je zajištěno pečivo.
- Informační servis.
- Sociální práce – pomoc při hledání zaměstnání a bydlení, sepsání životopisu, vyřizování dokladů nebo pomoc při zařizování léčby.
- Poradenství - pro klienty užívající nelegální drogy, pro abstinující uživatele ale i pro rodiče a blízké.

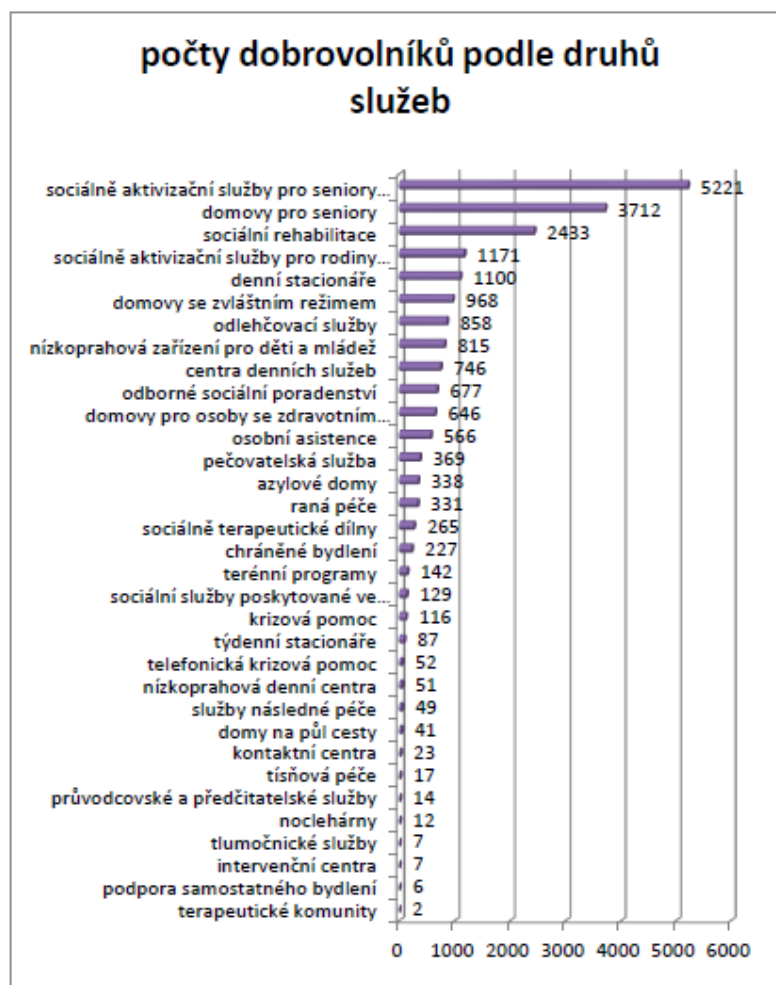
1.3.4 Dobrovolnictví ve službách pro drogově závislé

S dobrovolnictvím se nejvíce setkáváme v souvislosti s ekologickými aktivitami, sportem ale i ve zdravotně sociální oblasti. Tam se nejvíce dobrovolníků zaměřuje na seniory, pacienty v nemocnicích nebo osoby zdravotně postižené. Bohužel na lidi se závislostí se zapomíná a dobrovolníků v této oblasti je málo.

Nejčastěji můžeme potkat dobrovolníka v kontaktním centru pro drogově závislé, při streetworku (terénní práce) či v tzv. peer programech. Peer neboli vrstevnické programy jsou využívány v rámci primární prevence. Specifikem tohoto typu programů je zapojení vrstevníků (z angl. peer = vrstevník), kteří vystupují v roli poučeného člověka stejného postavení v oblasti rizikového chování, resp. v oblasti užívání návykových látek. V konečném důsledku má peer za cíl působit na své vrstevníky tím směrem, aby jedinci ve skupině neužívali návykové látky nebo aby k užívání drog došlo co nejpozději (Gabrhelík, 2010).

V roce 2012 bylo nejvíce dobrovolníků ve službách pro drogově závislé v kontaktních centrech a v terapeutických komunitách (viz graf č. 1). V kontaktních centrech to bylo 24 dobrovolníků a v terapeutických komunitách to byli pouze 2 dobrovolníci. V grafu výzkumu jsou i dobrovolníci v terénních programech - 142, ale počet dobrovolníků nemusí být pouze v rámci terénní práce s drogově závislými, ale i třeba v rámci sociální terénní práce s romskou menšinou (Lusková a Lusková, 2012).

Graf č. 1: Počty dobrovolníků podle druhů služeb



Zdroj: Lusková a Lusková, 2012

2 CÍL PRÁCE

2.1 Cíl práce

Cílem práce je zjistit postoje klientů Kontaktního centra Prostějov na přítomnost dobrovolníků.

Dílčím cílem práce je prozkoumat postoje pracovníků Kontaktního centra na přítomnost dobrovolníků.

Výzkum se zabýval tím, zda vnímají klienti přítomnost dobrovolníků pozitivně a jako výhodu nebo naopak jestli spatřují nějaké rizika a nevýhody. U pracovníků se výzkum zabýval i jejich vlastním názorem na skutečnost, že se dobrovolnictví s touto cílovou skupinou nevěnuje dostatek dobrovolníků.

Kontaktní centrum Prostějov je registrovanou sociální službou dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a dle Standardů sociálních služeb by mělo využívat termín „uživatel“. V Operačním manuálu Kontaktního centra Prostějov se ovšem uvádí pojem „klient“, a proto i já budu ve své práci tento pojem používat.

2.2 Výzkumné otázky

S ohledem na cíl a dílčí cíl práce byly stanoveny níže uvedené výzkumné otázky:

- Jak vnímají klienti Kontaktního centra Prostějov přítomnost dobrovolníků?
- Proč se dobrovolnictví s drogově závislými nevěnuje více dobrovolníků?
- Jak pracovníci Kontaktního centra Prostějov vnímají přítomnost dobrovolníků?

3 METODIKA

3.1 Metody a techniky sběru dat

Pro získání dat výzkumu jsem použila strategii kvalitativního výzkumu. Konkrétně byla využita metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru neboli polostrukturovaného interview. Reichel (2009) říká, že polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje připravenými otázkami, které nemají dané pořadí. Tazatel může změnit i formulaci položené otázky, důležité je probrat je ale všechny. Polostrukturovaný rozhovor umožňuje položit doplňující otázky. Tuto metodu a techniku jsem využila, protože mi bylo pracovníci řečeno, že klienti neradi vyplňují dotazníky, jež jim nosí jiní studenti a studentky. Stejně tak by nebyly odpovědi důvěryhodné – klienti by nejspíše bezmyšlenkovitě odpovídali na otázky z dotazníků a nevěnovali tomu přílišnou pozornost.

Rozhovory probíhaly od ledna do dubna 2013 v prostorách Kontaktního centra Prostějov. Ve většině případů mi bylo pracovníci umožněno udělat výzkum v poradenské místnosti, která zaručuje dostatečně klidné prostředí. Rozhovory byly nahrávány na diktafon v mobilním telefonu a trvaly zhruba deset minut. Velmi záleželo na tom, zda se klienti a klientky doptávali na můj obor studia nebo kdo uvidí výsledky výzkumu. V průběhu rozhovorů jsem si dělala poznámky o každém z informantů – nálada, emoce, zda se nad otázkou zamyslel a podobně.

Výzkumu se zúčastnilo 6 klientů a 2 klientky Kontaktního centra Prostějov. Druhou skupinou informantů byly 3 pracovníci. Klienti i pracovníci byli na začátku rozhovorů srozuměni s cílem výzkumu, proč se výzkum provádí a jak bude rozhovor probíhat. Dohodla jsem se s nimi, že ihned po zpracování dat výzkumu, budou nahrávky rozhovorů i samotné přepsané rozhovory smazány, aby nedošlo k narušení anonymity. Klienti bez tohoto souhlasu nechtěli poskytnout souhlas s výzkumem. Zároveň mi poskytli souhlas, že je možné zpracovat jejich odpovědi v bakalářské práci.

Otázky do rozhovorů s klienty a klientkami jsem si rozdělila do 3 hlavních okruhů (Příloha č. 2). Úvodní otázky obsahovaly obecné otázky, které měly pomoci k navázání

kontaktnímu a důvěry. Například otázky jak se ten den klient má, jak se cítí, uklidnění, aby nebyl nervózní a podobně. První okruh otázek se zabýval dobrovolnictvím – zda klienti a klientky vědí co to je, popřípadě co si pod tímto slovem představují. Druhý okruh se věnoval tomu, v čem vidí klienti výhody a pozitiva přítomnosti dobrovolníků a poslední okruh se zaměřil na existenci rizik a nevýhod, které klienti vnímají.

Rozhovory s pracovníci probíhaly s podobným scénářem (Příloha č. 3). Rozdíl byl v přidaném čtvrtém okruhu otázek, který se věnoval nedostatku či dostatku dobrovolníků ve službách pro drogově závislé. Rozhovory s pracovníci probíhaly z výše uvedeného důvodu v poradenské místnosti. Na rozdíl od klientů, jejich rozhovory trvaly o něco déle, protože věnovaly svým odpovědím více času. Pracovnice byly na začátku rozhovoru seznámeny s důvodem výzkumu a daly mi souhlas se zpracováním poskytnutých dat.

3.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvořilo 6 klientů a 2 klientky z Kontaktního centra v Prostějově. Celkem bylo osloveno 12 uživatelů, kteří se v době probíhajícího výzkumu vyskytovali v prostorách Kontaktního centra Prostějov. Ti, kteří s výzkumem souhlasili, byli zahrnuti do výzkumného souboru a dostali informace, jakého tématu se výzkum týká a proč jej provádím. Klientům bylo oznámeno, že výzkum je anonymní. Podle těchto informací se klienti sami rozhodli, zda se chtějí nebo nechtějí zúčastnit.

Věk informantů byl různý. Nejmladší byl dvaadvacetiletý muž a nejstarší byl třiapadesátiletý klient.

Druhý výzkumný soubor tvořily tři pracovníci Kontaktního centra Prostějov. Jedna z nich byla vedoucí centra a zbylé dvě sociální pracovníce a pracovníce v sociálních službách. Jelikož v centru pracují pouze tyto tři pracovníci, byly vybrány pro výzkum všechny.

3.3 Vyhodnocování dat

Nejdříve jsem provedla přesnou transkripci záznamů rozhovorů z diktafonu do písemné podoby. Snažila jsem se z důvodu autenticity zachovat jazyk informantů i přes to, že je nespisovný. Vzhledem k tomu, že oni sami tento jazyk používají, rozhodla jsem se s nimi mluvit stejným způsobem, abych navázala atmosféru důvěry. V transkripci rozhovorů jsem se snažila alespoň z části vynechat nadbytečně používaná slova, jako jsou například - že jo, prostě, jako, víš jak, jakože.

Po tom, co jsem si všechny rozhovory přepsala do písemné podoby, byly odpovědi klientů a klientek utříděny na výše zmíněné 3 okruhy – obecné otázky o dobrovolnictví, výhody a nevýhody dobrovolníků v Kontaktním centru Prostějov. Okruhy otázek jsem analyzovala každý zvlášť, odpovědi klientů byly pročitány a díky tomu jsem byla schopná najít v nich určité podobnosti. Tyto podobnosti poté sloužily k tomu, že jsem si odpovědi rozdělila na několik kategorií.

U druhé výzkumné skupiny – u pracovníků – probíhalo stejné zpracování výzkumu. S rozdílem přidaného čtvrtého okruhu, který se věnoval příčinami nedostatku dobrovolníků ve službách pro drogově závislé. Nejdříve byla provedena transkripce rozhovorů do písemné podoby a odpovědi pracovníků byly analyzovány. Rozhovory jsem důkladně pročetla a snažila jsem se v odpovědích opět najít podobnosti, jež by vedly k rozšíření zkoumané problematiky.

4 VÝZKUM

4.1 Souhrn informací o prvním výzkumném souboru

Tabulka č. 1: Základní informace o prvním výzkumném souboru

	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Práce	Primární droga	Klientem/ klientkou
K1	Žena	34 let	SŠ	Nemá	Pervitin	3 roky
K2	Muž	26 let	SŠ	Má	Marihuana	1 rok
K3	Muž	29 let	ZŠ	Nemá	Pervitin	3 roky
K4	Muž	53 let	SŠ	-	Pervitin	3 měsíce
K5	Muž	22 let	SŠ	Má	Pervitin	4 roky
K6	Žena	25 let	SŠ	Má	Marihuana	2 roky
K7	Muž	31 let	ZŠ	Nemá	Pervitin	1 rok
K8	Muž	27 let	SŠ	Nemá	Pervitin	2 roky

Zdroj: vlastní výzkum

Jak je vidět v tabulce č. 1, tak se výzkumu zúčastnilo 8 klientů Kontaktního centra Prostějov, z toho 2 ženy a 6 mužů. Z výsledků je zřejmé, že se průměrný věk pohybuje okolo třiceti let, nejstarším informantem je triapadesátiletý klient K4 a naopak nejmladším je K5 se svými dvaadvaceti lety.

Co se týče vzdělání, tak dva z osmi klientů dodělali pouze základní školu, zbytek vystudoval střední školy většinou s vyučením. S tím souvisí i možnost najít si práci, kterou mají pouze informanti K2, K5 a K6. Informant K4 nechtěl na tuto otázku odpovědět.

Primární drogou u šesti dotazovaných klientů je pervitin, což se dalo předpokládat, protože primární drogou většiny klientů v Kontaktním centru je právě pervitin. Dva z dotázaných ale užívají marihuanu, pervitin oba dva pouze výjimečně.

Dle tabulky je také patrné, že informanti dochází do Kontaktního centra různě dlouhou dobu. Nejnovějším klientem je informant K4, který centrum navštěvuje teprve 3 měsíce. Nejstarším klientem je naopak K5, jež dochází už 4 roky.

Tyto informace jsem považovala za důležité uvést, protože klienty a klientky může v jejich názoru na dobrovolníky ovlivnit právě výše uvedený věk, vzdělání a práce nebo to, jak dlouhou dobu již navštěvují kontaktní centrum.

4.2 Vyhodnocení odpovědí prvního výzkumného souboru

První okruh otázek: Kdo je to dobrovolník?

První okruh otázek se zabýval obecným názorem klientů na dobrovolníky. Zajímala mě otázka, koho si pod tímto pojmem představují. Informant K1 si myslí, že dobrovolník je „*člověk, který chce něco vykonávat prostě jakože chce. Není do toho nucen, jako že to dělá rád a dobrovolně.*“ Na názoru, že dobrovolník je člověk, co dělá nějakou činnost dobrovolně, se shodli i dotázaní K2 a K3.

Informant K4 dodává, že „*je to hlavně člověk, kterej to dělá zadarmo a s nějakou dobrou vírou asi.*“ Při slovu dobrovolník se bezplatná činnost a chuť pomoci vybavila i u klienta K7: „*Nějakej člověk, co to dělá bezplatně. Hlavně bezplatně asi, a taky, že ho to baví a chce někomu pomoci.*“ Tento názor sdílí i klient K8, který na otázku, kdo je podle něj dobrovolník, odpověděl, že „*člověk, co nám tady pomáhá a nic za to vlastně nechce. Dělá to z vlastní vůle.*“

Klienti K5, K6, K7 a K8 se nenechali ovlivnit slovem dobrovolník, které automaticky evokuje slovo dobrovolně. Naopak dle K5 je dobrovolník: „*člověk, kterej někomu pomáhá (...)*“ a informant K6 si myslí, že nejenom pomáhá – „*někdo, kdo nám tady pomáhá, ale přitom třeba ještě studuje. Jakože to sice dělá sám od sebe, ale taky pro sebe, že získá nějakou praxi do budoucna.*“ Z této odpovědi je patrné, že klient pocituje i jiné motivy vedoucí k dobrovolnictví než pouze pomáhat ostatním.

Z odpovědí je patrné, že pod slovem dobrovolník si dotázaní klienti Kontaktního centra Prostějov představí člověka, který chce pomáhat, dělá tuto činnost dobrovolně a nedostává za ni žádnou finanční odměnu.

Jelikož všichni dotázaní klienti odpověděli, co podle jejich názoru charakterizuje dobrovolníka, zajímalo mě, zda klienti vědí, kde se mohou s dobrovolníky setkat. Všech osm jich jako první uvedlo kontaktní centrum, což se dalo kvůli místu výzkumu předpokládat. Dále například K2 uvedl: *„tak různě v těch domovech důchodců nebo v nemocnici.“* Vyskytly se i odpovědi klienta K7: *„nebo i dobrovolník v nemocnici na nějakém oddělení, kde si třeba povídá s lidma.“* a K5 *„za babičkou do nemocnice taky chodili nějakí dobrovolníci přes den.“*, kteří se shodli na tom, že dobrovolníci se zaměřují i na pacienty v nemocnicích. Informant K6 doplňuje tyto odpovědi ještě o dobrovolnictví s dětmi a seniory: *„třeba u dětí, u starých lidí nebo v nemocnici. Určitě na víc místech, teď ale nevím.“* Stejně tak si dotazovaný klient K8 myslí, že se dobrovolníci vyskytují i při práci s dětmi. Zajímavá je i myšlenka, že si přeje, aby byli dobrovolníci všude: *„no já bych byl rád, kdyby byli úplně všude. Ale tak tady na káčku, možná v dětských domovech.“* Informant K4 jako jediný uvedl, že podle něj mohou být dobrovolníci i v zahraničí: *„hodně si představuju dobrovolníky na takových těch humanitárních misích někde v Africe a tak.“*

Tabulka č. 2: Výskyt dobrovolníků dle klientů Kontaktního centra Prostějov

Informant	Kde se můžeš setkat s dobrovolníkem?
K1	Kontaktní centrum
K2	Kontaktní centrum, nemocnice, domovy pro seniory
K3	Kontaktní centrum
K4	Kontaktní centrum, humanitární akce
K5	Kontaktní centrum, nemocnice
K6	Kontaktní centrum, nemocnice, práce se seniory a dětmi
K7	Kontaktní centrum, nemocnice
K8	Kontaktní centrum, dětské domovy

Zdroj: vlastní výzkum

Dle shrnutí v tabulce č. 2 je tedy patrné, že si díky osobním zkušenostem všech osm klientů dokáže představit dobrovolníky v kontaktních centrech. Druhým nejčastějším místem působení dobrovolníků jsou dle klientů nemocnice. Tuto odpověď měli čtyři z osmi dotazovaných. Dále se ve dvou případech objevila práce se seniory nebo v domově pro seniory a ve dvou případech i při práci s dětmi. Jeden z klientů zmínil zahraniční dobrovolnictví.

Druhý okruh otázek: Výhody a přínosy přítomnosti dobrovolníků dle klientů

Poté jsem pokládala klientům otázky typu „Má pro tebe přítomnost dobrovolníka tady na káčku nějaké výhody?“ nebo „V čem si myslíš, že tady dobrovolníci na káčku pomáhají? Má to pro tebe nějaké pozitiva?“ a pokud odpověděli, že ano, zajímalo mě, v čem tyto výhody pro ně spočívají.

Informant K5 si nemohl při rozhovoru vzpomenout jaké výhody dobrovolníci pro něj a pro kontaktní centrum přinášejí: „*Tak určitě, ale teď mě nic nenapadá. Nevím, co bych řekl.*“ Stejně tak dotazovaný K3 si neuvědomoval výhody pro něj samotného. Spíše se zaměřil, jaké výhody přinášejí dobrovolníci kontaktnímu centru celkově: „*Pro mě osobně asi ne. Možná pro holky, když mají třeba moc práce s papírováním, výměnami a poradenstvím, tak jim to hodně určitě pomůže.*“ Při mé další otázce, zda mu osobně tedy nemůže na kontaktním centru dobrovolník pomoci, odpověděl K3 se smíchem: „*Ne. Možná pracovník, ale kolikrát ani ten ne.*“

Často jsem se setkala s odpovědí klientů, že dobrovolníci podle nich přinášejí hlavně výhody z časových důvodů. Například K1 uvádí, že: „*no tak třeba když je tady ten dobrovolník, tak se holky můžou věnovat takové té práci, co je víc v ten moment produktivní.*“ Zeptala jsem se klienta jakou práci konkrétně má na mysli „*no jako třeba psaní různých papírů a tak. Třeba teďka jsme tady psaly můj životopis a odvolání k soudu a seděly jsme nad tím dvě a půl hodiny. Kdyby tady ta dobrovolnice dneska nebyla, tak si to nevyřídím že. Takže bych rozhodně řekla, že je to dobré a dokonce, že je to třeba, aby tady ti dobrovolníci byli, mělo by to tak bejt.*“ Informant K2 také uvádí, že uvítá dobrovolníky především ve chvílích, kdy na něj nemají pracovnice tolik času:

„tak třeba když na mě nemají holky čas, tak si s těma dobrovolníkama můžu pokecat, zahrajou si se mnou kostky. Taky mi pomůžou uvařit kafe a nemusím otravovat ty pracovnice, když mají vzadu nějaký poradenství.“

Když sem pokládala otázku klientovi K4, zda vidí pozitiva na přítomnosti dobrovolníků, odpověděl opět jinak než všichni ostatní. Příkládám to jeho vyššímu věku, kdy má více zkušeností. Dotyčný totiž jako první uvedl, jaké výhody to má pro samotné dobrovolníky, když se této činnosti věnují. Myslí si, že je to především dobré pro jejich budoucí zaměstnání a je to zkušenost: *„Určitě to má výhodu pro ty dobrovolníky, že se něco o té komunitě nás feťáků dozví. Je to pro ně pak do života, oni budou vědět, jak s náma mají pracovat. Teda pokud pak budou chtít s náma pracovat v budoucnu. (...) Je to pro ně prostě velká zkušenost.“* Při doplňující otázce, kdy jsem se klientovi snažila vysvětlit, aby se zamyslel i nad pozitivy pro něj samotného mi odpověděl, že dobrovolník mu může i podat náhled na jeho situaci. K4 si myslí, že pracovníci jsou ovlivněni dlouhou praxí v oboru a může se stát, že už leccemu nepřikládají takovou váhu: *„ty pracovníci, který tady jsou celou dobu, jsou jak se říká odřený životem. Už prostě ledacos viděli a slyšeli. A vod toho dobrovolníka, no dostal sem i pár dobrejch rad. Že se na to dívají ještě takovým střízlivým a nezaujatým pohledem. Přece jenom tady ta práce má na člověka vliv, a pokud to někdo dělá pár let, tak ho to trošku otupí.“* Uvádí tedy, že dobrovolník mu může přinést jiný názor na situaci a problém, než jaký by mu poskytl samotný pracovník.

Stejný názor sdílí i K8, pro kterého je dobrovolník člověk, se kterým si může na kontaktní místnosti popovídat v době, kdy na něj nemají pracovnice zrovna čas. Klient přirovnává rozhovor s dobrovolníkem k rozhovoru s kamarádem: *„Hlavně v tom, když se nás tady sejde víc a každěj chceme řešit svoje věci. Tak pracovnice na nás nemají tolik času, aby nás všechny vyslechly. Mně se kolikrát s dobrovolníkem mluví líp než s kámošema, protože těm problémům aspoň trochu rozumí.“* K7 dokonce řekl, že se potřebuje s problémy svěřovat a povídat si s lidmi. Neuvádí už, že je to ale z toho důvodu, kdy pracovnice nemají tolik času sedět na kontaktní místnosti s klienty: *„no že si třeba povídá s klienty. To mi třeba pomůže, že si s někým můžu popovídat. Já se potřebuju s věcma svěřovat.“*

Další výhodou, kterou uvedl informant K6, je možnost vypomoci klientům s drobnými záležitostmi na počítači. Například sepsání životopisů, základní informace o fungování internetu – například jak najít hudbu nebo práci – „*No třeba když si chci popovídat nebo pomoci s něčím na internetu. Naposledy jsem si chtěla najít písničku a tak. V hodně věcech tady pomůže, sice to může udělat i pracovnice, ale ty nemají tolik času.*“ (K6).

Tabulka č. 3: Výhody přítomnosti dobrovolníků dle klientů

Informant	Výhody pro klienta	Výhody pro pracovnice nebo dobrovolníky
K1	Pracovnice má na něj více času při řešení problémů	Pracovnice mají více času na jiné věci
K2	Popovídat si, pomoc s kávou, společenské hry	Pracovnice mají více času na jiné věci
K3	Nevidí	Pracovnice mají více času na jiné věci
K4	Popovídat si, rada nebo pomoc od dobrovolníka	Dobrovolníci získají praxi
K5	Nevidí	-
K6	Popovídat si, rada nebo pomoc od dobrovolníka	Pracovnice mají více času na jiné věci
K7	Popovídat si	-
K8	Popovídat si, rada nebo pomoc od dobrovolníka	Pracovnice mají více času na jiné věci

Zdroj: vlastní výzkum

Dle tabulky č. 3 jsou zjevné dva výsledky – klienti vnímají pozitiva přítomnosti dobrovolníka v kontaktním centru především v tom, že si s ním mohou popovídat. Tuto odpověď jsem zaznamenala u pěti z osmi dotázaných informantů. Dalším pozitivum pro přítomnost dobrovolníka vnímají klienti v poskytnutí pomoci nebo rady od samotného

dobrovolníka. Tuto odpověď poskytli tři informanti z osmi dotázaných. Kromě těchto dvou odpovědí se objevila i ta, že dobrovolník může pomoci s celkovým chodem na kontaktní místnosti (uvařit kávu nebo čaj, zahrát si s klientem hry apod.). Přítomnost dobrovolníků informant K1 vnímá pozitivně v tom, že pracovnice mají více času na projednávání jeho osobních záležitostí.

Dotazovaní klienti ale uváděli i to, že výhoda dobrovolníka je především pro pracovnice, které mají tímto čas na jiné, více odborné práce (například poradenství, testování apod.). Tuto odpověď uvedlo z osmi informantů celkem pět klientů. Objevil se i názor klienta K4, jež uvedl výhodu přítomnosti dobrovolníků v kontaktním centru v tom, že samotný dobrovolník tím získá praxi pro své budoucí povolání. Což považuje za důležité pro tuto práci.

Třetí okruh otázek: Nevýhody a rizika přítomnosti dobrovolníků dle klientů

Poslední okruh otázek se věnoval především nevýhodami a riziky, které vnímají klienti v přítomnosti dobrovolníků. Ptala jsem se informantů na otázku „Vidíš nebo vnímáš nějaký nevýhody, když je tady dobrovolník?“ Zajímalo mě, zda to klienty nějakým způsobem omezuje, cítí se v kontaktním centru méně bezpečně.

Tři z informantů uvedli, že nevnímají žádnou nevýhodu, když je na kontaktním centru dobrovolník: „*Nevýhody nevidím žádný.*“ (K7). Tuto odpověď mi poskytl kromě K7 i informant K6 a K5. Dotazovaná klientka K6 k tomu ještě se smíchem dodává, že: „*Právě naopak, aspoň je nás tady víc holek.*“

Objevil se i názor, že nevýhodou může být samotná osobnost dobrovolníka. Klienti nevýhody vidí v možné nesympatii, dobrovolník jim nesedne jako individuum. Například informant K1 uvádí, že rizika nepocituje, ale: „*Prostě nejde o to, jestli je to dobrovolník nebo pracovník. Pokud je mi ten člověk nějakým způsobem sympatickej, tak se s ním budu ráda bavit. A právě naopak, pokud je mi nesympatickej nebo z něj vyzařuje něco zlého, prostě se sbalím a jdu pryč.*“ Stejný názor sdílí i K4, jež ale dodává: „*Ale sem většinou naštěstí chodí samý sympatický holky.*“

Informanti K2 a K8 vidí nevýhodu v nedostatečné nedůvěře v dobrovolníka, kterou vnímají především na začátku jeho dobrovolnické činnosti v kontaktním centru. „Nevím, když je tady někdo nový, tak se mi před ním nechce moc řešit svoje soukromý. Ale oni prý mají povinnou mlčenlivost, tak snad se nic nestane. Ale není to moc příjemný. Záleží, jak by se mnou komunikoval.“ (K2). K8 se bojí i toho, jak jej samotný dobrovolník přijme: „Nevýhody možná když jsou tady zezачátku. Víš, když je tady někdo nový, tak se moc necítím, neznám toho člověka. Taky nevím, jak moc mě třeba bude chápat.“

Překvapivá byla odpověď informanta K3, který se smíchem uvádí nevýhody pro dobrovolníka, protože práce s touto cílovou skupinou je podle něj riziková. On sám nevnímá rizika pro klienty. „Pro mě určitě ne, spíš možná jsou tady rizika pro toho dobrovolníka. Že vlastně se tady schází podivný lidi, může něco chytnout a tak.“

Tabulka č. 4: Nevýhody přítomnosti dobrovolníků dle klientů

Informant	Nevýhody pro klienta	Nevýhody pro pracovníka nebo dobrovolníka
K1	Nesympatie	-
K2	Soukromí, nedůvěra	-
K3	-	Riziková cílová skupina
K4	Nesympatie	-
K5	Nevnímá	-
K6	Nevnímá	-
K7	Nevnímá	-
K8	Soukromí, nedůvěra	-

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 4 shrnuje odpovědi informantů na otázky ohledně rizik a nevýhod, které klienti vnímají v přítomnosti dobrovolníků. Z tabulky je patrné, že čtyři z osmi

informantů si žádné nevýhody neuvědomují a nevnímají žádné rizika pro ně samotné. Jeden z nich uvádí, že ale existují rizika pro samotného dobrovolníka.

Dva z informantů vnímají nevýhody především v začátcích dobrovolníka v kontaktním centru, jelikož daného člověka neznají a nemají v něj takovou důvěru. Bojí se, že bude narušeno jejich soukromí i přesto, že vědí o povinné mlčenlivosti u dobrovolníků.

Zbývající dva informanti si myslí, že nevýhoda přítomnosti dobrovolníků je především v tom, že dobrovolník jim může být nesympatický, nemusí jim tzv. sednout. Nejde tedy o to, zda to je dobrovolník nebo pracovník, pro klienta je důležité, aby věděli, jak s nimi má dotyčný komunikovat.

Jelikož informanti K1, K2, K4 a K8 vnímají negativa, když je na kontaktním centru dobrovolník, zajímalo mě, zda přítomnost dobrovolníků ovlivní nějakým způsobem jejich chování (viz tabulka č. 5). *„To určitě ovlivní, ale zase na druhou stranu v tom nevidím víceméně žádné mínus. Protože káčko je dost veliký nebo můžu vždycky odejít.“* (K1). Následně jsem se informanta zeptala, v čem přesně se změní jeho chování: *„To je takový individuální. Kolikrát se stane, že sou ty lidi na kontaktní místnosti a pracovník tam není. A stává se, že před tím dobrovolníkem se lidi baví o věcech, o kterých by neměli. Že vlastně porušují ty pravidla.“* Z odpovědi K1 je tedy zřejmé, že pokud klienti zůstanou sami s dobrovolníkem v místnosti, může dojít k porušování pravidel – například vulgarity.

Informanta K4 přítomnost dobrovolníků ovlivní: *„Jako jo, už z toho důvodu, že jsou to mladý holky, který ze začátku ani neví co a jak.“* Nedokázal si ale při rozhovoru uvědomit, v jaké situaci by se zachoval jinak. Položila jsem mu tedy otázku, zda by se například vyhýbal intimnějším tématům v přítomnosti dobrovolníka: *„Já su člověk takovej, že co si myslím, to většinou řeknu. A je jedno, jestli je to dobrovolník nebo pracovník. Je mi prostě jedno jestli mluvím s člověkem, kterýho znám deset let nebo dní.“*

U informanta K8 se opět ukazuje riziko dobrovolníků v jejich začátcích, což uváděl již při otázce nevýhod. Jeho chování je totiž ovlivněno, pokud přijde nový dobrovolník:

„Jenom ze začátku, pak jak si na něj zvyknu, tak je to v pohodě.“ Z jeho odpovědi je tedy patrné, že pokud je v kontaktním centru dobrovolník již delší dobu, informant jej už nevnímá jako riziko.

K2 sice vnímá nevýhody, když přijde na kontaktní centrum a je tam dobrovolník, jeho chování to ale v ničem neovlivní: „Vůbec, pokud bych sem prostě chtěl jít, tak sem půjdu jako vždycky.“

Tabulka č. 5: Přítomnost dobrovolníků a ovlivnění chování klientů

Informant	Ovlivní chování?	V čem?
K1	Ano	Možnost porušení pravidel
K2	Ne	-
K4	Ano	Neví
K8	Ano	Důvěra – na začátku

Zdroj: vlastní výzkum

4.3 Shrnutí výsledků prvního výzkumného souboru

Z rozhovorů s prvním výzkumným souborem, jež tvořili klienti a klientky Kontaktního centra Prostějov, je patrné, že klienti definovali dobrovolníka jako někoho, kdo dělá určitou činnost dobrovolně, nečeká od toho žádné finanční ohodnocení a nejspíše to dělá z důvodu chtít pomoci. Informanti uvedli, že výhodou dobrovolníka v kontaktním centru je především to, že si s ním mohou popovídat, dobrovolník jim může pomoci s přípravou kávy nebo čaje. Dále informanti říkají, že dobrovolníci jim mohou poradit při práci s počítačem či poskytnout radu, když mají nějaký problém. Informanti se shodují, že přítomnost dobrovolníků je výhodou především pro pracovnice, které tak mají více času na odborné práce - jako jsou výměny, poradenství.

Nevýhody mohou spočívat v nedůvěře dobrovolníkovi, kdy se informanti nechtějí svěřovat osobě, která nemá tolik zkušeností, nebo ji neznají natolik, aby jí říkali intimní

informace o své osobě. Za důležité považuji i to, že se vyskytly názory informantů, jež uvádějí, že není důležité, zda je to dobrovolník nebo pracovník, ale jestli je dotyčný komunikativní, neodsuzuje klienty nebo je sympatický.

4.4 Souhrn informací o druhém výzkumném souboru

Níže uvedená tabulka (tabulka č. 6) podává základní informace o druhém výzkumném souboru, jež tvořily tři pracovnice Kontaktního centra Prostějov. Tabulka má pomoci v orientaci při vyhodnocování odpovědí níže uvedených informantek.

Tabulka č. 6: Základní informace o druhém výzkumném souboru

Informant	Pracovní pozice	V Kontaktním centru Prostějov	Věk
P1	Sociální pracovnice	3 roky	26 let
P2	Pracovnice v soc. službách	6 let	42 let
P3	Vedoucí centra a psycholog	8 let	33 let

Zdroj: vlastní výzkum

Dle tabulky č. 6 je patrné, že každá z informantek má jinou pracovní pozici a pracovní zkušenosti v Kontaktním centru Prostějov. Objevuje se i rozdíl ve věku, což ve všech třech případech může dle mého názoru ovlivnit odpovědi na otázky v rozhovorech. Všechny tři pracovnice se s dobrovolníky setkávají a zaučují je v Kontaktním centru Prostějov.

4.5 Vyhodnocení odpovědí druhého výzkumného souboru

První okruh otázek: Kdo je to dobrovolník?

Informantkám z druhého výzkumného souboru byly položeny podobné dotazy o dobrovolnících obecně – například „Kdo si myslíš, že je dobrovolník? Jak bys podle svého názoru definovala dobrovolníka?“

Informantky se shodly na tom, že dobrovolník je pro ně někdo, kdo kamkoliv chodí dobrovolně, pomáhá tam a dělá to bez očekávání finanční odměny. P1 uvádí, že když se řekne dobrovolník: „*Vybaví se mi slovo dobrovolně, ze kterého vychází. Takže někdo, kdo kamkoliv dochází a chce tam realizovat sám sebe nebo nějaký svoje představy. Má možnost tam vlastně jakože pracovat, odzkoušet a ohmatat si tu budoucí práci. Dělá to dobrovolně ve svém volném čase. Chce být někomu prospěšný nebo něčemu, už protože je o tom přesvědčený, že to co dělá je prostě správný.*“ Informantka P1 zde ještě poukazuje na dobrovolníkovu motivaci k této činnosti – vyzkoušení si budoucí praxe. Stejnou motivaci vidí i P2: „*Podle mě nejčastěji určitě to, že získá praxi v oboru, ve kterém chce později pracovat. Možná taky to, že pak zná ty lidi nebo organizaci a tak pro něho bude jednodušší si pak sehnat práci.*“

Informantka P3 ohledně otázky, kdo je to dobrovolník, nezapomíná podotknout, že je potřeba dobrovolníky ohodnocovat alespoň nějakým jiným způsobem: „*Vybaví se mi člověk, který chce něco dobrovolně dělat, aniž by za to čekal nějakou finanční odměnu. Někdo, kdo chce ve svém volném čase nabídnout své dovednosti a schopnosti. Nebo naopak, kdo chce své dovednosti a schopnosti zkvalitnit. Také mě napadá k tomu, že dobrovolník by měl být kvalitně veden a odměňován, když ne finančně, tak morálně.*“

Dobrovolník je dle informantek člověk, který se věnuje určité činnosti dobrovolně, neočekává za to žádné finanční ohodnocení, ale přesto by měl být ohodnocen alespoň nějakým jiným způsobem, aby cítil, že si jeho práce pracovnice váží. Dobrovolník dělá tuto činnost zejména kvůli tomu, aby měl praxi do svého budoucího zaměstnání a získal kontakty. Zároveň si může vyzkoušet své dovednosti a schopnosti, případně je zdokonalit.

Druhý okruh otázek: Výhody přítomnosti dobrovolníků dle pracovníc

Ve druhém okruhu otázek byly Informantkám položeny otázky typu „V čem tady na káčku můžou dobrovolníci pomoci?“ nebo „Jaké jsou podle tebe výhody, když jsou v kontaktním centru dobrovolníci?“

Informantky se shodují na tom, že dobrovolník jim pomůže především v případech, kdy nemají zrovna čas na všechny klienty. Výhoda je to jak pro pracovníky, tak pro samotné klienty. Dobrovolník může s klienty hrát společenské hry, stolní fotbal nebo si s nimi jenom tak popovídat. „*Určitě má výhody, převážně tím, že doplní personální složku. Například když přijde hodně klientů, tak ten pracovník nemá na všechny čas.*“ (P1) Stejný názor sdílí i P2: „*Dokáže pomoci pracovníkům, když ten pracovník se nemůže naplno věnovat jiným klientům. Takže ten dobrovolník může s klientama hrát hry nebo fotbálek.*“ Informantka P3 k tomuto ještě dodává možnost pracovní výpomoci, kdy je někdo z pracovníků nepřítomen: „*Ulevení od pracovního zatížení pracovníků. Pokud je tým v krizové situaci. Třeba někdo je nemocný a musel by se kvůli tomu omezovat provoz centra, tak zastoupení pracovníka v jeho roli. Toto si myslím na základě zkušeností z praxe i na základě různých debat s mými kolegy.*“

Dále mohou dobrovolníci vnést do zařízení nebo organizace oživení. Dobrovolník je dle informantek schopen přinést nové nápady a pohledy na práci. „*To první co mě napadá je tvořivost a inspirace. Není zkažený nějakým systémem nebo pravidly daného zařízení. Takže může přinášet nové pohledy, nové styly práce. Určitě i pro klienty oživení v týmu.*“ (P3) A P4 dodává: „*Že ti klienti tady zase vidí jinou tvář, když sem ten dobrovolník jednou za čas přijde.*“ A nepřináší oživení pouze klientům, ale dle P3 i samotnému týmu: „*Určitě také působí v rámci týmu jako prevence vyhoření. Pokud tedy není dobrovolníkem v daném zařízení po několik let. Může dělat takovou tu lidskou stránku práce, zájem o klienta, nezahlcení spoustou práce, přinesením entusiasmů a tak.*“

Informantka P1 si myslí, že výhoda může být i v tom, že klienti dobrovolníkům důvěřují a tudíž se jim mohou svěřovat se svými problémy. „*A taky, že někteří klienti se rádi svěřují spíše dobrovolníkům a stážistům.*“ Položila jsem ji tedy otázku „Proč se raději svěřují jim a ne vám, když vás znají více a déle?“ a informantka P1 říká, že:

„Myslím, že je to z toho důvodu, že jsou podle klientů dobrovolníci více na jejich straně. Což ale není úplně pravda, protože i dobrovolník dodržuje pravidla jako by byl pracovník. Dobrovolník ale nemá úplně všechny pravomoce, takže se klientovi zdá přístupnější. Určitě se mu teda svěřít víc, má k němu větší důvěru. Takže v tomto je i pro klienty dobrý, že tady ti dobrovolníci jsou.“

Tabulka č. 7: Výhody přítomnosti dobrovolníků dle pracovníc

Informantka	Výhody pro klienty a klientky	Výhody pro pracovníce
P1	Důvěra klientů	Personální zajištění
P2	Oživení zařízení	Personální zajištění
P3	Oživení zařízení	Personální zajištění

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 7 shrnuje výhody přítomnosti dobrovolníků. Všechny informantky se shodují na výhodě v tom, že ony samy mají více času na jiné práce v kontaktním centru. Dobrovolník zajišťuje pracovní sílu v situacích, kdy je potřeba více pracovníků – například když přijde více klientů. Dále se dvě z informantek shodly na tom, že dobrovolník přináší do kontaktního centra novou energii a pohledy na práci s klienty. Mohou tím pomoci i syndromu vyhoření u pracovníc. Jedna z informantek vidí výhodu i v tom, že dobrovolníci mohou klientům pomoci a poskytnout jim radu, jelikož klienti podle ní dobrovolníkům věří a svěřují se jim.

Třetí okruh otázek: Nevýhody přítomnosti dobrovolníků dle pracovníc

Třetí okruh otázek se shoduje s okruhem otázek u první skupiny informantů. Opět jsem se vyptávala na to, zda pracovníce vnímají nevýhody dobrovolníků v jejich kontaktním centru.

Informantky se shodují na tom, že nevýhody se objevují na začátku, kdy se musí dobrovolník seznámit se zařízením a je potřeba ho zaučit. *„Nevýhody vidím spíš jako na začátku, když nemám třeba tolik času na toho dobrovolníka, když mu potřebuju nebo musím něco vysvětlit ohledně práce a tak. Potom musím vzpomínat, co sem mu měla říct a neřekla.“* (P1). Informantka P2 odpovídá naprosto stejně: *„Možná dobrovolníci ovlivňují práci na začátku, kdy já mám spoustu práce a ještě jim musím něco vysvětlovat. Co dělat, nedělat, ukázat jim to. Ale rozhodně je to nesmírná pomoc.“* Informantka P3 uvádí: *„Ze začátku práce navíc, a pokud se ta práce odvede dobře a průběžně dochází k dalšímu předávání, tak poté je to pomoc.“*

Další nevýhodu vidí informantka P3 v tom, že může mít práce dobrovolníka v kontaktním centru nepříznivý vliv na klienty nebo pracovní tým. Uvádí, že záleží na povaze samotného dobrovolníka: *„Dobrovolník bude dělat něco, co mu nepřísluší a zanechá to špatné následky na klientské práce. Což se může objevit i třeba až za pár měsíců. Může pozměnit atmosféru zařízení, atmosféru v kolektivu.“*

Jako další nevýhodu vidí v přebírání pracovních povinností pracovníci, což pak má za následek nechuť pracovníci práci po odchodu dobrovolníka dělat: *„Záleží hodně na povaze dobrovolníka i týmu. Například pracovník může zlenivět a zvykne si, že nějakou práci za něho dělá dobrovolník, a když by dobrovolník odcházel, tak to nebude chtít dělat.“* (P3).

Tabulka č. 8: Nevýhody přítomnosti dobrovolníků dle pracovníci

Informantka	Nevýhody pro klienty a klientky	Nevýhody pro pracovníce
P1	-	Pouze na začátku – zaučení
P2	-	Pouze na začátku – zaučení
P3	Ohrožení klientů	Pouze na začátku – zaučení Zlenivění pracovníků

Zdroj: vlastní výzkum

Dle tabulky č. 7 je jasné, že nevýhody dobrovolníků jsou pro pracovnice pouze na začátku, kdy dobrovolník do kontaktního centra přijde. Tato nevýhoda spočívá v tom, že pracovnice mají málo času dobrovolníka pořádně zaučit, jelikož se musejí starat o jiné věci. Tato nevýhoda se ale časem stává výhodou, jelikož dobrovolník jim práci naopak ulehčí. Jedna z pracovnic uvádí i nevýhodu zlenivění personálu, kdy si zvykne na jednoho pracovníka navíc. Stejná pracovnice neopomenula nevýhodu pro klienty – dobrovolník může svojí nezkušeností nějakým způsobem poškodit klienta.

Čtvrtý okruh otázek: Dobrovolnictví ve službách pro drogově závislé a jeho výskyt

Poslední okruh se zaměřil na názor informantek, zda si myslí, že je dobrovolníků ve službách pro drogově závislé dostatek. Pokud odpověděly ne, byla jim položena otázka, z jakého důvodu se tak podle jejich názoru děje.

Všechny tři informantky se shodují na odpovědi, že dobrovolníků v této oblasti podle nich není dostatek. „Beru to podle našeho zařízení, protože nevím, jak to vypadá jinde, ale myslím, že určitě ne.“ (P2) „Myslím, že ne.“ (P3) a informantka P1 pouze potvrzuje: „Spíš si myslím, že ne.“

Jedním z důvodů může být neoblíbenost cílové skupiny – drogově závislých – v obecné společnosti: „Ona ta cílová skupina sama o sobě asi není populární mezi veřejností, takže není moc lákavá pro dobrovolníky asi.“ (P2) Informantka P1 se s ní shoduje: „Možná proto, že ti dobrovolníci radši půjdou k seniorům nebo do nemocnic. Tady ta skupina klientů na káčku nebude mít pro dobrovolníka takový společenský ohodnocení.“

Informantka P3 uvádí i další důvod: „Asi to není ani nechutí dobrovolničit v této oblasti. Spíše si myslím, že v našem státu je to hodně navázané na finance a časové možnosti. Málo kdo je na tom tak dobře, myslím časově i finančně, aby mohl svůj volný čas věnovat dobrovolné činnosti. A pokud ano, tak to jsou vzácné duše. A je také dobré mapovat, zda to není na úkor jejich vlastního života. Aby se nejednalo o spasitelské tendence.“ Tedy že v dnešní společnosti není dobrovolnictví u této cílové skupiny neoblíbené, ale spíše na něj není dostatek času a peněz. Informantka P3 dále dodává, že

z těchto důvodů se dobrovolnictví podle jejího názoru mohou věnovat spíše studenti a nezaměstnaní. „Dobrovolničení si umím dobře představit u studentů, kteří mají školu třeba jen 3 dny v týdnu nebo u lidí, kteří nemají práci. Těžko si to již představuji u lidí, kteří mají plný úvazek.“

Tabulka č. 9: Výskyt dobrovolníků ve službách pro drogově závislé

Informantka	Je zde dostatek dobrovolníků?	Důvod
P1	Ne	Cílová skupina
P2	Ne	Cílová skupina
P3	Ne	Nedostatek času a financí dobrovolníků

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 9 ukazuje, že informantky se shodují na nedostatku dobrovolníků v zařízeních pro drogově závislé. Jedním z důvodů může být neoblíbenost cílové skupiny – drogově závislých. Tato cílová skupina je ve společnosti málo oblíbená, tudíž ani dobrovolníci se jí nechtějí věnovat. Druhým uvedeným důvodem může být nedostatek času a financí dobrovolníků.

4.6 Shrnutí výsledků druhého výzkumného souboru

Dle odpovědí druhého výzkumného souboru, který tvořily pracovnice Kontaktního centra Prostějov, můžeme definovat dobrovolníka jako člověka, který vykonává svoji práci dobrovolně, chce poskytnout svoje schopnosti a dovednosti a díky tomu pomoci

ostatním. Dobrovolník dělá tuto činnost bez nároku na finanční odměnu, ale bylo by dobré, aby byl alespoň nějakým jiným způsobem ohodnocen.

Výhodou dobrovolníka může být především doplnění personálu Kontaktního centra Prostějov, jelikož ne vždy mají pracovníce dostatek času na všechny klienty. Dobrovolník může do zařízení nebo týmu vnést trochu oživení a nové energie. Může poskytnout pracovnícům jiný pohled na řešení situací a zároveň tím pomoci v předejití syndromu vyhoření u pracovníků. Jedním z pozitiv je i důvěra klientů dobrovolníkům, jelikož z nich necítí takovou autoritu jako z pracovníků. Někteří klienti se tedy svěřují raději dobrovolníkům.

Nevýhody pracovníci vidí pouze minimální. Především na začátku dobrovolníka v kontaktním centru, kdy je potřeba ho řádně vyškolit a sdělit mu informace týkající se chodu zařízení. Tato nevýhoda je ale záhy vystřídaná výše uvedenými pozitivy. V některých případech může být přítomnost dobrovolníka riziková, jelikož jeho práce může negativně ovlivnit klienty zařízení. Přestože pracovníci vnímají dobrovolníky spíše pozitivně, může ohrozit jejich profesionalitu. Stalo by se tak v případě, kdy se pracovníci příliš spoléhá na práci dobrovolníka a přenáší na něj své vlastní povinnosti.

Dobrovolníků při práci s drogově závislými je nedostatek. Jedním z důvodů je neoblíbenost samotné cílové skupiny drogově závislých. Stejně tak nastavením dnešní doby, kdy dobrovolníci nemají na tuto činnost čas a finance.

5 DISKUZE

Pracovnice ale i klienti a klientky byli velmi vstřícní pro poskytování odpovědí k výzkumu, což mi velmi ulehčilo prvotní rozpaky z rozhovorů. V průběhu transkripce rozhovorů jsem si podle svého hlasu všimla, že se při prvních rozhovorech necítím ve své kůži. To ale u získání zkušeností velmi brzo odpadlo. Nepřekvapilo mě, že odpovědi klientek a pracovnic byly obsáhlejší než ty od mužů – přece jenom jsou ženy hovornější. Tuto skutečnost uvádí i Karsten (2006), který to přisuzuje tomu, že ženy používají obou polovin mozku ke svým jazykovým a řečovým schopnostem, což vede k větší nadanosti v této oblasti oproti mužům. Nejtěžší bylo přimět klienty k odpovědi na položenou otázku, jelikož se u dvou klientů stalo, že mi na otázku odpověděli pouhé „nevím“. Přitom bylo vidět, že se nad tím ani na chvíli nezamysleli.

Bylo zajímavé porovnat odpovědi klientů s rozdílným věkem. Například třiapadesátiletý versus dvaadvacetiletý informant. U staršího bylo v odpovědích znát, že už má nějaké životní zkušenosti a ucelenější pohled na věc. Například když se zmínil o tom, že pracovnice už ledacos slyšely a viděly, tudíž mu dobrovolníci mohou poskytnout jiný, svěžejší pohled na situaci. Oproti tomu nejmladší z informantů nebyl schopen odpovědět ani na otázku výhod a pozitiv, ani na otázku rizik, které vnímá při přítomnosti dobrovolníka. Příkládám to jeho nízkému věku a nevyzrálosti. Je zde ale i pravděpodobnost toho, že pouze nechtěl odpovídat na takový typ otázek a chtěl to mít rychle za sebou.

Stejně povrchně odpovídal i klient, který má dodělanou pouze základní školu. Často se po položení otázky zasmál a měla jsem z něj pocit, že je mu vlastně úplně jedno, co odpoví. Například jeho odpověď na rizika, kdy uvádí možnost, že je to riziko pouze pro dobrovolníka, který od klientů může dostat nějakou nemoc. Po rozhovoru jsem se od pracovnic ale dozvěděla, že klient zrovna procházel těžkým obdobím, které mohlo zapříčinit, že odpovídal takovým způsobem.

Co se týče rozdílů v odpovědích klientů, kteří užívají marihuanu a pouze příležitostně pervitin, tak ty nejsou v ničem specifitější než odpovědi, které mi poskytli

klienti užívající pervitin. Při zpracování výsledků mě napadlo, že by bylo vhodné, kdybych se příště ptala i na délku drogové kariéry každého z nich.

Práce měla za cíl zjistit postoje klientů a klientek Kontaktního centra Prostějov na přítomnost dobrovolníků a dílčím cílem bylo zanalyzovat postoje pracovníků Kontaktního centra Prostějov na přítomnost dobrovolníků. S ohledem na tyto cíle práce byly stanoveny tři výzkumné otázky:

1. Jak vnímají klienti Kontaktního centra Prostějov přítomnost dobrovolníků?
2. Proč se dobrovolnictví s drogově závislými nevěnuje více dobrovolníků?
3. Jak pracovníce Kontaktního centra Prostějov vnímají přítomnost dobrovolníků?

Výzkumná otázka č. 1: Jak vnímají klienti Kontaktního centra Prostějov přítomnost dobrovolníků?

Klienti uváděli, že dle jejich názoru je dobrovolník člověk, který chce pomáhat lidem, dělá to dobrovolně a nedostává za to žádné finanční ohodnocení. Tato definice se shoduje s definicí dobrovolníka dle Gulové (2011), která říká, že dobrovolník je někdo, kdo bez nároku na finanční ohodnocení poskytuje svůj volný čas, energii, vědomosti a schopnosti, aby pomohl ostatním lidem nebo společnosti. Překvapila mě odpověď, kdy se jeden z klientů podíval na definici dobrovolníka i z druhé strany a uvedl, že dobrovolník může být i student, který dělá tu činnost pro sebe, jelikož chce získat praxi do budoucna. Uvádí tedy druh motivace, kterou může být podle Tošnera a Sozanské (2006) tzv. reciproční motivace. Tento typ zahrnuje zájem dobrovolníka o nové zkušenosti a kontakty.

Odpovědí na doplňující otázku, kde se podle klientů dobrovolníci vyskytují, bylo nejčastěji kontaktní centrum. Tato odpověď je podle mého názoru ale zkreslená tím, že klienti sami se s dobrovolníky setkávají právě tam, a proto automaticky odpověděli kontaktní centrum. Mezi odpověďmi se objevuje i dobrovolnictví s dětmi, seniory nebo s nemocnými. Právě dobrovolnictví v sociálních službách pro seniory se dle Luskové a

Luskové (2012) věnuje v České republice nejvíce dobrovolníků. Líbila se mi odpověď dotazované klientky, která by chtěla, aby dobrovolníci byli úplně všude, protože je to dle jejího názoru potřeba. S tímto mohu pouze souhlasit.

Dle rozhovorů bylo zřejmé, že klienti vnímají dobrovolníky spíše pozitivně. Výhody, které dotazovaní klienti uváděli, byly hlavně v tom, že klienti si mohou s dobrovolníkem popovídat nebo zahrát různé hry. Překvapilo mě, že tři z klientů (K4, K6 a K8) odpověděli, že jim mohou dobrovolníci pomoci při řešení jejich problémů nebo při jiných záležitostech (např. internet). Neboť jsem myslela, že jsou klienti kontaktních center více uzavřeni před cizími lidmi, což se ale ukázalo jako naprosto špatná domněnka. Na druhé straně podle nich dobrovolník pomůže i pracovnícím, které díky tomu mají více času na odbornější práci. Čímž se shodují s Tomešem (2001), který říká, že sociální služby potřebují nejen profesionální sociální pracovníky starající se o sociální práci, ale i dobrovolníky, kteří se zaměří na nekvalifikované práce.

Na předchozí otázku o výhodách dobrovolníků klienti odpovídali okamžitě a nepotřebovali mnoho času k rozmyšlení, ale co se týče nevýhod a rizik, které klienti vnímají v souvislosti s dobrovolníky, tak si většina z nich otázku dlouho promýšlela. Klienti odpovídali, že žádné nevýhody nevidí, je jim to vlastně úplně jedno, ale po chvíli si někteří alespoň na něco vzpomněli. Překvapilo mě, že polovina informantů neuvedla žádnou nevýhodu, jelikož jsem předpokládala, že přítomnost dobrovolníka v kontaktním centru naruší jejich anonymitu, pocit bezpečí. Klienti uváděli, že důležitá je i osobnost dobrovolníka, protože může být sympatický a milý, ale stejně tak i nepříjemný. Pro klienty bylo důležité, aby se jim s ním dobře povídalo.

Na druhé straně mě vůbec nepřekvapilo, že některým klientům není příjemné se svěřovat dobrovolníkovi, který je v kontaktním centru teprve krátkou dobu. Vybudovat důvěru mezi dobrovolníkem a klientem může podle mého názoru trvat i několik týdnů. Stejná situace podle mě nastane i v případě, kdy by v kontaktním centru nastoupil nový pracovník nebo pracovnice. Matoušek (2003) uvádí, že je důležité, aby byl pracovník pro klienta důvěryhodný a měl dovednost dobře komunikovat.

Zaujala mě odpověď klientky na otázku, zda dobrovolník nějakým způsobem ovlivní její chování. Předpokládala jsem spíše odpovědi o tom, že klienti by nepřišli na

kontaktní místnost nebo do zařízení, nemluvili s dobrovolníky o osobních věcech. Klientka ale uvedla, že pokud je s klienty dobrovolník v místnosti sám, je zde možnost porušování pravidel ze strany klientů. Toto je podle mého názoru důležitá informace pro pracovnice Kontaktního centra Prostějov, které by se měly tímto problémem zabývat. Například tím, že dobrovolník nebude zůstatvat s klienty bez dohledu pracovnic, což bude i prevencí toho, aby dobrovolník neodborným přístupem ohrozil klienta.

Výzkumná otázka č. 2: Proč se dobrovolnictví s drogově závislými nevěnuje více dobrovolníků?

Nepřekvapilo mě, že se pracovnice shodly v názoru, že dobrovolníků je dle nich v zařízeních pro drogově závislé málo. Při psaní teoretické části jsem totiž zjistila, že nejenom dobrovolníků, ale i informací je v této oblasti málo. Například dobrovolnictví při práci se seniory nebo lidmi s postižením je téměř v každé literatuře. Bohužel najít zmínku o dobrovolnících v kontaktních centrech nebo terénních programech tzv. streetworku bylo velmi těžké.

Dvě pracovnice se shodly na tom, že dobrovolníci v této oblasti chybí zejména proto, že s touto cílovou skupinou je málo lidí ochotných pracovat. Společnost se na drogově závislé – převážně na pervitinu nebo heroinu – dívá skrz prsty a kolují i názory, že si za to mohou sami a proč by se jim tedy mělo pomáhat. Například Fischer a Škoda (2009, s.117) uvádějí že *„užívání nealkoholových látek je často spojeno s následnou stigmatizací, tito jedinci jsou ohroženi sociální exkluzí.“*

Nesouhlasit naopak musím s pracovnicí, která uvádí, že důvodem může být nedostatek času a financí. Podle mého názoru je sice pravda, že dnešní společnost je nastavená spíše materiálně a pomáhat bezplatně někomu v určitém zařízení nebo sociální službě zatím nepatří mezi normy společnosti, ale proč tedy dobrovolníci jinde jsou? Proč najdeme dobrovolníka v nemocnici, ale v kontaktním centru už málokde? Nemyslím si tedy, že odpověď zcela objasňuje důvody spíše nevýskytu dobrovolníků ve službách pro drogově závislé.

Jak už bylo řečeno výše, nedostatek literatury, výzkumů a informací o dobrovolnictví s touto skupinou – nemám s čím porovnat odpovědi pracovnic Kontaktního centra Prostějov, abych zjistila přesnou příčinu tohoto problému. Myslím si ale, že by se dobrovolníci v těchto službách určitě uplatnili.

Výzkumná otázka č. 3: Jak pracovnice Kontaktního centra Prostějov vnímají přítomnost dobrovolníků

Definice dobrovolníka dle pracovnic se opět shoduje s definicí dle Gulové (2011) – tedy že dobrovolník bez nároku na finanční ohodnocení pomáhá lidem nebo společnosti a dělá to ze své dobré vůle. Zajímavá byla odpověď, že dobrovolník to dělá i pro sebe, pro svoji budoucnost, kdy může tuto praxi využít v budoucím zaměstnání. Což se shoduje s druhem reciproční motivace dobrovolníka dle Tošnera a Sozanské (2006). Líbilo se mi, že si pracovnice uvědomují i potřebu ohodnotit dobrovolníka jiným způsobem. Podle mého názoru je důležité, aby dobrovolník vnímal, že si ho v daném zařízení cení. Tošner (2010) například uvádí, že je dobré, aby byly vykazovány hodiny dobrovolníka v organizaci, byl zmíněn v závěrečné zprávě nebo alespoň pozván na setkání týmu.

Mezi výhody podle pracovnic patří převážně doplnění týmu, což potvrzují i názory klientů. Dobrovolník se může věnovat klientům v kontaktní místnosti a pracovnice mezitím mohou dělat administrativu, poradenství nebo výměnu injekčního materiálu. Což tvrdí již Matoušek a Kroftová (2003) - dobrovolník je pro pracovní tým pomocnou rukou a může se věnovat klientovi v době, kdy na něj nemá čas pracovník.

Zajímavé je tvrzení pracovnic, že dobrovolník může doplnit pracovní tým, pokud je jeden z pracovníků nemocný. Díky tomu se nemusí kontaktní centrum zavírat, ale pokračuje v normálním provozu.

Překvapilo mě také, že dle pracovnic může dobrovolník působit jako prevence vyhoření týmu, jelikož přináší inspiraci, nové nápady a přístupy. Ale již Matoušek (2003) uvádí, že dobrovolník může do týmu přinést vysoké nadšení, angažovanost a osobní přístup ke klientům. Před začátkem výzkumu jsem předpokládala jistou

uzavřenost klientů před lidmi mimo pracovní tým Kontaktního centra Prostějov. Tato domněnka se ale ukázala jako mylná, jelikož pracovnice uvádí, že klienti se dobrovolníkům svěřují se svými problémy. Mnohdy raději než pracovnícím, protože klienti mají pocit větší blízkosti k dobrovolníkovi jako člověku (přestože dobrovolník má také povinnosti, například hlídat dodržování pravidel u klientů). Zmíněný fakt uvádí již Matoušek a Kroftová (2003), kteří říkají, že vztah mezi dobrovolníkem a klientem je důvěrnější a osobnější než s pracovníky.

Za rizika a nevýhody všechny pracovnice považují počátky dobrovolníka v zařízení, kdy je potřeba dobrovolníka zaučit a vysvětlit mu pravidla a povinnosti. Nečekala jsem ale nevýhodu v tom, že pracovnice si mohou na práci dobrovolníka zvyknout. Tím pádem se může stát, že při odchodu dobrovolníka už nebudou pracovníci tuto práci chtít vykonávat. Měly by se tedy stanovit jasné hranice a povinnosti dobrovolníků – jakou práci mají na starost, co už by dělat neměli. Pracovnice si také uvědomují rizika pro klienty, kdy dobrovolník může svým nezkušeným a neprofesionálním způsobem poškodit práci s klientem. Může nastat situace, kdy dobrovolník klientovi špatně poradí nebo mu řekne nevhodnou věc. Dle mého názoru se ale tomu dá předejít správným výběrem dobrovolníků, dostatečným vyškolením nebo pravidelným dohledem pracovníků na jeho práci. Stejně tak Tošner a Sozanská (2006) uvádějí, že je nutné dobrovolníka na začátku zaučit, což dodá dobrovolníkovi jistotu a prohloubí to jeho motivaci, dochází tak k předcházení nereálného očekávání nebo budoucím chybám v činnosti dobrovolníka.

Dle výsledků výzkumu je tedy zřejmé, že pracovnice jsou za dobrovolníky v jejich zařízení vděčné a dobrovolníci jim v jejich práci přináší inspiraci. Důležité je ale dobrovolníkovi na začátku věnovat nějaký čas a úsilí, což se pracovnícím v budoucnu vrátí.

5.1 Možná zkreslení výzkumu

Pro výzkum byla zvolena technika polostrukturovaného rozhovoru, protože dle mého názoru byla pro danou cílovou skupinu nejlepší. Z rozhovorů s pracovníci při přípravě výzkumu mi bylo totiž sděleno, že dotazníky jsou klienty vyplňovány s velkou nelibostí a stává se, že klient zaškrtná nějaké odpovědi a je mu jedno, co tam bylo. Z tohoto důvodu jsem zvolila výše uvedenou techniku. Ale právě kvůli tomu je možné, že byl výzkum zkreslen. Klienti nemuseli být při rozhovoru tváří v tvář tolik upřímní. Mohlo se taky stát, že chtěli mít rozhovor rychle za sebou a více se nesoustředili na své odpovědi.

K dalšímu zkreslení mohlo dojít tím, že pracovníci i klienti věděli, že práci a situaci v Kontaktním centru Prostějov znám, jelikož jsem tam byla na praxi. Tudíž v některých odpovědích předpokládali, že nemusejí uvádět všechno, protože si to z jejich odpovědí odvodím.

Posledním zkreslením by mohl být výběr informantů prvního výzkumného souboru. Jelikož jsem nemohla vytvořit reprezentativní výběrový soubor, kde by byli například zastoupeni i klienti užívající jiné návykové látky (např. klienti z řad olášských Romů, kteří užívají heroin). Odpovědi klientů mohla ovlivnit i jejich nálada a momentální stav, uvědomuji si totiž, že někteří z respondentů mohli být intoxikovaní nebo naopak mít abstinční syndromy.

6 ZÁVĚR

Práce se věnuje dobrovolnictví při práci s drogově závislými. V teoretické části jsem se zaměřila na vysvětlení pojmu dobrovolnictví, které se v naší společnosti vyskytuje v různých podobách. Dále práce představuje syndrom závislosti a rozdělení návykových látek. V poslední teoretické části jsem se věnovala sociálním službám. Jsou zde představeny nejznámější sociální služby pro drogově závislé, kam patří například kontaktní centra, terapeutické komunity nebo tzv. streetwork. Práce představuje i Kontaktní centrum v Prostějově, kde byl proveden výzkum.

Cílem práce bylo zjistit postoje klientů Kontaktního centra Prostějov na přítomnost dobrovolníků. Z tohoto cíle práce vycházela výzkumná otázka zabývající se tím, jak vnímají klienti přítomnost dobrovolníků. Dle výsledků výzkumu je zřejmé, že dobrovolník pro klienty a klientky přináší řadu výhod, ale souvisí s ním i určitá rizika. Mezi výhody dle klientů patří především možnost strávení času na kontaktní místnosti s dobrovolníkem, který si s klientem může popovídat, poradit mu nebo si s ním zahrát různé společenské hry. Jako rizika klienti naopak vnímají počáteční nedůvěru k novému člověku, neradi se jim svěřují s příliš osobními problémy. Důležité je pro klienty samotná osobnost dobrovolníka, která ovlivní postoj k němu.

Dílčím cílem práce bylo zjistit postoje pracovníků na přítomnost dobrovolníka a zjistit, z jakého důvodu se dobrovolnictví s touto cílovou skupinou nevěnuje dostatek dobrovolníků. Ukázalo se, že přítomnost dobrovolníka je pro pracovníce velkou pomocí především ve chvílích, kdy pracovníce nemají čas věnovat se všem klientům. Nevýhodou je počáteční zaučování dobrovolníků, které se ale později pracovnícům vyplatí. Pracovníci si uvědomují i riziko neodborné práce dobrovolníka s klienty. Tomu se dá ale zabránit právě řádným zaškolením nebo pravidelným dohledem nad jeho prací. Pracovníci si myslí, že důvodem malého zájmu o dobrovolnictví ve službách pro drogově závislé je špatné vnímání společnosti této cílové skupiny a nedostatek času a financí dobrovolníků. Možné řešení vidím ve větší informovanosti dobrovolníků, kdy jim budou představeny pozitiva, které i tento druh dobrovolnictví přináší.

Bylo by zajímavé udělat další výzkum, který by se naopak zaměřil na samotné dobrovolníky. Mohla by se tak zjistit jejich motivace k dobrovolnictví s touto cílovou skupinou. Nebo naopak vyzpovídat dobrovolníky v jiných sociálních službách a zeptat se jich, z jakého důvodu se nevěnují právě dobrovolnictví s drogově závislými. Díky tomuto výzkumu by bylo možné poskytnout celistvý pohled na dobrovolnictví s touto cílovou skupinou.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BAJER, Pavel. 2007. Cílem terénních programů je stabilizovat zdravotní a sociální stav uživatelů. *Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociálna práca* [online]. Roč. 2007, č. 3, s. 13-15. [cit. 2013-01-27] ISSN 1213-6204. Dostupné z: http://socialniprace.cz/soubory/3-2007_spslidmisezavislosti-120116135241.pdf

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 99 s. ISBN 80-7239-148-8.

BOUČKOVÁ-ŠTÍCHOVÁ, Tereza. 2004. Problematika drogových závislostí. *Problematika drogových závislostí: Školský systém v ČR*. Vyd. 2. Brno: Drom, s. 5-24. Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky. ISBN 80-903472-1-5.

BROŽ, Michal. 2012. O projektu dobrovolnictví pro všechny. In: *Dobrovolnictví pro všechny: Sborník příběhů o dobrovolnictví pro komunitu*.

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

ČESKO. Zákon, č. 198/2002 Sb., *o dobrovolnické službě*.

ČEŠKOVÁ, Eva. 2006. Duševní poruchy a poruchy chování vyvolané účinkem psychoaktivních látek F10-19. In: ČEŠKOVÁ, Eva a Hana KUČEROVÁ. *Psychopatologie a psychiatrie: pro psychology a speciální pedagogy*. Vyd. 1. Praha: Portál. s. 159-181. ISBN 80-7367-154-9.

Dobrovolnická centra a programy. In: *Www.dobrovolnik.cz* [online]. [cit. 2013-02-18]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnicka-centra-a-programy/>

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. 2009. *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 218 s. ISBN 978-80-247-2781-3.

FLEISCHMANN, Otakar. 2006. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně. ISBN 80-7044-769-9.

FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. 2012. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Hestia, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.

FRIČ, Pavol. 2011. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 8-9. ISSN 1213-6204.

GABRHELÍK, Roman. 2010. Teoretické modely v primární prevenci a základní typy preventivních programů. In: MIOVSKÝ, Michal a Pavel BARTÍK. *Primární prevence rizikového chování ve školství*. Vydání první. Praha, 43-52 s. ISBN 978-80-87258-47-7.

GOVAART, Margariet-Marie ed.. 2001. *Volunteering worldwide*. Utrecht: Netherlands Institute of Care and Welfare, 276 s. ISBN 90-5050-832-4.

GREPL, Marek a Irena SEDLÁČKOVÁ. 2012. *Průvodce pro výstup z vězení*. 1. vyd. Olomouc: Sdružení Podané ruce, 41 s. ISBN 978-80-904145-3-2.

GULOVÁ, Lenka. 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. 2010. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.

HRDINA, Petr a Blanka KORČIŠOVÁ. c2003. Terénní programy. In: KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup 2*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, s. 159-163. ISBN 80-86734-05-6.

JEŘÁBEK, Petr. 2008. Psychopatologie závislosti. In: KALINA, Kamil. *Základy klinické adiktologie*. 1. vyd. Praha: Grada, s. 53-70. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1411-0.

KALINA, Kamil. 2001. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí* [online]. Praha: Filia nova, 118 s. [cit. 2013-01-19]. ISBN 80-238-8014-4. Dostupné z: http://www.drogy-info.cz/index.php/info/glosar_pojmu/

KALINA, Kamil. 2008. *Základy klinické adiktologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 388 s. ISBN 978-80-247-1411-0.

KARSTEN, Hartmut. *Ženy - muži: genderové role, jejich původ a vývoj*. Vyd. 1. Přeložil Petr Babka. Praha: Portál, 2006, 183 s. ISBN 80-7367-145-X.

Kdo je streetworker?. In: *Www.streetwork.cz* [online]. 2006 [cit. 2013-01-27]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=751&site=cas

KOZLOVÁ, Lucie. 2005. *Sociální služby*. Vyd. 1. V Praze: Triton, 79 s. ISBN 80-7254-662-7.

KUDRLE, Stanislav. 2008. Bio-psycho-sociálně spirituální model závislosti jako východisko k primární, sekundární a terciární prevenci a kvalifikované pomoci. In: KALINA, Kamil. *Základy klinické adiktologie*. 1. vyd. Praha: Grada, s. 17-24. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1411-0.

KUDRLE, Stanislav. c2003. Psychopatologie závislosti a kodependence. In: KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup 1*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 319 s. ISBN 80-86734-05-6.

LIBRA, Jiří. c2003. Nízkoprahová kontaktní centra. In: KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup 2*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, s. 165-171. ISBN 80-86734-05-6.

LUSKOVÁ, Daniela a Štěpánka LUSKOVÁ. 2012. *Dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2013-02-18]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf

MATOUŠEK, O. – KROFTOVÁ, A. 2003. *Mládež a delikvence. Možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. 2. vyd. Praha: Portál. 340 s. ISBN 80-7178-771-X.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. 2003b. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

Mezinárodní rok dobrovolníků v ČR 2001. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2002, 42 s. ISBN 80-86552-20-9.

MINAŘÍK, Jakub. 2008. Přehled psychotropních látek a jejich účinků. In: KALINA, Kamil. *Základy klinické adiktologie*. 1. vyd. Praha: Grada, s. 339-367. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1411-0.

MÜLLEROVÁ, Pavlína, Oldřich MATOUŠEK a Andrea VONDRÁŠKOVÁ. 2005. Sociální práce s uživateli drog. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 211-225. ISBN 80-7367-002-x.

NAKONEČNÝ, Milan. 1999. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 287 s. ISBN 80-200-0690-7.

Operační manuál Kontaktního centra Prostějov. 2012. Sdružení podané ruce o.s.. Prostějov.

PETROŠ, Ondřej (eds.). 2006. *Poziční dokument o drogách, věznicích a harm reduction*. 1. Vyd. Praha: Úřad vlády České republiky. 48 s. ISBN: 80-867-3476-5.

REICHEL, Jiří. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

Seznam akreditovaných projektů. Wwww.mvcr.cz [online]. [cit. 2013-02-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seznam-akreditovanych-projektu.aspx>

SHAPIRO, Harry. 2005. *Drogy: obrazový průvodce*. 1. české vyd. Praha: Svojtka. ISBN 80-7352-295-0.

SCHULTE, Bernd. c2010. *Přehled účinnosti intervencí protidrogové léčby v Evropě*. 1. vyd. v jazyce českém. Překlad David Fuchs. Praha: Úřad vlády České republiky, 140 s. Monografie, no 15. ISBN 978-80-7440-042-1.

SOVÁK, Miloš. 2000. *Defektologický slovník*. 3. uprav. vydání. Jinočany: Nakladatelství H, 418 s. ISBN 80-86022-76-5.

TOMEŠ, I. 2001. Sociální politika, sociální služby a sociální práce. In *Základy sociální práce*. Praha: Portál. Kapitola 5. s. 155-181. ISBN 80-7178-473-7.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

TOŠNER, Jiří. 2012. *Dokumentace dobrovolnických center a programů : Studijní materiály pro kurzy koordinátorů dobrovolníků* [online]. 2.vyd. Praha : Hestia [cit. 2013-1-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>>

VACEK, Jaroslav. *Behaviorální závislosti*. In: Behaviorální závislosti [online]. 2011 [cit. 2013-01-19]. Dostupné z: <http://www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/566/3061/Behavioralni-zavislosti>

VONDRUŠKA, Ladislav. 2011. Téma dobré praxe: Vysvědčení pro klienty. In: *Dobrá praxe: české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. Praha: Česká asociace streetwork (ČAS). ISBN 978-80-905069-0-9.

VÝROST, Jozef. 2008. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Editor Ivan Slaměník. Praha: Grada, 404 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.

ZÁBRANSKÝ, Tomáš. 2003. *Drogová epidemiologie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 95 s. ISBN 80-244-0709-4.

ZÁŠKODNÁ, Helena a Adéla MOJŽÍŠOVÁ. 2011. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociálna práca*. Roč. 2011, č. 4, s. 62-68. ISSN 1213-6204.

Závěrečná zpráva Kontaktního centra Prostějov 2012. 2013. Sdružení Podané ruce o.s..Prostějov.

Závěrečná zpráva: Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství 2011. 2012. [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. [cit. 2013-02-18]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/008/001130.pdf>

8 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Etický kodex dobrovolníka

Příloha č. 2 Vzorové otázky polostrukturovaného rozhovoru s prvním výzkumným souborem (klienti a klientky)

Příloha č. 3 Vzorové otázky polostrukturovaného rozhovoru s druhým výzkumným souborem (pracovnice)

Příloha č. 1: Etický kodex dobrovolníka

Etický kodex dobrovolníka dle Tošnera (2012) obsahuje tyto práva dobrovolníka:

- právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomoci,
- právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně,
- právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka,
- kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci,
- kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá,
- právo na zaškolení, výcvik, trénink,
- právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci,
- právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka,
- právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní – možnost účastnit se hodnotícího procesu,
- právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen,
- právo být pro výkon dobrovolné činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škody.

Stejný Etický kodex dobrovolníka uvádí i povinnosti dobrovolníka vyplývající z dobrovolné činnosti:

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

Příloha č. 2: Vzorové otázky polostrukturovaného rozhovoru s prvním výzkumným souborem (klienti a klientky)

Kdo si myslíš, že je dobrovolník? Co se ti vybaví, když se to slovo řekne?

Kde se podle tebe dobrovolníci můžou uplatnit?

Jaké jsou podle tebe výhody, že by byl na káčku dobrovolník? Proč si to myslíš?

Mohl by tobě nějakým způsobem dobrovolník pomoci?

Myslíš si, že přítomnost dobrovolníka na káčku má nějaké rizika nebo nevýhody?

Pokud by ti kamarád řekl, že je ten den na káčku dobrovolník, má to vliv na to jestli bys přišel nebo nepřišel na káčko?

Ovlivní dobrovolník v kontaktní místnosti nějak tvoje chování? Jakým způsobem?

Příloha č. 3: Vzorové otázky polostrukturovaného rozhovoru s druhým výzkumným souborem (pracovnice)

Kdo si myslíš, že je dobrovolník? Kdo se ti vybaví, když se to slovo řekne?

V čem si myslíš, že může dobrovolník pomoci?

Jaké jsou podle tebe výhody, že by byl na káčku dobrovolník? Proč si to myslíš?

Jaké jsou naopak nevýhody přítomnosti dobrovolníka a proč?

Ovlivní nějakým způsobem tebe a tvoji práci přítomnost dobrovolníka na káčku?

Je pro tebe dobrovolník spíše práce navíc (zaučení, kontrola jeho práce apod.) nebo spíše pomoc?

Myslíš si, že je v České republice dostatek dobrovolníků, kteří se zaměřují na drogově závislé?

Proč si myslíš, že to tak je?