

ČINNOST DOBROVOLNÍKŮ MALTÉZSKÉ POMOCI V DĚTSKÉM CENTRU OSTRŮVEK ŠUMPERK

Ilona Rousková

Bakalářská práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ilona Rousková**
Osobní číslo: **H140558**
Studijní program: **B5341 Ošetřovatelství**
Studijní obor: **Všeobecná sestra**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Činnost dobrovolníků Maltéžské pomoci v Dětském centru Ostrůvek Šumperk**

Zásady pro vypracování:

Studium odborné literatury z oblasti dobrovolnictví a organizace Maltéžské pomoci.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví a Maltéžské pomoci
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumného šetření v Dětském centru Ostrůvek v Šumperku, metodou rozhovoru.
Analýza, vyhodnocení a interpretace získaných dat.
Prezentace výsledků a jejich shrnutí.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

JEDLIČKA, Richard a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

DEKKER, Paul a Loek HALMAN. The values of volunteering: cross-cultural perspectives. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 2003.

ISBN 03-064-7737-8.

PORÍZKA, Jiří. Maltézští rytíři v Čechách a na Moravě 1870 – 1998. Olomouc: Votibia, 2002. ISBN 80-7198-547-3.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-312-9.

TOŠNER, Jiří a Věra SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. PhDr. Jana Kutnohorská, CSc.

Ústav zdravotnických věd

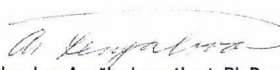
Datum zadání bakalářské práce:

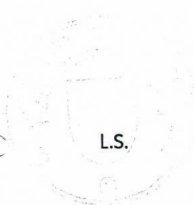
13. ledna 2016

Termín odevzdání bakalářské práce:

20. května 2016

Ve Zlíně dne 13. ledna 2016


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- o odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- o beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- o na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- o podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- o podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- o pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- o elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- o na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 29.2.2016


.....

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydávajíc zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může se zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasažuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, ušije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpovídá-li autor takového díla udělit svolení bez vádného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jin dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k větší výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se věnuje dobrovolnictví a dobrovolnické organizaci Maltéžská pomoc, o. p. s., která úzce spolupracuje s Dětským centrem Ostrůvek v Šumperku. Teoretická část seznamuje čtenáře s terminologií dobrovolnictví, Maltéžské pomoci a managementu dobrovolnictví. Hlavním výzkumným cílem je zjištění činností dobrovolníků Maltéžské pomoci, které vykonávají v Dětském centru v Šumperku. Mezi vedlejší cíle patří odhalení motivačních indikátorů, které podněcují aktivní účast v dobrovolnické činnosti. Za pomoci kvalitativního výzkumu a provedení rozhovorů s šesti respondenty odhaluje vnitřní pohnutky a motivaci k dobrovolnické činnosti.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolnická organizace, Maltéžská pomoc, terminologie, management dobrovolnictví, odhalení motivačních indikátorů, vnitřní pohnutky.

ABSTRACT

The bachelor thesis focuses on volunteerism and volunteer organization Maltese Aid, o.p.s., which works closely with the Children's Center Ostrůvek in Šumperk. The theoretical part acquaints readers with the terminology of volunteering, Maltese Aid and management of volunteer help. The main research objective is to determine the activities of Maltese Aid volunteers performing at the Children's Center in Šumperk. The secondary objectives include the detection of motivational indicators that encourage active participation in volunteer activities. With the help of qualitative research and conducting interviews with six respondents reveals the inner motives and motivation for volunteering.

Keywords: volunteering, volunteer organization, Maltese aid, terminology, management of volunteering, Revelations of motivational indicators, inner motives

Motto:

„Pesimista vidí sklenici vody jako zpola prázdnou, optimista vidí stejnou sklenici jako z poloviny plnou. Ale dobrovolník vidí sklenici vody a začne hledat někoho, kdo by mohl mít žízeň.“ František Vondrák

Poděkování:

Děkuji paní doc. PhDr. Janě Kutnohorské, CSc. za odborné vedení při vypracovávání této bakalářské práce, za její rady a pomoc. Děkuji také své rodině a přátelům za trpělivost a podporu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 DOBROVOLNICTVÍ	12
1.1 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE	14
1.2 KDO JE DOBROVOLNÍK.....	15
1.3 ZÁKON O DOBROVOLNICTVÍ.....	16
1.4 DRUHY DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	17
1.5 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	18
2 MALTÉZSKÁ POMOC	20
2.1 MALTÉZSKÁ POMOC VE SVĚTĚ	20
2.2 MALTÉZSKÁ POMOC V ČESKÉ REPUBLICE.....	21
2.3 CÍLE.....	21
2.4 PROJEKTY MALTÉZSKÉ POMOCI.....	22
2.5 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	22
2.5.1 Doprava postižených dětí do škol na Mělníku.....	22
2.5.2 Doprovázení pěstounských rodin.....	23
2.5.3 Pomoc lidem bez domova	23
3 MANAGEMENT DOBROVOLNICTVÍ	24
3.1 PŘÍPRAVA ORGANIZACE NA PŘIJETÍ DOBROVOLNÍKŮ	24
3.2 ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	26
3.3 VÝBĚR DOBROVOLNÍKŮ A SEPSÁNÍ SMLOUVY	27
3.4 PŘÍPRAVA A VEDENÍ DOBROVOLNÍKŮ.....	27
3.4.1 Koordinátor	28
3.5 HODNOCENÍ A OCEŇOVÁNÍ.....	29
3.6 PROPAGACE.....	29
4 ROLE SESTRY	30
4.1 OSOBNOST EDUKÁTORA	30
4.2 POŽADAVKY NA SESTRU V ROLI EDUKÁTORKY	30
4.3 ZÁSADY, KTERÉ JE DOBRÉ DODRŽOVAT ZE STRANY SESTRY – EDUKÁTORKY	31
4.4 FÁZE EDUKAČNÍHO PROCESU	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
5 METODOLOGIE VÝZKUMU	33

5.1	STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ	33
5.2	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	34
5.3	CHARAKTERISTIKA VYBRANÝCH RESPONDENTŮ	34
5.4	CHARAKTERISTIKA METOD ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH INFORMACÍ	35
5.4.1	Otázky k rozhovorům	36
6	ANALÝZA DAT.....	38
6.1	1. KATEGORIE: SOCIÁLNÍ ASPEKTY	39
6.2	2. KATEGORIE: SEZNÁMENÍ S ORGANIZACÍ.....	40
6.3	3. KATEGORIE: VNÍMÁNÍ	41
6.4	4. KATEGORIE: ČINNOSTI.....	42
6.5	5. KATEGORIE: PRAVIDLA	44
6.6	6. KATEGORIE: REAKCE.....	45
6.7	7. KATEGORIE: NOVÉ PODMÍNKY	46
7	SHRnutí A VÝZKUMNÉ ZÁVĚRY	47
8	DOPORUČENÍ PRO PRAXI	51
	ZÁVĚR	52
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	53
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	57
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	58
	SEZNAM TABULEK	59
	SEZNAM PŘÍLOH	60

ÚVOD

Maltézskou pomoc o. p. s. jsem si jako bakalářskou práci zvolila záměrně. Již dva roky jsem její součástí a vykonávám dobrovolnickou činnost v Dětském centru Ostrůvek v Šumperku a tato činnost mě velmi naplňuje. Dobrovolnictví je v této době velmi rozšířené a organizací, které se zabývají pomoci druhým, stále přibývá. Člověk, který chce bez nároku na odměnu nebo ocenění pomoci druhému člověku tedy má dostatečně velký výběr své budoucí působnosti.

V teoretické části se zabývám čtyřmi okruhy a to dobrovolnictvím, Maltézskou pomocí, managementem dobrovolnictví a rolí sestry. V prvním okruhu se blíže zabývám historií, kdo je dobrovolník, zákony nebo druhy dobrovolnictví. Ve druhém okruhu se zaměřuji na samotnou organizaci Maltézské pomoci v České republice i ve světě, její cíle a projekty. Ve třetí části pojmenované management dobrovolnictví se zabývám samostatným přijímáním dobrovolníků do organizace a jejich oceňováním. Ve čtvrté kapitole pojmenované role sestry se zajímáme o to, jaká by měla být sestra edukátorka a fázemi edukačního procesu.

V praktické části se zaměřuji na metodiku bakalářské práce a posléze na polostrukturované rozhovory se samotnými dobrovolníky Maltézské pomoci, kteří vykonávají svou činnost v Dětském centru Ostrůvek v Šumperku. Rozhovory byly zaznamenány na diktafon a následně přepsány s vynecháním vět mimo téma, které se občas objevily.

Při psaní bakalářské práce jsem čerpala z knih a internetových zdrojů zaměřených na dobrovolnictví a Maltézskou pomoc o. p. s., z osobních zkušeností a z rozhovorů s ostatními dobrovolníky, koordinátorkou Bc. Anetou Svozilovou, DiS., a zaměstnanci z Dětského centra v Šumperku.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

„Pro potřeby odborné terminologie, která by zajišťovala určitý rámec efektivní orientace v dané problematice, se společenské jevy, odehrávající se prostřednictvím vzájemné interakce lidí, stávají těžko jednoznačně definovanými pojmy. Ne jinak je tomu i u dobrovolnictví, pro které doposud nebylo vytvořeno pevné slovní vymezení, reflektující obecně vystihující charakter jmenovaného sociálního úkazu.“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9)

Nabízí se celá řada způsobů, jak správně reagovat na existující terminologii a jak s ní pracovat, stačí se blíže seznámit s odbornou literaturou. Jenže na samotný výkon dobrovolnické činnosti se můžeme dívat z mnoha úhlů pohledů, jaké aktivity lze považovat za dobrovolnictví a které za „obyčejnou“ pomoc? I tímto je zapříčiněná nejednotnost vymezení termínu dobrovolnictví.

Finkelstein a Brannick například uvádějí následující definici: „Zajímá nás, zda jste během posledních 12 měsíců dobrovolně a bezplatně věnovala svůj čas, abyste pomohla druhým – a to sama, ne skrz organizaci. Zajímalo by nás tedy, zda jste bez nároku na plat pomohla někomu ve vaší komunitě nebo někomu potřebnému.“ (2007, s. 108)

Skotský národní výzkum dobrovolnictví obecně definuje neformální dobrovolnictví jako „neplacenou pomoc, již poskytuje jednotlivci lidem, kteří nejsou příbuzní.“ (Hurley, Wilson, Christie, 2008, s. 13)

„Výše uvedené definice se liší v tom, kde přesně vedou hranici mezi formálním dobrovolnictvím a pomocí rodině – jednou je vyjmuta pomoc příbuzným, podruhé se pomoc příbuzným, s výjimkou osob v domácnosti, obecně připouští. V obou případech jde o to, vynechat z pojmu dobrovolnictví pomoc osobám tak blízkým, že pomáhat jim se považuje téměř za povinnost. Jde tedy o zachování prvku svobodné vůle a rozhodnutí v dobrovolnictví.“ (Penner, 2002)

Na základě zmiňovaných úvah vzniklo rozdělení na formální a neformální dobrovolnickou participaci. Nelze ale přehlížet „mlhavost hranice mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím.“ (Rochester, 2006, s. 5) Nedokážeme tedy jednoznačně rozdělit formální a neformální dobrovolnickou participaci do dvou skupin, které se od sebe odlišují, avšak existují určité odlišnosti, které tenkou hranici přece jen nastiňují.

Rochester (2006, s. 5) při dělení formální a neformální dobrovolnické účasti cituje průzkumy z Velké Británie, které rozlišují tři druhy dobrovolnictví:

- občanskou participaci – podepsání petice, zúčastnění se demonstrace apod.;
- neformální dobrovolnictví – poskytnutí bezplatné pomoci lidem, jež nejsou příbuzní;
- formální dobrovolnictví – poskytnutí bezplatné pomoci skrze skupiny, kluby nebo organizace ve prospěch druhých lidí nebo prostředí.

Určováním formální a neformální dobrovolnické participace se zabýval i Wilson (2000, s. 215), který zastává názor, že rozdíl je založen na úvaze, do jaké míry se jedná o pomoc soukromou a hlavně, zda se vyskytuje prvek závazku nebo povinnosti, který ve formálním dobrovolnictví schází a je tedy charakteristický právě pro pomoc neformální.

Podíváme-li se na charakteristiku formálního dobrovolnictví, můžeme odkázat na knihu *The Value of Volunteering*, v níž autor poukazuje na skutečnost, že „dobrovolnictví není pouhým vyjádřením individuálního zapojení se, nebo pouhým spontánním výsledkem komunitního soužití, ale naopak jedná se většinou o uvědoměle organizovanou a připravovanou činnost a dokonce spatřuje v dobrovolnictví možnost nástroje sociální politiky státu“. (Dekker, Halman, 2003, s. 1)

Formální dobrovolnická činnost je předmětem většiny odborné literatury či prováděných výzkumů na téma dobrovolnictví, avšak opomíjet problematiku neformálního dobrovolnického zapojení by dle řady autorů bylo chybou. Neformální dobrovolnictví není tak dobře konceptuálně uchopeno, přesto je důležitým kontextem pro dobrovolnictví formální. Opomenout ho navíc znamená přehlížení dobrovolnické práce u méně vzdělaných lidí.

„Podle dosavadních výzkumů převažuje neformální dobrovolnictví u lidí se základním vzděláním, zatímco formální dobrovolnictví (stejně jako členství v organizacích občanské společnosti) je záležitostí lidí s vyšším vzděláním.“ (Egerton, Mullan, 2008, s. 146)

Uchopit termín dobrovolnictví a přesně ho definovat není zcela jednoduché, jak jsme se mohli přesvědčit. Existuje celá řada činitelů, které ovlivňují vytváření specifických formulací termínu. Stává se tedy velmi obtížným stanovit jednu univerzální definici, která by veškeré možné aspekty zahrnovala.

1.1 Historie dobrovolnictví v České republice

„Organizované dobrovolnictví se rozvíjelo v českých zemích zejména v 19. století, kdy po celém našem území vznikala celá řada soukromých, obecných, náboženských, národnostních spolků a organizací, jako např.: Sokol, Český červený kříž, Masarykova liga proti TBC, aj. Vývoj dobrovolnictví byl přerušen německou okupací a později vznikem státu. Činnost všech neziskových organizací a dobrovolnická činnost byla v tomto těžkém období buď: ukončena, násilně přerušena, nebo přešla pod vedení státu a komunistické strany. Všechny organizace v tomto období musely být sdruženy v tzv. Národní frontě. V rámci tažení proti církvím byly od roku 1950 likvidovány katolické spolky – v Brně například spolek Zdislava, Dobročinnost.“ (Kambala – dobrovolnické centrum, <http://www.kambala.zdarsko.cz/historie.htm>)

„Nová kapitola rozvoje dobrovolnictví se píše až od roku 1989, kdy došlo k politickému převratu, obnově občanských aktivit a rozvoji demokratického myšlení společnosti. Dobrovolnictví nejen ve světě, ale i u nás nabývalo na konci dvacátého století takového významu, že Valné shromáždění OSN ve své rezoluci ze dne 17. listopadu 1997 prohlásilo rok 2001 Mezinárodním rokem dobrovolnictví. K hlavním cílům mezinárodního roku dobrovolnictví v České republice patřilo mimo jiné: vypracování studií o stavu dobrovolné služby v ČR, dosáhnout právní úpravy dobrovolné služby v ČR (Zákony o dobrovolné službě), zvýšit informovanost a osvětu veřejnosti. Dosažení těchto cílů zajišťoval Národní koordinační výbor, který byl vystaven ve všech zemích. Rok 2001 výrazně ovlivnil vývoj dobrovolnictví na celém světě.“ (Kambala – dobrovolnické centrum, <http://www.kambala.zdarsko.cz/historie.htm>)

1.2 Kdo je dobrovolník

„Člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací.“ (Gulová, 2011, s. 65)

Dle § 3 ods.1 zákona č. 198/2002 Sb. může být dobrovolníkem „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.“

Obecnou definici snad nikdy nebude možno vysvětlit, jelikož je mnoho oblastí, které musíme rozlišovat. Dobrovolníky se lidé stávají napříč generacemi, pohlavím, rasou či náboženským vyznáním.

„Například v USA se nejčastěji dobrovolníky stávají manželé, lidé kolem 30–50 let, kteří mají dobré vzdělání, jsou výdělečně činní a mají vyšší příjmy. Naproti tomu v České republice se o dobrovolnické činnosti zajímají nejvíce skupiny studentů. Stále častěji se však začínají realizovat v této oblasti nezaměstnaní, maminky na mateřské dovolené či staří lidé. Poslední dobou se u nás rozvíjí také firemní dobrovolnictví, kdy zaměstnavatel motivuje své pracovníky, aby jeden den v týdnu pomohli v neziskové organizaci, kterou si sami vyberou.“ (Dlouhá, 2001, s. 4)

Oblasti, ve kterých jsou dobrovolníci nejvíce žádáni:

- sociální (domovy pro seniory, sociálně aktivizační programy),
- zdravotní (nemocnice, nestátní zdravotnická zařízení),
- ekologická (hnutí Brontosaurus, Greenpeace),
- volnočasové aktivity dětí, mládeže i dospělých (nizkoprahová zařízení, terénní programy). (Sozanská, Tošner, 1999, s. 115)

Při dobrovolnické činnosti se nesmí zapomínat na svou vlastní osobu, je tedy velmi důležité myslet i sám na sebe a na své vlastní potřeby. Může se stát, že dobrovolníka pomoc druhým pohltí natolik, že zapomene myslet sám na sebe a na své vlastní potřeby. Vyčerpaný dobrovolník se může lehko stát člověkem, který sám potřebuje pomoc. Každý, kdo je ochotný pomáhat a obětovat část sebe a svého času pro druhé, si zaslouží podporu a pochvalu.

1.3 Zákon o dobrovolnictví

„Počátky vzniku legislativních opatření, jejichž přítomnost by vedla k vytvoření podpůrné základny efektivní orientace ve vytyčení základních pojmů, zahrnujících jak rámec dobrovolnických aktivit, tak i roli a kompetence samotných dobrovolníků, spadají do roku 2000, kdy se situace začínala postupně měnit a strukturalizovat.“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 194)

Již Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí přináší první zmínky o roli dobrovolníků a vymezuje některé jejich povinnosti. Zákon se orientuje na náležitosti, které je nutno splňovat pro výkon dobrovolnictví v rámci různých zařízení sociálně-právní ochrany dětí. Náplň jejich práce je blíže specifikovaná pod § 41, který praví, že „Zařízení sociálně výchovné činnosti nabízí programy rozvíjení sociálních služeb dovedností, výchovných činností a využití volného času.“ (Česko, 1999) „Pomocí využití této citace lze konstatovat, že se jedná o stěžejní oblast uplatnění činností dobrovolníků. Mezi strategie zařízení sociálně výchovné činnosti totiž spadají i různé mentoringové programy, umožňující poskytnutí pomoci na dobrovolnické bázi.“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 194)

Využití výše zmíněných mentoringových programů nespadá jen pod kompetence orgánů sociálně-správní ochrany dětí. Lze se s nimi setkat i u různých neziskových organizací, které posilují své řady lidských sil v podobě dobrovolníků. Ti nepobírají za svou činnost žádné finanční ohodnocení, díky čemuž se snižují celkové ekonomické náklady.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který vešel v platnost o rok později, „je prvním právním předpisem upravujícím statut dobrovolníka v České republice.“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 194) Vedle vytyčení pojmů, které se vztahují k výkonu dobrovolnictví, s sebou zákon přinesl i zvýšení míry povědomí ve společnosti o dobrovolnických aktivitách a také došlo k zesílení uznání samotného výkonu dobrovolnických činností.

1.4 Druhy dobrovolnické činnosti

Existuje více pohledů na formy dobrovolnictví.

Podle Tošnera (2002, s. 38) existují u historického vývoje dva přístupy. Prvním, starším, je evropský, neboli komunitní model dobrovolnictví, který je charakteristický přirozeným vytvořením na základě společného zájmu, církevní skupiny, sportovní nebo dětské organizace. Z některých spolků mohla díky tomu vzniknout dobrovolnická centra, která tvoří kvalitní základnu dobrovolníků, kteří mezi sebou mají přátelské a vřelé vztahy. Komunitní neboli evropský model převládá v této době zejména u organizací církevních nebo humanitárních. Druhým je americký, neboli manažerský model dobrovolnictví. Zde vzniklo jako první dobrovolnické centrum s profesionálními pracovníky, kteří si své dobrovolníky vyhledávají pomocí propagace a náborů. Manažerský model je častý spíše ve větších městech, kde je jeho záběr širší.

„Slovník sociální práce rozlišuje dobrovolnictví vzájemně prospěšné a veřejně prospěšné. Ve vzájemně prospěšném dobrovolnictví jde především o zájmové skupiny, které sdílejí osobní zájmy, ale v rámci veřejně prospěšného dobrovolnictví poskytuje dobrovolník svůj čas a dovednosti, aby pomohl někomu jinému.“ (Matoušek, 2003, s. 55)

1.5 Dobrovolnictví v sociálních službách

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným. Jejich cílem je zlepšit kvalitu života těchto lidí, případně je v maximální možné míře začlenit, nebo chránit společnost před riziky, jichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby tedy zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ (Matoušek, 2007, s. 9)

„Kromě profesionálů se na poskytování sociálních služeb určitým způsobem mohou podílet i dobrovolníci.“ (Tutr, Novotný, 2007, s. 2)

Dobrovolníci mohou působit například v domovech pro seniory, domovech pro osoby se zdravotním postižením, dětských centrech nebo v domovech se změněným režimem, což jsou pobytová zařízení sociálních služeb, která spolupracují s pečovatelskou nebo asistenční službou. Své uplatnění mohou najít i v azylových domech pro matky s dětmi, denních stacionářích či hospicích.

„Dobrovolnictví v sociálních službách má mnoho pozitivních aspektů. Můžeme říci, že dobrovolníci pomáhají naplňovat poslání organizace, ve které vykonávají dobrovolnickou službu. Vedou k naplnění standardů kvality sociálních služeb a tím i zkvalitní poskytované služby. Dobrovolníci mohou přinést do organizace nové náměty, postřehy a nápady, stejně jako i neformální kontakty. Další výhodou je, že dobrovolníci udělají organizaci reklamu a posílí její prestiž.“ (Horecký, prezentace Dobrovolník v sociálních službách)

Vedle pozitivních věcí se ale i zde mohou objevit předsudky či mýty ze strany veřejnosti.

Mezi první předsudek patří, že dobrovolnictví je oběť. Dobrovolníci se ale díky tomu stávají humanisticky zaměřenými a sociálně integrovanými jedinci a jsou angažováni v mnoha dalších aktivitách. Mezi důležitý mýtus patří tvrzení, že dobrovolnická činnost je zadarmo, koordinace dobrovolníků je však profesionálně placenou prací a dobrovolnictví je řízené skrze dobrovolnické centrum či organizaci, která spolupracuje s dobrovolníky. Dalším mýtem je výrok, že dobrovolnictví je amatérismus. Díky velkému rozmachu dobrovolnictví u nás i ve světě vznikl nový obor, takzvaný management dobrovolnictví. Díky tomuto oboru se dobrovolnická činnost stává více efektivní, jelikož dobře sestavený dobrovolnický program zvyšuje výkonnost dobrovolníků. Posledním velkým omylem je to, že dobrovolníci jsou pro centra levnou pracovní silou, nebo spíše silou, které nemusí organizace platit. Dob-

rovolník se smlouvou v akreditované organizaci ale nemůže vykonávat vše, co klient právě potřebuje, dobrovolník tudíž nemůže nahrazovat práci profesionálů.

Podle Horeckého můžeme považovat mezi problematické oblasti dobrovolnictví v sociální oblasti např.:

- nízký počet dobrovolníků;
- nedostatek informací, zkušeností;
- komunikaci s dobrovolnickými centry;
- dobrovolníci zabezpečují výkon sociální služby;
- předsudky.

V dnešní době by se neziskové organizace bez pomoci dobrovolníků neobešly. V sociálních službách mají široké pole působnosti, například poskytují poradenské služby, odlehčují v rutinní práci zaměstnancům a dokáží přinášet nadstandartní péči, kterou kvůli vytížení zaměstnanci nedokáží poskytnout.

„Fakt, že dobrovolník je ve vztahu ke klientům v jiné roli než zaměstnanec může být příčinou větší blízkosti v jejich vztahu a může to napomáhat v tom, aby si klient udržel vědomí své důstojnosti a hodnoty. Kromě toho, že dobrovolnictví přináší kvantitativní navýšení kapacity, má i svůj kvalitativní rozměr.“ (Tutr, Novotný, 2007, s. 2)

2 MALTÉZSKÁ POMOC

2.1 Maltézská pomoc ve světě

Maltézská pomoc je celosvětově známá organizace panovníka Řádu Malta pro humanitární pomoc. Organizace má více než 50 let zkušeností v humanitární pomoci a pokrývá zhruba 200 projektů v 20 zemích Afriky, Asie a Ameriky. V současné době má 20 národních asociací a převorství Řádu Malta.

Poskytuje podporu ve všech částech světa bez rozdílu náboženství, rasy či politického přesvědčení. Křesťanské hodnoty a humanitární principy nestrannosti a nezávislosti jsou základem její práce.

Organizace se zavazuje k zajištění vysoké kvality pomoci a k dodržování mezinárodní dohody a norem, jako je "projekt Sphere" a "Kodex chování". Odpovědnost a dostupnost jsou priority této organizace.

Posláním Maltézské pomoci je:

- poskytnout pomoc při velké mimořádné události ve světě a provést obnovu a rekonstrukci se zaměřením na komunitu;
- vytvořit a podporovat základní služby, zdravotní péči a přispět k lepšímu zdraví tím, že poskytuje výživu v souvisejících programech;
- přispět k lepšímu zdraví a důstojným životním podmínkám, zajistit přístup pitné vody, kanalizaci a hygienu;
- snaha pomoci najít práci a sociální programy, které zajistí přístup lidí k zajištění příjmů a snížení jejich nemocnosti a chudoby;
- vytvořit a podporovat aktivity připravenosti na katastrofy a to zejména na místní úrovni.

2.2 Maltézská pomoc v České republice

Obecně prospěšná společnost Maltézská pomoc patří mezi nestátní neziskovou organizaci, která svou činnost zaměřuje na humanitární, sociální a zdravotní oblast. MP byla založena Řádem maltézských rytířů, aby pomáhala v naplňování hlavního cíle řádu, a to pomoci potřebným. Jde o organizaci řízenou profesionálními pracovníky za pomoci dobrovolníků, kteří nabízejí své služby v jednotlivých projektech. Dle poslední Výroční zprávy Maltézské pomoci, o.p.s., za rok 2014 pracovalo v Maltézské pomoci 499 dobrovolníků, z toho 277 pojištěných. (2014, s. 13)

„Česká Maltézská pomoc vznikla roku 1950, kdy hraběnka Margareta Waldsteinová-Wartenbergová založila v rakouském exilu tzv. Opus Malitensis Bohemiae (Českou maltézskou pomoc) za účelem posílat do tehdejšího Československa léky, potraviny a oblečení. Po revoluci v roce 1989 došlo k obnovení maltézského řádu a jeho činnosti v České republice a v roce 1995 se paní Waldsteinová stala prezidentkou občanského sdružení Česká maltézská pomoc.“ (Štáfelová, 2007)

„Maltézská pomoc, o.p.s. (dále jen společnost) byla založena Zakládající listinou dne 9.5.2002 ve smyslu článku 237 a 239 Kodexu Suverénního řádu maltézských rytířů Suverénním řádem maltézských rytířů – Českým velkopřevorstvím, se sídlem Praha 1 – Malá strana, Lázeňská 4, PSČ 118 00, IČ 00 56 96 23. Maltézská pomoc o.p.s. je organizací celostátní působnosti.“ (Statut, 2015, s. 1)

„Společnost vznikla dne 26.6.2002 zápisem do rejstříku obecně prospěšných společností, vedeného Městským soudem v Praze, oddíl O, vložka 259, s identifikačním číslem 26 70 84 51.“ (Statut, 2015, s. 1)

2.3 Cíle

„Základním cílem Maltézské pomoci je služba trpícím a potřebným v duchu křesťanské lásky k bližnímu. Výsledkem naší činnosti je pomoc osobám v začlenění se do života společnosti v rámci fyzických a psychických možností konkrétního jedince. Chceme předcházet či zmírňovat sociální izolaci klientů. Služby poskytujeme v prostředí, které je klientovi blízké a není pro něj nepřijemné. Součástí našich služeb je rovněž asistenční služba. Všechny služby jsou poskytovány na území České republiky.“ (Maltézská pomoc, 2014)

2.4 Projekty maltézské pomoci

Dle výroční zprávy Maltézské pomoci v roce 2014 jsou projekty maltézské pomoci jak dlouhodobé, tak krátkodobé, regionální nebo celostátní. Maltézská pomoc, o.p.s. poskytuje sociální služby v těchto dlouhodobých projektech ve svých centrech: sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené, osobní asistence, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, průvodcovské a předčitatelské služby, odborné sociální poradenství a dopisování si s vězni. (s. 12)

„V rámci jednotlivých dlouhodobých projektů probíhaly i jednorázové akce. Z nich největší byl každoroční sraz vozíčkářů u příležitosti svátku svatých Cyrila a Metoděje ve Dnech lidí dobré vůle na Velehradě, kterého se účastnilo přes 100 vozíčkářů. V rámci pomoci dětem byla každý měsíc pořádána nějaká akce pro jejich zábavu i poučení (drakiády, mikulášské akce atd.).“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 14)

2.5 Sociální služby

2.5.1 Doprava postižených dětí do škol na Mělníku

„Jde o terénní službu, poskytovanou dětem, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu zdravotního postižení. Služba nabízí transport dětí s postižením do speciálních zařízení, škol a stacionářů a tak pomáhá zajistit jejich vzdělání a další osobní rozvoj.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 10)

„Cílem poskytované služby je umožnit dětem s postižením žít v rodině a zároveň navštěvovat školské zařízení a mít kontakt se společenským prostředím. Souběžně také ulehčujeme situaci rodinám, které pečují o dítě s postižením tím, že děti dopravujeme do speciálních škol, stacionářů a na jednorázové kulturní a rehabilitační aktivity.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 10)

„Tato služba je velmi cenná a přínosná pro 17 dětí a jejich rodičů. Díky dopravě dětí je Maltézská pomoc v okrese Mělník velmi známá a vážená.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 10)

2.5.2 Doprovázení pěstounských rodin

„Od roku 2013 má olomoucké centrum Maltézské pomoci pověření k uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče. V roce 2014 jsme v této službě doprovázeli 21 pěstounských rodin. Každou klientskou rodinu doprovází klíčový pracovník, který je rodině k dispozici, pravidelně ji navštěvuje, pomáhá jí, radí, ale zároveň dohlíží nad výkonem pěstounské péče. V rámci této služby úzce spolupracujeme s Oddělením sociálně právní ochrany dětí.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 9)

„Pro pěstouny zajišťujeme vzdělávací kurzy (jednodenní, víkendové), letní tábor pro svěřené děti a v případě potřeby zprostředkováváme odbornou psychologickou podporu.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 9)

2.5.3 Pomoc lidem bez domova

„Jedná se o terénní program pomoci osobám bez domova nebo ohroženým sociálním vyloučením. Často pracujeme s lidmi, kteří zcela propadli záchrannou sociální sítí – tzn. nedocházejí na úřady ani do zařízení soc. služeb, kde by mohli najít pomoc. Na řešení problémové situace s klientem pracujeme v jeho prostředí. Intenzivní sociální práce probíhá v místě, kde klient přebývá.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 9)

„Sociální práce začíná navázáním kontaktu a zmapováním situace klienta. Pokračuje pomocí při jednání s úřady – vyřizování osobních dokladů (rodný list, OP, průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny, registrace uchazeče o zaměstnání na ÚP) a dosahování dávek v hmotné nouzi, na které mají klienti zpravidla nárok.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 9)

„Od léta 2014 poskytujeme dluhové a pastorační poradenství – vzhledem k tomu, že obě služby poskytuje jedna osoba, tak se skrz dluhové poradenství může přejít a navázat v pomoci duchovní. Situace klientů je opravdu náročná a duchovní rozměr jim může přinést útěchu, v případě, že o něj mají zájem.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 9)

„Výsledky naší práce v roce 2014: Počet klientů celkem 71, počet hodin přímého kontaktu 427.“ (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., 2014, s. 9)

3 MANAGEMENT DOBROVOLNICTVÍ

„Pod pojmem management dobrovolnictví se rozumí plánování, organizování, koordinování, hodnocení a oceňování činnosti dobrovolníků.“ (Reifenhäuser, Hoffmann, Kegel, 2009, s. 59)

„Účinnost dobrovolné pomoci závisí na jejím efektivním organizování, proto vzniká obor management dobrovolnictví. Pokud je program dobře připravený, přispívá ke zvyšování výkonnosti i profesionalitě organizace. Dobrovolník je sice ohraničen ve své činnosti pravidly a povinnosti, ale zároveň přichází s tvořivostí a určitou mírou spontaneity. Management vytváří podmínky pro využití takového přínosu dobrovolníka a zároveň k dosažení cílů organizace. Dobrovolníci zvyšují hodnotu organizace, přestože netvoří peníze.“ (Tošner, Sozanská, 2005, s. 74)

Každé řízení vyžaduje určité postupy. Proto je i management dobrovolnictví sestaven z několika etap při práci s dobrovolníky. Od plánu získání lidí, přes první kontakt s nimi, uskutečnění činností až po zhodnocení. Na začátku je důležitá připravenost organizace na přijetí dobrovolníků, následný výběr, příprava a vedení dobrovolníků v projektu, supervize, hodnocení a v neposlední řadě oceňování. V následujících kapitolách bude stručný popis výše zmíněných fází.

3.1 Příprava organizace na přijetí dobrovolníků

„Plánování práce s dobrovolníky je nezbytnou součástí managementu dobrovolnického programu nejen v organizaci, která s dobrovolníky chce začít pracovat, ale i v nichž už spolupráce s dobrovolníky probíhá.“ (Matulayová; Hajduková, 2011, s. 5)

„Prvním krokem, který je předpokladem pro možný vstup dobrovolníků do organizace, je seznámení zaměstnanců s principy dobrovolnictví, jeho přínosem pro organizaci a dát jim prostor pro jejich náměty, aby tuto změnu nevnímali jako ohrožení a souhlasili s ní.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 71)

„Dalším krokem je definování činností, které budou moci dobrovolníci vykonávat (sami nebo ve spolupráci se zaměstnancem), aby bylo zřejmé, co může organizace dobrovolníkům nabídnout. Lze vycházet z toho, že dobrovolník může dělat činnosti, které (především z

časových důvodů) nejsou náplní práce zaměstnanců, ale přispívají k naplnění cílů poskytovaných služeb.“ (Ochman, Jordan, 1997, s. 7)

„Dobrovolník by neměl nahrazovat práci zaměstnanců a neměl by v organizaci dělat činnosti, do nichž se nikomu nechce.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74)

„V této fázi je třeba mít stanovené, kdo bude koordinátorem dobrovolníků, který bude pomyslným mostem mezi dobrovolníky a organizací. Koordinování dobrovolníků a zabezpečení, aby se management dobrovolníků stal součástí vedení organizace, bude patřit do jeho náplně práce v organizaci.“ (Matulayová; Hajduková, 2011, s. 7)

„V neposlední řadě je třeba se zabývat materiálním zabezpečením souvisejícím s činností dobrovolníků. Vyčlenění materiálních a finančních zdrojů je předpokladem pro nastartování dobrovolnického programu i jeho průběhu.“ (Matulayová; Hajduková, 2011, s. 9)

Uvnitř organizace by se zaměstnanci měli dohodnout:

- na metodice práce s dobrovolníky při projektu;
- na termínech a způsobu náboru a výběru dobrovolníků a vyhradit si na ně čas;
- na přesné náplni práce dobrovolníků a časového rozpětí činnosti;
- na kvalifikačních požadavcích na dobrovolníky a na možnostech kvalifikačního růstu;
- na zvolení zodpovědného pracovníka, tzv. koordinátora dobrovolníků;
- na možnostech odměňování dobrovolníků. (Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001, s. 12)

Dobrovolníci, kteří pracují v sociálních službách, musí být seznámeni i se standardy kvality sociálních služeb.

3.2 Získávání dobrovolníků

„Pokud organizace má definované své potřeby a profil dobrovolníků, které hledá, a má zabezpečené fungování dobrovolnického programu, je čas na aktivní hledání těchto dobrovolníků.“ (Ochman, Jordan, 1997, s. 13)

„Získávání je stále se opakující proces, který se musí plánovat a to systematicky a zodpovědně. Je důležité si na začátku zvolit účel, proč dobrovolníky potřebujeme a odpovědět si na otázku, zda je chceme zapojit na jednorázovou akci nebo dlouhodobou službu.“ (Plamínek aj., 1996, s. 98)

„Místa, kde můžeme najít potenciální dobrovolníky, jsou škola, zájmové organizace, spolky a kluby, úřady, církevní organizace, seniorské kluby, výklady obchodů, čekárny lékaře, mládežnické kluby, spolupracovníci nyní i bývalí.“ (Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001, s. 14)

Frič (2001, s. 75) dělí strategie získávání dobrovolníků na aktivní a pasivní přístup.

V aktivním přístupu se počítá s cílenou snahou koordinátora o získávání dobrovolníků a to tím způsobem, že aktivně vstupuje do určitého sociálního prostředí. Aktivitou je v tomto případě myšlena přednáška, kontakt určitých osob, propagace a distribuce materiálů, letáků a bulletinů, nebo zveřejňování informací na webových stránkách. Je možné zahájit kampaně a prezentační akce, nebo využít sdělovací prostředky, jako je televize, noviny, rádio. Organizace často využívají nabídek z dobrovolnických center, když sami nedokáží získat dobrovolníky. Pasivní přístup je hlavně založený na prestiži a známosti okolí o organizaci, tím si sám přiláká zájemce a příznivce. Jako nejdůležitější zdroje pasivního vyčkávání uvádí neformální a přátelské kontakty.

„Jako další druh oslovení dobrovolníků je nábor. Hromadným nábořem organizace získá více dobrovolníků na různé činnosti, oproti tomu adresným nábořem můžeme zapojit menší počet dobrovolníků, ale s vybranými konkrétními znalostmi.“ (Popovičová, 2003, s. 154)

„K nábořu dobrovolníků lze využít služeb dobrovolnického centra nebo ho realizovat vlastní aktivitou. Předpokladem efektivního nábořu je dobrá znalost lokality, kde má náboř probíhat.“ (Matulayová; Hajduková, 2011, s. 20)

3.3 Výběr dobrovolníků a sepsání smlouvy

„Výběr mezi dobrovolníky závisí na tom, kolik jich máme k dispozici a o jakou činnost se jedná. Pokud dobrovolník přichází do styku s klienty, kteří od něj vyžadují určité dovednosti, je nutno provést výběrové řízení. Některé organizace požadují životopisy, doporučující reference či jinak shánějí o zájemci informace.“ (Frič, 2001, s. 78)

„Způsob jak získat informace o dobrovolníkovi je dotazník při přijímání dobrovolníků, který dále použijeme v kartotéce dobrovolníků. Dotazník by měl obsahovat základní kontakty, dosažené vzdělání, zájmy a dovednosti, předchozí praxi, proč si vybral tuto organizaci, jak se o ní dozvěděl, co by chtěl nabízenou prací získat, jaký očekává přínos, o jaký typ činnosti má zájem, co se mu líbilo na předchozí práci, jakému typu vedení dává přednost.“ (Popovičová, 2003, s. 156)

„Pokud bude dobrovolník do dobrovolné činnosti vybrán, je s ním podepsána krátkodobá nebo dlouhodobá smlouva o výkonu dobrovolnické činnosti, která obsahuje náležitosti dle zákona o dobrovolnické službě a též pojištění dobrovolníka. Jako další náležitosti smlouvy je kodex dobrovolníka a mlčenlivost dobrovolníka o údajích a klientovi. V sociálních službách je nutné dodat výpis z rejstříku trestů. V jiných programech organizace mohou žádat životopis, doklad o dosaženém nejvyšším vzdělání a jiné doklady od dobrovolníka dle činnosti, kterou bude vykonávat.“ (zákon č. 198/2002 Sb.)

3.4 Příprava a vedení dobrovolníků

„Školení na začátku činnosti dobrovolníka podstatně zvyšuje úspěšnost dobrovolnických projektů. Dobrovolníci by měli vědět, co, jak a kde budou dělat, časové rozpětí činnosti, komu budou odpovídat za práci, ostatní informace (předpisy, pravidla, povinnosti a práva, ...), zda jsou od nich očekávány nějaké průběžné zprávy.“ (Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001, s. 15)

Tošner a Sozanská (2006, s. 79) dělí přípravu dobrovolníků na obecnou a odbornou. Obecná zahrnuje základní informace o organizaci a činnostech. Kdo je koordinátorem a vedoucím pracovního zařízení, kde bude službu vykonávat. Odborná část přípravy může trvat několik hodin ale i dnů, záleží na typu služby. Při přípravě se používá metoda hraní rolí, vhodné je poznat i někoho ze zaměstnanců zařízení, u náročných programů je potřeba psychologické posouzení dobrovolníka odborníkem a seznámení se supervizí.

„Náplň supervize je komunikace dobrovolníka se supervizorem v prostředí důvěry, kde může konzultovat své postoje a pocity ze služby bez strachu z výčitek. Supervize může být skupinová, často ve skupině dobrovolníků ve stejném programu, chrání též klienta před případným nevhodným chováním dobrovolníka.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 72)

„Pro motivační doprovázení dobrovolníků jsou centrálním momentem pravidelné rozhovory, ať ve skupině nebo s jednotlivcem. Nabízejí možnost získat informace, sjednotit se s organizací nebo rozvíjet individuální kompetence pro dobrovolnickou činnost, kterými se spolupráce zhodnocuje, je tu prostor pro podněty, kritiku.“ (Reifenhäuser; Hoffmann; Kegel, 2009, s. 73)

„Vzhledem k tomu, že dobrovolníci nejsou za svoji činnost finančně odměňováni, je třeba pracovat s jejich motivací a různými formami je oceňovat a vyjadřovat jejich přínos pro organizaci.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 70)

3.4.1 Koordinátor

„Pokud organizace využívá ve velké míře dobrovolníky, je potřeba zvolit si osobu, která se stane koordinátorem dobrovolníků. Tento člověk by měl být rád ve funkci koordinátora a umět řídit lidi, měl by mít radost z práce s lidmi a dostatek času na tuto práci a být k dispozici k plnění povinností, které z této funkce plynou. Je lepší, když je koordinátorem někdo jiný než vedoucí programu či manažer ve velkých organizacích.“ (Ochman, Jordan, 1997, s. 17)

„Úkolem koordinátora je zorganizovat činnosti dobrovolníků tak, aby věděli, co se od nich žádá a očekává. Koordinátor zodpovídá za práci dobrovolníků. Je to osoba, která má s dobrovolníky otevřený vztah a v jejich práci je vede a směřuje.“ (Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001, s. 19)

„Koordinátor dobrovolníků je chápán jako klíčová osoba managementu dobrovolnictví v organizaci. Zastává tedy práci s dobrovolníky po celou dobu jejich dobrovolnického angažmá v organizaci.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76)

3.5 Hodnocení a oceňování

Pomocí hodnocení se přispívá ke zlepšení služeb, ale také ke zpětné vazbě v průběhu služby pro koordinátora ale i dobrovolníka.

„Metody hodnocení mohou být pravidelné a průběžné či individuální s vyvrcholením na konci dobrovolnickovy činnosti, otevření pro vyjasnění nesouladů, odborné hodnocení týmové spolupráce, porovnáváním s dřívějšími projekty anebo hromadné, formou brainstormingu.“ (Popovičová, 2003, s. 14)

„Náměty k oceňování dobrovolníků jsou následující: říkejme často děkuji, je dobré znát dobrovolníky co nejdříve jmény, popřát jim ke svátku, k narozeninám či k jiným vhodným příležitostem. Je vhodné věnovat jim předmět s logem organizace, napsat děkovný dopis, vyjádřit spokojenost se samotným člověkem, pozvat je na setkání či akci celé organizace nebo jim pomoci v osobním rozvoji. Pokud je to možné, pozvěme je na společný oběd nebo přizveme je k natočení rozhovoru nebo sepsání článku pro tisk a umožňme jim zvýhodněný přístup ke službám organizace.“ (Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001)

3.6 Propagace

„Cílem propagace dobrovolnictví je přinést veřejnost ke kladným postojům k dobrovolnictví, informovat ji o akcích a příležitostech k dobrovolné i dobročinné službě a získávání nových dobrovolníků.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76)

4 ROLE SESTRY

4.1 Osobnost edukátora

„V současné době jsou kladeny stále vyšší požadavky na edukaci klienta/edukanta. Těmto požadavkům se musí přizpůsobit i zdravotník, který plní roli edukátora. Za roli považujeme očekávané chování jedince, které má úzký vztah s jeho postavením ve společnosti.

Pro úspěšné vykonávání edukace by měl mít edukátor následující předpoklady:

- charakterové (např. trpělivost, tolerance, důslednost, zodpovědnost, svědomitost);
- intelektové (např. operativní řešení problému, analýza edukačních potřeb);
- senzomotorické (např. zručnost, obratnost);
- sociální (např. pozitivní vztah k lidem, umění komunikace);
- odborné znalosti a dovednosti;
- odborné znalosti a dovednosti z oblasti edukace (např. znát metody, formy edukace a využívat je efektivně v praxi);
- autoregulační (např. schopnost přizpůsobit se, mít adaptivní způsob chování).“

(Juříková, 2010, s. 71)

4.2 Požadavky na sestru v roli edukátorky

Sestra v roli edukátorky potřebuje mít dobré teoretické znalosti a praktické dovednosti, aby dokázala vhodně vysvětlit nebo i ukázat, co se má edukant naučit. K tomu neodmyslitelně patří dobré verbální a nonverbální komunikační schopnosti. Sestra musí získat zájem pacienta, motivovat ho a navázat s klientem důvěru pomocí empatie, snahy a ochoty klientovi pomoci.

4.3 Zásady, které je dobré dodržovat ze strany sestry – edukátorky

- „Orientovat se na chování a jednání P/K, ne jen na jeho problémy.
- Orientovat se na hledání řešení problémů, neplýtvat časem pouze na analýzy obtíží a problémů.
- Pozitivní naladění – to znamená podporovat pozitivní myšlení P/K. Velmi důležité je oceňování P/K i za jeho drobné úspěchy. Tato odměna by měla přijít co možná nejdříve, protože pochvala či odměna za první dílčí úspěchy je silně motivující.
- Krok za krokem – pacienti/klienti obvykle očekávají větší změny v krátkém čase („všechno chtějí hned a pokud možno bez práce“). Tento přístup ale vede velmi rychle ke ztrátě motivace, nedokončení původního záměru a k frustraci. Lepší je změn dosahovat postupně, pomalu, krok za krokem, což napomůže klientovi redukovat jeho strach a obavy ze selhání či neúspěchu.
- Flexibilita a individuální přístup – vždy musíme přizpůsobovat postup potřebám konkrétního P/K.
- Vycházet z aktuální situace a orientovat se na budoucnost – nastavené budoucí cíle pro P/K jsou smyslem celého úsilí a práce.“ (Špirudová, 2015, s. 113)

4.4 Fáze edukačního procesu

- Posuzování – zde patří anamnéza, sběr dat o pacientovi, analýza schopností se učit, posouzení potřeb získat nebo si rozšířit vědomosti, dovednosti nebo návyky.
- Stanovení edukační diagnózy – identifikace problémů pacienta. Sestra přesně stanoví, jaké vědomosti, dovednosti a návyky klient nemá a které by měl mít.
- Plánování – Stanovení priorit edukace, volba metod edukace, obsahu. Sestra plánuje učivo s ohledem na pedagogické principy a zásady výchovy. Stanovuje cíle edukace.
- Realizace – Naplánované vyučování probíhá tak, aby se dosáhlo žádoucího výsledku s ohledem k věku a individualitě klienta.
- Zhodnocení – Ujištění, zda bylo dosaženo stanovených cílů edukace a zda si klient osvojil požadované dovednosti.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

Praktická část bakalářské práce hodlá objasnit cíle výzkumu a výzkumné otázky. Seznámí čtenáře s charakteristikou vybraných respondentů, s metodami zpracování získaných dat a s otázkami k rozhovorům.

Gavora (2003, s. 33) uvádí, že kvalitativní výzkum neurčuje skutečnost, vyhýbá se numerickému a podobnému vyjádření údajů, jelikož je považuje za příliš tvrdé, chladné a neosobní. Cílem kvalitativního výzkumu je porozumět smyslu jevů a budovat nové teorie na základě zjištěných skutečností. Základním východiskem pro část praktickou je část teoretická.

5.1 Stanovení výzkumných cílů

Stanovení výzkumných cílů se během šetření stalo velmi zdoluhavým a složitým procesem. Před zahájením samotného výzkumu musely být vytvořeny cíle, které díky výzkumu byly splněny. Bylo nutné se k definování cílů mnohokrát vracet, jelikož kvalitativní studie s sebou přináší mnoho okamžiků překvapení.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjištění činností dobrovolníků Maltéžské pomoci, které vykonávají v Dětském centru v Šumperku.

Mezi vedlejší a velmi důležité cíle patří odhalení motivačních indikátorů, které podněcuje aktivní účast v dobrovolnické činnosti. Při provádění výzkumného šetření vyplynul na povrch další z vedlejších cílů, a to spokojenost dobrovolníků s novými povinnostmi a kontrolami ze strany dětského centra.

5.2 Výzkumné otázky

Finální podoba výzkumných otázek byla také zajištěna až v průběhu výzkumného šetření. V této situaci bylo dbáno na to, aby byla kontinuita mezi výzkumnými cíli a výzkumnými otázkami zachována.

Výzkumné otázky:

- Jaké vnitřní pohnutky vedou lidi stát se dobrovolníky?
- Jak okolí vnímá dobrovolníky?
- Jaké venkovní činnosti děti preferují?
- Jaké vnitřní činnosti děti preferují?
- Vyhovují dobrovolníkům podmínky, které jim Maltéžská pomoc poskytuje?

5.3 Charakteristika vybraných respondentů

Respondenty jsem si vybrala před samotným zahájením rozhovorů. Jelikož v Maltéžské pomoci v Šumperku je pouze 6 dobrovolníků a koordinátor, proběhl můj rozhovor se všemi, s výjimkou mé osoby. Tudíž jsem uskutečnila 5 rozhovorů s dobrovolníky po 29 otázkách a rozhovor s koordinátorkou, který měl 36 otázek.

Rozhodujícím rysem byla také délka trvání výkonu dobrovolnické aktivity. Opět vycházíme ze Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, kde je za dlouhodobou formu dobrovolnické služby považován výkon po dobu nejméně 3 měsíců. (Česko, 2002)

Respondent 1, 24 let

Muž, který vystudoval Střední průmyslovou školu v Šumperku a je zaměstnaný jako obchodní manažer, se činnosti věnuje již od jeho vzniku v Dětském centru Ostrůvek, tedy od října roku 2013.

Respondent 2, 25 let

Žena, která vystudovala střední odbornou školu. Nyní pracuje v papírnictví Vapap v Šumperku. Dobrovolnické činnosti se věnuje již od jeho vzniku, od října roku 2013.

Respondent 3, 45 let

Žena, která vystudovala střední odbornou školu, je vyučena jako prodavačka. Nyní v invalidním důchodě. Dobrovolnické činnosti se věnuje již od jeho vzniku, od října roku 2013.

Respondent 4, 26 let

Žena, která vystudovala Vyšší odbornou školu sociálně právní, nyní pracuje jako servírka v restauraci. Dobrovolnické činnosti v centru se věnuje od června roku 2015.

Respondent 5, 19 let

Studentka třetího ročníku na Gymnáziu v Šumperku, brigádně pracuje v Kauflandu, dobrovolnickou činnost vykonává i v Dětském klíči v Šumperku. Maltézske pomoci se věnuje od září roku 2015.

Se všemi dobrovolníky se znám osobně a pravidelně s nimi komunikuji, díky tomu odpadl problém s navázáním prvního kontaktu a získáním jejich důvěry.

5.4 Charakteristika metod zpracování získaných informací

V praktické části jsem provedla rozhovory s pěti dobrovolníky a s koordinátorkou. Forma rozhovoru se mi jevila jako nejvhodnější metoda, jelikož jsem si přála zjistit činnosti dobrovolníků, jejich motivaci a jak jsou dobrovolníci spokojeni s novými pravidly.

Použila jsem formu polostrukturovaného rozhovoru. Ten představuje kompromis mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem a díky tomu patří mezi nejrozšířenější metody rozhovoru. „*Metoda spočívá v tom, že se tazatel drží předem připravených otázek, které jsou pevně formulované, ale průběžně reaguje na podněty ze strany respondenta, nejedná se tedy pouze o sledování připraveného schématu.*“ (Žižlavský, 2003, s. 72)

Odpovědi respondentů jsem zaznamenávala s jejich souhlasem na diktafon v mobilním telefonu a později rozhovor přepsala. Rozhovor není doslovným přepisem, jelikož při rozhovoru mnohdy dochází ke zdlouhavým odpovědím, které nejsou pro rozhovor důležité a podmětné.

5.4.1 Otázky k rozhovorům

Při tvorbě rozhovoru jsme se rozhodly zvolit otevřené otázky, díky kterým se mohou respondenti vyjádřit svobodně bez omezení na pouhé výběry z možností. Respondent tak může říct svými vlastními slovy, co si myslí a nemusí uvažovat nad tím, jaká možnost je jeho názoru nejbližší. Otázky byly rozděleny do jednotlivých oblastí, díky kterým jsme dosáhly zásadních informací pro náš výzkum.

Vnitřní pohnutky, uspokojení

1. Proč a kdy jste se rozhodl/a stát dobrovolníkem?
2. Jaké vnitřní pohnutky Vás k tomu vedly?
3. Co Vám dobrovolnictví přináší?
4. A co konkrétně?

Výběr

5. Jak jste se dozvěděl/a o dobrovolnické činnosti Maltéžské pomoci?
6. Kdy jste se poprvé setkal/a s dobrovolnictvím Maltéžské pomoci?
7. Vybíral/a jste si mezi více dobrovolnickými organizacemi?
8. Proč jste si vybral/a zrovna Dětské centrum Ostrůvek v Šumperku?

Vnímání okolí

9. Jak vnímá Vaše okolí, že jste dobrovolník?
10. A vrstevníci? Rodina?

Činnosti s dětmi

11. Jak často se s dětmi stýkáte?
12. Jaké jsou Vaše činnosti v Dětském centru Ostrůvek v Šumperku?
13. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti v dětském centru?
14. Stýkáte se vždy v dětském centru?
15. Takže máte dovolení vzít děti pryč z centra?

Dozor z dětského centra

16. Smíte jezdit na výlety bez dozoru z dětského centra?
17. Jaký máte pocit, když s Vámi jede někdo z dětského centra?

Výlety s dětmi

18. Kam například jezdíte na výlety?
19. Kam podle Vás děti nejradši jezdí?
20. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti mimo dětské centrum?

Pozitiva a negativa

21. V čem vidíte pozitiva toho, co děláte?
22. Setkal/a jste se někdy s negativními reakcemi?
23. Pokud ano, tak v jaké situaci?
24. Je nějaký okamžik z dětského centra, který se Vám vryl do paměti?
25. Někaké negativní reakce od dětí?
26. Jak tyto reakce řešíte?

Podmínky

27. Vyhovují Vám podmínky dobrovolnického programu v dětském centru?
28. Absolvujete supervize nebo sezení s psychologem?
29. Jak často?

6 ANALÝZA DAT

Po úpravách rozhovorů jsme začaly rozhovory analyzovat.

Pro analýzu rozhovorů jsme se rozhodly použít metodu otevřeného kódování. Ta následuje po přečtení rozhovorů, je důležité si text nejdříve několikrát přečíst a během toho si text rozdělit do kategorií a použít na ně konkrétní kód, čímž myslíme jedno nebo více slov.

„Kódováním se rozumí rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci.“ (Hendl, 2005, s. 246)

„Kódování jako základní analytická technika je jádrem zakotvené teorie.“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 90)

Výsledkem kódování vzniklo 7 následujících kategorií:

1. Kategorie: Sociální aspekty
2. Kategorie: Seznámení s organizací
3. Kategorie: Vnímání
4. Kategorie: Činnosti
5. Kategorie: Pravidla
6. Kategorie: Reakce
7. Kategorie: Nové podmínky

6.1 1. Kategorie: Sociální aspekty

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- Dobrota
- Děti
- Radost
- Sebeuspokojení

Dobrovolníky se lidé nejčastěji stávají z nezištných důvodů. Mezi nejčastější důvod patří dobročinnost, jak většina z respondentů uvádí: „ ... protože jsem chtěl dělat něco pro své okolí ...“, „ ... být užitečná a smysluplně trávit svůj znovu nabytý volný čas ...“, „ ... dát svou lásku.“ Jedna z respondentek uvádí, že jí k dobrovolnické činnosti přiblížila i zvědavost a poznání něčeho nového.

Důležité v praktické části bylo zjištění vnitřních pohnutek, a co činnost dobrovolníkům přináší. V této otázce se respondenti shodovali stoprocentně. Chtěli dělat dobré skutky a pomáhat: „ ... Říkal jsem si, že dobrý člověk dělá dobré skutky a snaží se pomáhat ...“, „ ... Pomoc někomu, kdo to potřebuje.“ Jedna z respondentek ale uvádí, že zpočátku myslela hlavně na sebe: „ ... Chtěla jsem si tu práci zkusit i mimo tábor.“ Nyní je v tom pro ni již mnohem víc.

Dobrovolnická činnost v dětském centru přináší mnoho kladných pocitů, například radost, pokoru nebo sebeuspokojení. Respondenti se naprosto shodují a vyjadřují např.: „ ... radost z práce s dětmi a dobrý pocit ...“, „ ... Radost a potěšení z pomoci, ale myslím, že i pokoru ...“, „ ... Dobrý pocit v duši ...“, „ ... Radost z radosti dětí.“

6.2 2. Kategorie: Seznámení s organizací

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- Farní středisko
- Časopis
- Dostupnost
- Volba

Existuje velké množství způsobů, jak se seznámit s organizacemi dobrovolnické činnosti. Můžeme vidět upoutávky v novinách, na plakátech nebo například v reklamách. Tato kategorie se blíže zabývá seznámením dobrovolníků s organizací Maltézské pomoci. Dva z pěti respondentů se s organizací seznámili pomocí farního časopisu „*TamTam*“, *jak blíže uvádějí: „ ... Z farního časopisu TamTam ... “*, „ ... *Dozvěděla jsem se to z farního časopisu. “* Jeden z respondentů se s organizací setkal pomocí své známé, která se v Šumperku stala koordinátorkou dobrovolníků. „ ... *Skrze mou známou Bc. Anetu Svozilovou, DiS. “* Čtvrtá respondentka uvádí, že se dříve seznámila s Dětským centrem Ostrůvek v Šumperku a jelikož si přála dětem více pomáhat, zajímala se o způsob, jak by dětem mohla být blíže. „ ... *když jsem se pak pídila po dobrovolnictví, odkázali mě na MP. “* Poslední z respondentek se seznámila s organizací Maltézská pomoc přes internet.

Čtyři z pěti respondentů nevybírali z žádných jiných organizací, Maltézská pomoc pro ně byla první volbou, jak shodně uvádějí: „ ... *Nevybíral, chtěl jsem hlavně pomáhat... “*, „ ... *Maltézská pomoc byla jasnou volbou... “*, „ ... *Ne, nevybírala... “*, „ ... *Ne. “* Pátá respondentka uvádí, že si vybírala ze dvou organizací. Měla zájem o dobrovolnickou činnost v Kladně, kde měli více programů a dokonce program, který by jí umožňoval, docházet do rodiny, což se jí líbilo. Kvůli stěhování do Nového Malína se ale rozhodla pro šumperskou organizaci, jelikož jí byla blíže, co se týká vzdálenosti. „ ... *Nevím, jestli se to dá nazvat jako výběr, nebo spíš změna. “*

Maltézská pomoc v Šumperku umožňuje dobrovolnickou činnost v dětském centru nebo v centru pro seniory, mou otázkou tedy bylo, proč si dobrovolníci vybrali pomoc v dětském centru. Tři dobrovolníci se shodují, že práce s dětmi je baví více. „ ... *Práce s dětmi mě*

baví, ráda trávím čas mezi malými dětmi ...“ , „ ... Koupila jsem jim dárky k Vánocům, chtěla jsem jim pomoci i jiným způsobem...“ , „ ... abych měla kontakt i se zdravými dětmi. “ Zbylí dva dobrovolníci uvádí, že se rozhodovali pro výběr centra pomoci dostupnosti. „ ... taky ve velmi dobře dostupném místě...“ , „ ... Blízko bydliště. “

6.3 3. Kategorie: Vnímání

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- Kladný přístup
- Podpora
- Uznání
- Nesobeckost

Okolí vnímá dobrovolníky velice kladně, pro ně samotné je to určitě důležité. Sami vědí, že dělají něco dobrého pro sebe i pro okolí, ale slyšet to i od přátel nebo rodiny a mít jejich podporu a uznání je k nezaplacení. Každý respondent uvádí, že jejich okolí je vnímá: „ ... velmi pozitivně, většina to chválí a vnímá to záslužně...“ , „ ... že to přijalo dobře, spíše byly reakce kladné...“ , „ ... chápou, co a proč to dělám...“ , „ ... S úctou a podporou...“ , *Velice pozitivně.*“ V otázce vrstevníci a rodina se reakce neměnila, převládá kladný přístup a podpora. „ ... Rodinu těší, že nejsem sobec a podporují mě v tom...“ , „ ... Rodina to přijala velice dobře...“ , „ ... Spousta lidí si myslí, že je to záslužná činnost...“ , „ ... Říkají o mně, že jsem hodná...“ , „ ... Vrstevníci se často vyptávají, taky to hodnotí pozitivně.“

6.4 4. Kategorie: Činnosti

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- Program
- Akce
- Tvorba
- Hra

Zjištění činností dobrovolníků v Dětském centru Ostrůvek v Šumperku je hlavním cílem této bakalářské práce. Je důležité, aby dětem i dobrovolníkům vyhovovaly činnosti a bylo vše dobře naplánováno, aby se shodovalo očekávání a nevznikaly negativní reakce.

V otázce dvanáct respondentů odpovídají na to, jaké činnosti vykonávají v dětském centru. Možností je spousta, např.: „ ... *je to připravený program při nějaké příležitosti, například svátku, narozeniny...*“, „ ... *Hraji si s dětmi...*“, „ ... *většinou trávíme čas spolu hrou, povídáním si...*“, „ ... *pomoc při připravovaných akcích.*“ Děti nejvíce z činností v dětském centru baví: „ ... *něco vyrábět...*“, „ ... *Mazlení, hraní si...*“, „ ... *Jsou tam i tací, kterým ke štěstí stačí balónek a trocha pozornosti...*“, „ ... *Čtení a prohlížení dětských knížek.*“ Jedna z respondentek to nemůže posoudit, kvůli nedostatku volného času s dětmi nestrávila tolik chvil, jak by si přála a nedokáže na otázku tedy odpovědět. Ostatní respondenti se v odpovědích neshodují. Dle nových pravidel se každý z dobrovolníků věnuje jednomu dítěti, nebo na skupinových akcích všem. Díky spárování dobrovolník zná oblíbené činnosti dítěte, kterému se věnuje individuálně.

Dobrovolníci se hlavně s dětmi setkávají v dětském centru, dva dobrovolníci jsou v organizaci méně než rok, proto nemají svolení jít s dětmi sami mimo centrum, takovou příležitost mají pouze při skupinových aktivitách, kdy je přítomno více dobrovolníků a při velkém počtu dětí je přítomný i dozor z dětského centra. I když se jede na skupinový výlet mimo centrum, je nutné, aby se dobrovolníci setkali v centru, kde se vše musí řádně zapsat. Tudíž: „ ... *děti vyzvedáváme v centru...*“, „ ... *Paní vychovatelky nám tam děti předávají...*“, „ ... *Většinou ano...*“, „ ... *Zatím jsem neměla možnost setkat se s dětmi jinde.*“

Jak již bylo výše zmíněno, dobrovolníci mají možnost s dětmi jezdit i na výlety. Nebo může jít dobrovolník se spárovaným dítětem sám na procházku, tato možnost je ale dostupná až po roční smlouvě. Tři z pěti dobrovolníků mají právo jít sami s dítětem na procházku, zbylí dva se mohou s dětmi setkávat jen v centru, pokud tedy nejedou na skupinový výlet. „ ... *Ano, děti s sebou vzít můžeme...“*, „ ... *jeli možnost, tak ano...“*, „ ... *Ano, mám souhlas otce...“*, „ ... *procházky za určitých podmínek...“*, „ ... *Já osobně nemám.*“

Mezi výlety, kam dobrovolníci s dětmi jezdí, patří ve většině případů Zoo, bazény nebo dětská hřiště. Činnosti mimo centrum se ale nemohou neustále opakovat, proto respondenti často přemýšlí, kam dál by mohli děti vzít. Navštívili již například: „ ... *byli jsme např. v dětském baru, ve skanzenu, v Zoo nebo v muzeu jednoho soukromého sběratele...“*, „ ... *opékání, solné jeskyně.*“ Jedna z respondentek ještě neměla tu čest jet s dětmi na výlet mimo centrum, výlety se totiž především uskutečňují v letních měsících. V otázce, co nebo kde se dětem dle respondentů nejvíce líbí, se znovu rozchází. Tato otázka se nedá zodpovědět přesně, leda bychom v rozhovoru dali respondentům na výběr, z čeho mají vybrat. Odpovědi jsou tedy různorodé, např.: „ ... *Dětem se líbí všude, kde se můžou dostatečně vyblbnout...“*, „ ... *místa s prolézačkami, zvířátky nebo s živým programem si vybírají nejčastěji...“*, „ ... *Nejspíše na dětská hřiště, kde se mohou vyřádit...“*, „ ... *Tam, kde je hřiště na vyblbnutí...“*, „ ... *tam, kde je zábava...“*, „ ... *Zoo, zábavní parky, hry v přírodě...“*, „ ... *Děti jsou rády za každý výlet.*“

6.5 5. Kategorie: Pravidla

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- Souhlas
- Podmínky
- Dozor
- Kontrola

Jak již bylo zmíněno, na výlety ve větším počtu dětí je nově nařízeno, aby jel jako dozor zaměstnanec dětského centra. V otázce, zda dobrovolníci smí na výlety jezdit sami bez dozoru, mi tedy každý dobrovolník shodně odpověděl, že nesmí. „ ... *Pokud s námi pojedete při větším počtu dětí paní vychovatelka...*“, „ ... *Při hromadném výletu by měla vždy alespoň jedna z vychovatelek jet...*“, „ ... *má vždy aktuální informace o zdravotním stavu dětí...*“, „ ... *Samostatně ne...*“, „ ... *Nesmíme.*“

Jedná se o nová pravidla, která vyústila ze sloučení centra v Šumperku pod centrum v Olomouci. Pocity, které dobrovolníci mají z přítomnosti dozoru při výletech, jsou rozporuplné. Výlet s dozorem se uskutečnil k datu 20. 4. 2016 pouze jednou. Dva respondenti u skupinového výletu s dozorem nebyli přítomni, zbylí tři se cítí klidnější, jedna z nich nemá s dozorem žádný problém a zbylí dva se cítí při kontrolování od dozoru nepříjemně. „ ... *někdy je těžké se pak před dětmi chovat přirozeně, když víte, že máte za zády člověka, jenž na děti nahlíží úplně z jiného úhlu, než vy...*“, „ ... *tito zástupci nejsou dvakrát nadšení, že s námi musí někde „courat“ ...*“, „ ... *Podle mě je jejich přítomnost v mnohých případech zbytečná.*“

6.6 6. Kategorie: Reakce

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- Ignorace
- Překvapení
- Jedinečnost
- Náladovost

Již jsme zjistili, že lidé berou kladně dobrovolníky a jejich činnosti, že děti jsou rády za každou činnost a strávenou chvíli s dobrovolníky, kteří jim věnují svůj čas. Do kategorie reakce ale patří i kódy, které neznějí moc kladně, jako například ignorace nebo náladovost.

Dva z pěti dobrovolníků se s negativními reakcemi ve spojení s dobrovolnickou činností nesetkalo, ostatní tři ale ano. První respondent uvádí, že se setkal s negativní reakcí ze strany dozoru a to jen jednou: „ ... *dozor měl připomínky ohledně toho, že jsme se dětem při jídle nevěnovali.* “ Třetí respondent uvádí: „ ... *Potkala jsem ve městě rodiče, kteří mi chtěli dítě vzít, musela jsem to telefonicky řešit s dětským centrem. Rodiče na mě mluvili zvýšeným hlasem.* “ Pátý respondent uvádí: „ ... *zpočátku jsem byla překvapená, když jedna z dobrovolnic plácla dítě přes zadek.* “ Negativní reakce se dají očekávat i od samotných dětí, se kterými dobrovolníci přichází do kontaktu nejvíce. Pouze dva dobrovolníci se setkali s negativní reakcí od dítěte, jedna respondentka uvádí náladovost jedné z dívek a druhý respondent udává, že: „ ... *To se sem tam stává, ne vždy mají děti dobrou náladu a ne vždy chtějí dělat to, co je pro ně nachystané...* “ Důležité je správné řešení konfliktů mezi dítětem a dobrovolníkem, například: „ ... *S klidem a hlavně si stát za svým...*“, „ ... *Nenutím dítě k ničemu.* “

6.7 7. Kategorie: Nové podmínky

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- Větší omezení
- Opatrnost
- Supervize
- Přizpůsobení

Jak již bylo výše zmíněno, dobrovolníci se smiřují s novými podmínkami, které jim sloučení pod Dětské centrum Ostrůvek v Olomouci stanovilo. Pouze jedna respondentka uvádí, že jí nová pravidla vyhovují, ostatní udávají, že jim více či méně vyhovují. „ ... *Dřív byly podmínky lepší...* “, „ ... *S přísněním podmínek je to těžší...* “, „ ... *Některé z podmínek mi připadají i zbytečné...* “, „ ... *člověk se musí přizpůsobit...* “, „ ... *podmínky nového uchazeče o dobrovolnictví by mohli překvapit a řekla bych, že možná i odradit.* “

V dobrovolnické činnosti a kontaktu s dětmi je důležité, aby dobrovolníci byli proškolení a o svých zážitcích mohli s někým mluvit a poradit se. Proto dobrovolníci absolvují supervize s koordinátorem, nebo supervize s psychologem. Za tímto účelem mají pravidelné schůzky, kde hovoří o dětech a domlouvají se na různých akcích. Tyto supervize se dle respondentů uskutečňují asi dvakrát za rok, jen jedna respondentka odpovídá, že: „ ... *S psychologem jednou za čtvrt roku, jinak podle domluvy.* “

7 SHRNU TÍ A VÝZKUMNÉ ZÁVĚRY

Výzkum byl přínosem ve více ohledech, než bychom na začátku očekávaly. Pomocí výzkumu jsme získaly podvědomí o organizaci dobrovolnické činnosti ze stran koordinátora i samotných dobrovolníků. Zjistily jsme jejich motivaci, zážitky, které se jim vryly do paměti, ale i nový postoj k pravidlům, které musí dodržovat. Koordinátorka nám více objasnila samotné požadavky na dobrovolníky při přijímání, jejich proškolení a nová pravidla, která musí dobrovolníci dodržovat.

Na základě provedených rozhovorů se pokusíme interpretovat získaná data.

Dobrovolníci se shodují v tom, jaké vnitřní pohnutky je vedly k činnosti v Dětském centru v Šumperku. Nejvíce chtěli pomoci někomu druhému, kdo to potřebuje a děti jsou nejvíce zranitelné a potřebují hodně opory a lásky, kterou jim dobrovolníci chtěli nabídnout. Mezi další pohnutky také patří například syndrom vyhoření ve stávajícím zaměstnání nebo získávání zkušeností s péčí o děti.

Dobrovolnická činnost Maltéžské pomoci v Dětském centru Ostrůvek v Šumperku je pro obyvatele města známá. Píše se o ní ve farních novinách TamTam, díky kterým se k činnosti přihlašují noví lidé, ale také v Šumperském deníku nebo na internetu. Jeden z dobrovolníků se s koordinátorkou znal již před založením Maltéžské pomoci v Šumperku a přímo od ní se dozvěděl o možnosti zúčastnění se a rád ji využil. Jiná dobrovolnice již před zahájením činnosti v Maltéžské pomoci vyhledala Dětské centrum a na Vánoce dětem donesla dárky.

Vnímání dobrovolníků od okolí je důležité i pro dobrovolníky samotné. Žádný z nich se ale neseťkal s ničím negativním ohledně přijetí od okolí. Rodiny dobrovolníků jsou na ně právem pyšné, že nemyslí jen na sebe. Jen v jednom případě dobrovolnice uvedla, že její známý její dobrovolnickou činnost přijal kladně, ptal se ale, zda to dělá zdarma a po odpovědi, že ano, vulgárně odpověděl, že by to nedělal, ale i takoví lidé mezi námi jsou. Dobrovolníkem nemůže být každý.

Většina dobrovolníků se s dětmi z Dětského centra stýká jednou týdně, někteří ale skrz pracovní nasazení a sportovní aktivity toto tempo neudrží a s dětmi se stýkají jednou do měsíce na větších společných akcích.

Akce pořádané v Dětském centru jsou různé, mezi ně patří například oslavy narozenin nebo svátků, Mikulášská a Velikonoční nadílka nebo divadelní představení samotných dobrovolníků, hra s hudebními nástroji, s míči nebo omalovánky. V centru je tedy mnoho možností pro hru. Dle názoru dobrovolníků každé dítě baví něco jiného. Někdo je rád v náručí, jiný si zase rád vystačí sám s míčkem jen s kontrolou od dobrovolníka, zda je vše bezpečné a nehází již zmíněný míček například po někom jiném. Jeden chlapec má velmi rád hudební nástroje a muziku, proto když mu dáte hračku magnetofonu, nemůžete ho od hraní odlákat ani sladkou odměnou.

Setkání s dětmi vždy probíhá v Dětském centru za přítomnosti vychovatelek, které děti předávají. Většina dobrovolníků má praxi více než rok, proto jsou oprávněni dítě vyzvednout a jít s ním na procházku i mimo areál centra. Po sloučení centra Šumperka pod centrum Olomouc se zpřísnila pravidla, proto až po roční činnosti v Dětském centru mohou dobrovolníci jít s dětmi mimo areál. Do té doby se mohou scházet jen v Dětském centru, nebo se mohou účastnit skupinových akcí s dobrovolníky. Pokud jde o skupinové akce mimo areál centra, musí mít dobrovolníci dozor. Při počtu čtyř dětí a více musí být přítomna paní vychovatelka z centra, která má aktuální informace o zdravotním stavu dětí.

Názory se rozcházejí v otázce, zda je nově nařízený dozor při skupinových akcích vhodný. Na jednu stranu jsou dobrovolníci klidnější, jelikož s nimi jede mnohem více proškolený zdravotník a navíc zná děti mnohem lépe. Na druhou stranu dozor nejen že hlídá děti, ale zkoumá i samotné dobrovolníky. Jim není příjemný pohled dozoru při hrách s dětmi a také to, že samotný dozor sám není z výletu nadšený. Pomocí skupinových výletů jsme vždy zdravotnímu personálu pomohli, ale teď jsou nuceni, aby někdo jel také. Dvě dobrovolnice mají názor kladný, nevadí jim nové opatření, berou na vědomí, že s touto skutečností nic neudělají a proto se s tím smířily.

S dětmi se jezdí na mnoho výletů a každý je jiný, například na bazén, do solné jeskyně, Zoo a dětská hřiště. Nadšení z každého výletu je zcela očividné, mezi nejoblíbenější patří v letních měsících dětská hřiště, kde stráví i dvě hodiny. Po cestě zpátky do centra je čeká malá odměna, jako například zmrzlina. V zimních měsících se spíše chodí do solné jeskyně, kde je i koutek pro děti s hračkami nebo na bazén.

Dobrovolníkům činnost v Dětském centru přináší hlavně vnitřní uspokojení, že se nestarají jen sami o sebe, ale že pomáhají i ostatním, ať už dětem, nebo i zdravotnímu personálu. Jsou šťastní, když vidí úsměvy na tvářích dětí, když se setkají, nebo radost dětí na výletech. Pozitiva této činnosti jsou, že děti mají jiný kontakt než s personálem centra, nejsou tolik odděleni od zbytku světa. Výchova dětí v Dětských centrech se řídí podle tabulek a předpisů, nelze zajistit režim jako v plnohodnotných rodinách, dětem pomocí dobrovolnické činnosti umožňují vidět i svět mimo personál a stanovená pravidla. I přes veškerou snahu kladného jednání mezi dobrovolníkem a personálem se objevují i negativní zážitky z jednání mezi sebou. Například na prvním výletě s dozorem si děti sedly na terásku restaurace, nebylo tam mnoho místa na procházení, dobrovolníci šli objednat jídlo a po té, co jídlo servírka donesla, jedna dobrovolnice a zdravotní dozor dávala dětem na talíř tataruku, děti pěkně seděly, zvládly jíst samy a tak ostatní seděli u vedlejšího stolu a jedli svůj oběd. O týden později se dobrovolníci dozvěděli, že zdravotní dozor měl připomínky, že dobrovolníci seděli vedle u stolu a děti si nevšimli. Dobrovolníci si nejsou vědomi žádného pochybení, jelikož děti měli neustále na očích a byla s nimi jedna dobrovolnice i dozor, děti obědvaly a byly spokojené. Jedna dobrovolnice přiznává negativní zkušenost s rodinou dítěte. Šli na procházku po městě a potkali rodiče dítěte, kteří se dožadovali, aby dítě šlo s nimi, že si od dobrovolnice dítě převezmou a poté ho sami vrátí do centra. Rodiče na ni mluvili zvýšeným hlasem a telefonicky bylo nutné kontaktovat centrum. Dobrovolnice nemohla sama od sebe dítě předat rodičům, pokud by se něco stalo, byla by stíhána ona, protože bylo dítě předáno do její péče a měla za něj zodpovědnost. Dále mezi negativní vzpomínky patří začátky docházení do centra, kdy personál nebyl na dobrovolníky příjemný, což se ale po čase změnilo o sto procent. I od samotných dětí se dají očekávat negativní reakce, například jedna z děvčat je svérázná a náladová, proto když za ní přijde dobrovolník a chce s ní jít ven, ne vždy se to podaří. Mnohdy se dítě zarazí a nikam jít nechce, v tomto případě dobrovolník dítě nenutí a věnuje se někomu jinému, nebo přijde později. Častější problém bývá, když dobrovolník dítěti něco zabaví, čím buď ubližoval jinému dítěti, nebo ničil ostatní předměty. Dítě se dokáže snadno rozčlít, když si našlo činnost, která ho bavila a nechápe, že co dělá je špatné. Dobrovolníci se vždy snaží dítěti vysvětlit, co je dobré a co zlé.

Mezi nezbytně nutné patří supervize s koordinátorem nebo s psychologem. Na supervizích s koordinátorkou se domlouvají společné akce, kdo co nachystá a kdy to vyhovuje většině dobrovolníků. Také jsou zaučováni do nových pravidel nebo se dozvídají, kdy mají možnost se zúčastnit kurzu první pomoci. Při supervizích s psychologem je to o mluvení o dětech, o negativních reakcích, a zda byly tyto reakce vhodně vyřešené. Dobrovolníci se dozví informace o nově přichozích dětech a o novinkách ze stran Dětského centra. Každý tyto supervize vítá kladně, je důležité se ohlídnout na své chyby, naučit se něčemu novému a mít zájem o správný chod činnosti. Supervize s psychologem i s koordinátorem se uskutečňuje dvakrát do roka, tedy každé tři měsíce je naplánovaná supervize buď s psychologem, nebo s koordinátorkou programu.

8 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

V dětském centru Ostrůvek v Šumperku spolu spolupracují jeho zaměstnanci s dobrovolníky Maltéžské pomoci velmi často. Jejich společná spolupráce není vždy příjemná pro obě strany, tím ale v této bakalářské práci nemyslíme, že spolu obě strany neumí spolupracovat.

Doporučením pro praxi se stává bližší seznámení personálu s dobrovolníky.

Při přijetí nového dobrovolníka by bylo vhodné, aby byl seznámen se všemi zaměstnanci a rozvinul se mezi nimi kladný vztah již od začátku vzájemné spolupráce.

Při skupinovém výletě by bylo vhodné, aby jako dozor byly přítomny dvě zaměstnankyně centra. V případě, že s dobrovolníky jede na výlet jen jedna zaměstnankyně, může se cítit ostrčená, jelikož s dobrovolníky není v tak častém kontaktu.

Mezi další doporučení pro praxi bychom zařadily osobní konzultace s psychologem z dětského centra, kde by opadla bariéra svěřování se před ostatními dobrovolníky.

ZÁVĚR

V závěru této bakalářské práce bych ráda řekla, že hodnocení organizace Maltézská pomoc, o. p. s. a Dětského centra Ostrůvek v Šumperku pro mne bylo velmi přínosné, zajímavé, ale i obtížné.

Jelikož jsem dobrovolníkem v této organizaci i v centru, bylo pro mne zajímavé zjistit názory ostatních dobrovolníků jen mezi čtyřma očima. Bylo pro mne přínosné znát jejich názor na nové podmínky, které se pro nás dobrovolníky tento rok změnilly. Jsem velmi ráda, že z mé bakalářské práce vzešlo, že se o dobrovolnickou činnost zajímají lidé různého věku a nezáleží jim na peněžité odměně. Údaje v bakalářské práci nejsou negativní, avšak neustále je co zlepšovat a rozvíjet nebo i zjistit názory ostatních na nová pravidla.

Doufám, že tato práce se stane užitečnou i pro organizaci Maltézská pomoc, o. p. s. a stane se jím zdrojem možného pohledu na organizaci z druhé strany. Taktéž i pro Dětské centrum Ostrůvek v Šumperku, které se pro nás dobrovolníky stalo druhým domovem a naší rodinou.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DEKKER, P., HALMAN, L. 2003. *The values of volunteering: cross-cultural perspectives*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers. ISBN: 0-306-47737-8.
- [2] DLOUHÁ, R., JEŽKOVÁ, Z., CAHA, M. 2001. *Dobrovolnictví a dárcovství: Interaktivní lekce knihoven pro školy*. Praha: ICN.
- [3] *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. 2001. Praha: ICN, o.p.s., ISBN: 80-86423-05-0.
- [4] EGERTON, M. & MULLAN, K. 2008. *Beging a pretty good citizen: an analysis and monetary valuation of formal and informal voluntary work by gender and educational attainment*, British Journal od Sociology.
- [5] FINKELSTEIN, M.A., & BRANNICK. 2007. *Applying theories of institutional helping of informal volunteering: Motives, role identity, and prosocial personality*. Social Behavior and Personality.
- [6] FRIČ, P. & GOULLI, R. 2001. *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia. ISBN: 80-86432-04-1.
- [7] FRIČ, P. & POSPÍŠILOVÁ, T. 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes. ISBN:978-80-903696-8-9.
- [8] GULOVÁ, L. 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN: 978-802-4733-791.
- [9] HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-485-4.
- [10] HURLEY, N., WILSON, L. and CHRISTIE, I. 2008. *Scottish Household Survey Analytical Topic Report: Volunteering*, Scottish Government: Edinburg
- [11] JUŘENÍKOVÁ, P. 2010. *Zásady edukace v ošetrovatelské praxi*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-2171-2.
- [12] MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-368-0.

- [13] MATULAYOVÁ, T., HAJDUKOVÁ, J. ABC koordinátora dobrovolníků: Manuál pre organizácie. 2011. 1. vyd. Prešov: Prešovská Univerzita. 2011.
- [14] OCHMAN, M., JORDAN, P. 1997. *Dobrovolníci: cenný zdroj pomoci*, Baltimore: The J. Hopkins Univ. Institut for Policy Studies. ISBN: 1-886333-29-7.
- [15] PLAMÍNEK, J. aj. 1996. *Řízení neziskových organizací*. Praha, Nadace Lotos. ISBN: 80-238-0442-1
- [16] POPOVIČOVÁ, J. Dobrovolnictví v NNO. In *Rádce pro neziskové organizace: Sborník pracovních materiálů moderní školy pro neziskovky*. Olomouc: Epico.
- [17] ROCHESTER, C. and B. THOMAS. 2006. *Measuring the Impact of Employer Supported Volunteering; an exploratory study*, report prepared for the Institute for Volunteering Research.
- [18] TOŠNER, J. & SOZANSKÁ, O. 2002. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-514-8.
- [19] TOŠNER, J. & SOZANSKÁ O. 2005. *Metodika dobrovolnictví nezaměstnaných z hlediska projektů Job Rotation*. Praha: Hestia.
- [20] TOŠNER, J. & SOZANSKÁ O. 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN: 80-7367-178-6.
- [21] TUTR, V.; NOVOTNÝ, M. 2007. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí*. Praha: HESTIA.
- [22] REINFENHÄUSER, C.; HOFFMANN, S. G.; KEGEL, T. 2009. *Freiwilligenmanagement*. Augsburg: Ziel.
- [23] ŠPIRUDOVÁ, L. 2015. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing ISBN: 978-80-247-5710-0.
- [24] ŠVAŘÍČEK, R., c. ŠEĐOVÁ a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-313-0.
- [25] WALKER, J. & WILSON, K. 2000. *Principles and techniques of practical biochemistry*. 5th ed. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN:052165873X.

[26] WEELDREYER, L. 2001. *Everything you need to know about volunteering*. New York: Rosen Pub. Group,

[27] ZEMANOVÁ, B., KOŘÍNKOVÁ, I., TOŠNER J. 2005. *Praktický průvodce programu Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha: FN Motol a HESTIA

[28] ŽIŽLAVSKÝ, M. 2003. *Metodologie: pro sociální politiku a sociální práci*, Brno: Masarykova univerzita. ISBN: 80-210-3110-7.

Elektronické dokumenty

[29] ČESKO. *Zákon č. 359 ze dne 9. 12. 1999 o sociálně-právní ochraně dětí* [online]. [cit. 2016-01-05]. In: Sběrka zákonů České republiky. 1999. Dostupný také z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7263/Zakon_o_socialne-pravni_ochrane_deti.pdf

[30] HORECKÝ, prezentace *Dobrovolník v sociálních službách* [online]. [cit. 2016-01-05].

Dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/003/000553.ppt#256,1,+>

[31] Střípky z historie dobrovolnictví v naší zemi od 19. století. *Kambala - dobrovolnické centrum* [online]. [cit. 2016-01-05]. Dostupné z:

<http://www.kambala.zdarsko.cz/historie.htm>

[32] LOBKOVICZ, *Statut* [online]. 2015 [cit. 2016-1-2] Dostupné z

<http://www.maltezskapomoc.cz/wp-content/uploads/2015/07/Statut.pdf>

[33] Maltéžská pomoc [online]. 2014 [cit. 2016-01-02] Dostupné z

<http://www.maltezskapomoc.cz/kdo-jsme-my/co-delame/>

[34] PENNER, L. *Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective*. *Journal of Social Issues* [online]. 2002 [cit. 2016-01-02]. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1111/1540-4560.00270>

[35] ŠTÁFELDOVÁ, M. *Waldsreinová získala pro humanitární pomoc v Česku desítky milionů korun*. Oficiální stránka KRAJNE.NET [online]. 2007 [cit. 2016-01-03] Dostupné z http://krajane.radio.cz/cs/article_detail/1111

[36] Výroční zpráva Maltéžské pomoci, o.p.s. [online]. 2014 [cit. 2016-01-02] Dostupné z http://www.maltezskapomoc.cz/wp-content/uploads/2015/05/vyrocní_zprava2014web4.pdf

[37] Zákon č. 198/2002 Sb. Parlamentu České republiky o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Uveřejněno v č. 82/2002 Sbírky zákonů na straně 4835.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

o.p.s. Obecně prospěšná společnost

DCO Dětské centrum Ostrůvek

DC Dětské centrum

Aj. A jiné

Tzn. To znamená

MP Maltézká pomoc

Atd. A tak dále

ThLic. Licenciát teologie

VŠ Vysoká škola

SZŠ Střední zdravotnická škola

RT Trestní rejstřík

Bc. Bakalář

DiS. Diplomovaný specialista

P/K Pacient/Klient

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1:



Foto: Ilona Rousková - Mikulášský program

Obrázek 2:



Obrázek 4: Ilona Rousková – Hraná pohádka

SEZNAM TABULEK

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P1: Pravidla pro dobrovolníky

Příloha P2: Prohlášení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka

Příloha P3: Proškolení dobrovolníků k vycházkám mimo areál DCO

Příloha P4: Návštěvy dítěte

Příloha P5: Povolení k vycházkám dítěte s dobrovolníkem mimo areál DCO

Příloha P6: Přepis rozhovorů

Příloha P7: Tabulka kódování

PŘÍLOHA PI: PRAVIDLA PRO DOBROVOLNÍKY



Dětské centrum
Ostrávek

Příloha č. 2b

Pravidla pro dobrovolníky

Milé dobrovolnice a dobrovolníci,

pro zdárný průběh programu je nutné dodržovat následující pravidla. Předem Vám děkujeme za to, že budete respektovat, a přejeme Vám, aby dobrovolnická činnost splnila Vaše očekávání a abyste po každé návštěvě dítěte odcházeli s pocitem smysluplně stráveného času.

1. Při příchodu zazvoňte na oddělení, představte se a sdělte, za kterým dítětem přicházíte.
2. Prokažte se průkazem totožnosti; návštěvu a převzetí dítěte potvrďte podpisem do Sešitu docházky dobrovolníků.
3. V prostorách zařízení buďte označeni vizitkou se jménem
4. Návštěva dítěte se uskutečňuje v areálu DCO – ideálně na zahradě, za nepříznivého počasí v altánu na zahradě, popř. v návštěvní, společenské místnosti, pokoji pro matky.
5. Na oddělení děti se pohybujte pouze po předchozím souhlasu službukonající sestry (za účelem konzultace se sestrou, vyzvednutí, vrácení, popř. převlečení dítěte).
6. Navštěvujte děti ve dny a hodiny rozepsané v Rozpisu návštěv dobrovolníků, v případě změny po předchozí domluvě se sestrou.
7. V případě neuskutečnění návštěvy se omluvte předem telefonicky na oddělení. Nezapomeňte, že pravidelná docházka je jednou ze základních podmínek k vytvoření pozitivního vztahu s dítětem a úspěšného fungování tohoto programu. Dítě si na vás postupně zvykne a bude na vás čekat. Pokud by vaše docházka byla nepravidelná, může to narušit důvěru dítěte ve vás a způsobit mu další zklamání.
8. Při déletrvající absenci (14 dní) kontaktujte koordinátora dobrovolníků.
9. V případě nemoci dítěte může lékař rozhodnout o neuskutečnění návštěvy, o čemž budete předem informováni telefonicky.
10. Zaměstnanci podávají informace pouze o aktuálním stavu dítěte, který souvisí s návštěvou.
V žádném případě vám nesmí sdělovat informace o sociální situaci a zdravotním stavu dítěte.
11. Při návštěvě si můžete od sestry vyžádat hračky, klíč od altánu, multismyslové místnosti (na pracovišti A) či další pomůcky (seznam je k dispozici na oddělení).
12. Návrhy na stimulaci dítěte (slovní, pohybové apod.) naleznete v Manuálu pro dobrovolníka, který obdržíte při školení dobrovolníků.
13. Dbejte na bezpečnost dětí i svou (viz Pokyny k zajištění bezpečnosti dětí – v Manuálu pro dobrovolníka).
14. Tekutiny, sladkosti a jiné potraviny podávejte dítěti výhradně po domluvě se sestrou.
15. Při práci s dítětem respektujte jeho individualitu, dítě k činnostem nenuťte a fyzicky netrestejte.
K dítěti přistupujte aktivně, fyzického kontaktu užívejte pouze, když dítě chce.
16. Respektujte pokyny personálu DCO.
17. Při ukončení návštěvy zazvoňte na oddělení, předejte dítě sestře a informujte ji o průběhu návštěvy.
18. Odevzdejte klíče od altánu a zapůjčené hračky, použité pomůcky uklidíte a uveďte do původního stavu.
19. Písemné zhodnocení návštěv provedte do Návštěvního listu.
20. Vhodným doplněním vaší hlavní činnosti je zapisování pokroků dítěte a významných událostí v jeho životě do Deníčku dítěte.
21. V případě mimořádných událostí informujte ihned personál zařízení.
22. Při pořádání mimořádných akcí doprovázejte děti společně s personálem DCO a dbejte jeho pokynů.
23. Účastněte se pravidelných supervizních setkání.
24. V případě, že se objeví problém, o kterém byste potřebovali mluvit ihned, kontaktujte psychologa (v případě problémů týkajících se psychického stavu dítěte nebo koordinátora dobrovolníků (organizační záležitosti). Rádi vám pomůžeme.

Přejeme Vám příjemné chvíle strávené s dětmi!

PŘÍLOHA P2: PROHLÁŠENÍ O ZDRAVOTNÍ ZPŮSOBILOSTI DOBROVOLNÍKA

Příloha č. 3

Čestné prohlášení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka

Já....., narozený/á dne.....
na svou čest prohlašuji, že můj zdravotní stav je způsobilý k výkonu dobrovolnické činnosti
v rámci programu *Sociálně-aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny*.
Prohlašuji, že pokud by se můj zdravotní stav změnil (infekční choroba, apod.), dám o této
skutečnosti na vědomí koordinátorovi dobrovolníků a neohrozím zdraví dětí zapojených do
programu.

V Olomouci dne.....

.....
podpis

PŘÍLOHA P3: PROŠKOLENÍ DOBROVOLNÍKŮ K VYCHÁZKÁM MIMO AREÁL DCO



Dětské centrum
Ostrávek

Příloha č. 4

Proškolení dobrovolníků k vycházkám mimo areál DCO

Oprávnění k vycházkám

K vycházkám je oprávněn dobrovolník, který již minimálně rok dochází pravidelně za svěřeným dítětem (děťmi). S vycházkami musí souhlasit zákonní zástupci dítěte; souhlas zajistí DCO (sociální pracovnice), OSPOD, psycholožka a ředitelka DCO. Vycházky jsou určeny pro děti od 1 roku věku po konzultaci s lékaři – dle individuálních potřeb a schopností dítěte.

Obecná pravidla pro dobrovolníky jsou platná v plném rozsahu (součást smlouvy mezi dobrovolníkem a Maltézskou pomocí). Pravidla vycházky jsou součástí Povolení k vycházkám.

Organizace vycházky

- Vycházku domluvit na oddělení s vrchní / staniční sestrou nejméně 24 hod předem
- Vypsát Povolení k vycházkám (čas, místo)
- Zjistit aktuální stav dítěte od službukonající sestry
- Mít svěřené dítě pod svým osobním dohledem, zajistit individuální přístup k dítěti

Poučení:

- bezpečnost dítěte (prevence zranění, popálenin, aspirace, přehřátí, podchlazení..)
- stravovací, denní a spánkový režim dítěte
- zjistit aktuální věkové zvláštnosti, individuální úrovně schopností, dovedností dítěte
- nepořizovat soukromé fotografie, nahrávky dítěte
- nekouřit, nepít alkoholické nápoje, vystríhat se pobytu v nevhodných prostorách (zakouřené místnosti, riziko infekce)

Zásady:

- stravu, tekutiny vždy po domluvě se službukonající sestrou
- ochrana před slunečním zářením
- nepoužívat k přepravě dítěte vlastní vozidlo
- zachovat rovnováhu mezi možnostmi dítěte (věkovými, zdravotními), potřebami dítěte (tělesnými, duševními, sociálními a seberealizačními) a nároky na ně kladenými

První pomoc:

- aspirace cizího tělesa
- krvácení
- KPR
- úrazy

Školitel: dne:

Dobrovolník:

PŘÍLOHA P6: PŘEPIS ROZHovorŮ

Rozhovor s respondentem č. 1

1. Proč a kdy jste se rozhodl/a stát dobrovolníkem?

„Dobrovolníkem jsem se rozhodl stát, protože jsem chtěl dělat něco pro své okolí, bylo mi 21 let.“

2. Jaké vnitřní pohnutky Vás k tomu vedly?

„Říkal jsem si, že dobrý člověk dělá dobré skutky a snaží se pomáhat, ten kdo nedělá nic zlého, není automaticky dobrý, je to spíš o přesvědčení.“

3. Co Vám dobrovolnictví v dětském centru přináší?

„Určitě radost z práce s dětmi a dobrý pocit.“

4. A co konkrétně?

„Jedná se o jisté upevnění mých hodnot.“

5. Jak jste se dozvěděl/a o dobrovolnické činnosti Maltéžské pomoci?

„Skrze mou známou Anetu Svozilovou, jež zrovna hledala lidi pro činnost v Šumperku.“

6. Kdy jste se poprvé setkal/a s dobrovolnictvím Maltéžské pomoci?

„Poprvé to bylo právě při této příležitosti.“

7. Vybíral/a jste si mezi více dobrovolnickými organizacemi?

„Nevybíral, chtěl jsem hlavně pomáhat, kdo to má pod sebou, jsem moc neřešil.“

8. Proč jste si vybral/a zrovna Dětské centrum v Šumperku?

„Byla to moje jediná zkušenost a taky ve velmi dobře dostupném místě.“

9. Jak vnímá Vaše okolí, že jste dobrovolník?

„Vesměs velmi pozitivně, většina to chválí a vnímá to záslužně.“

10. A vrstevníci? Rodina?

„Rodinu těší, že nejsem sobec a podporují mě v tom.“

11. Jak často se s dětmi stýkáte?

„Většinou jednou až dvakrát do měsíce.“

12. Jaké jsou Vaše činnosti v Dětském centru v Šumperku?

„Bud' je to připravený program při nějaké příležitosti například svátku, narozeniny. Jedná se i o výlety nebo doprovod na různé akce.“

13. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti v dětském centru?

„To je těžké vybrat, záleží na dítěti, ty vnímavější program chápou a pak je i baví, ale jsou tam i tací, kterým ke štěstí stačí balónek a trocha pozornosti.“

14. Stýkáte se vždy v Dětském centru v Šumperku?

„Většinou ano, i když jdeme na výlet, procházku nebo akci tak děti vyzvedáváme v centru.“

15. Takže máte dovolení vzít děti pryč z centra?

„Ano děti s sebou ven vzít můžeme.“

16. Smíte jezdit na výlety bez dozoru z dětského centra?

„Na výlety s námi jezdí dozor, který má vždy aktuální informace o zdravotním stavu dětí.“

17. Jaký máte pocit, když s Vámi jede někdo z dětského centra?

„Na jednu stranu jsem klidnější, protože se jedná o proškoleného zdravotníka, jenž děti zná velmi dobře, někdy je ale těžké se pak před dětma chovat přirozeně když víte, že máte za zády člověka, jenž na děti nahlíží z úplně jiného úhlu než vy.“

18. Kam například jezdíte na výlety?

„Byli jsme např. v lesním baru, ve skanzenu, v Zoo nebo v muzeu jednoho soukromého sběratele.“

19. Kam podle Vás děti nejradši jezdí?

„Dětem se líbí všude, kde se můžou dostatečně vyblbnout, místa s prolézačkami, zvířátky nebo s živým programem si vybírají nejraději.“

20. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti mimo dětské centrum?

„Napadá mě plavání na bazénku ve Welly nebo maškarní ples.“

21. V čem vidíte pozitiva toho, co děláte?

„Pro děti je důležité, aby nebyly mimo společnost, dítě v každé fungující rodině má úplně jiný kontakt se světem než dítě, které vychovává stát pomocí tabulek a předpisů. Děti díky naší činnosti mají tuhle propast aspoň o něco menší.“

22. Setkal/a jste se někdy s negativními reakcemi?

„Ze strany dozoru a to jen jednou.“

23. Pokud ano, tak v jaké situaci?

„Byly jsme na výletě s dětmi a seděli na úzké terásce, kde jsme si dávali oběd. Při jídle jsme seděli trochu stranou kvůli místu. Asi týden po výletě jsme se dozvěděli, že dozor měl připomínky ohledně toho, že jsme se dětem při jídle nevěnovali. Přitom to ty děti zvládly skvěle a ani neustálou asistenci nepotřebovaly, byly nám furt na očích.“

24. Je nějaký okamžik z Dětského centra, který se Vám vryl do paměti?

„Když jsem dělal klauna a měl moc těsný nos, na tu bolest po víc než hodině nošení jen tak nezapomenu.“

25. Nějaké negativní reakce od dětí?

„To se sem tam stává, ne vždy mají děti dobrou náladu a ne vždy chtějí dělat to co je pro ně nachystané, některé se taky vztekají, protože nechápou, že když se jim něco nedovolí, bývá to většinou proto, že by si jinak ublížily.“

26. Jak tyto reakce řešíte?

„S klidem a hlavně si stát za svým. Děti zkouší všechno možné, aby dosáhly svého, a není jim to vůbec blbě zkoušet to několikrát za sebou.“

27. Vyhovují Vám podmínky dobrovolnického programu v dětském centru?

„Dřív byly podmínky lepší, nebylo to vše tak omezené byrokracií a přehnanou opatrností.“

28. Absolvujete supervize nebo sezení s psychologem?

„Ano máme pravidelné schůzky za tímto účelem.“

29. Jak často?

„Supervize máme minimálně 2x do roka a stejně tak sezení s psychologem.“

Rozhovor s respondentem č. 2

1. Proč a kdy jste se rozhodl/a stát dobrovolníkem?

„Rozhodla jsem se zhruba před dvěma až třemi lety. Mé rozhodnutí vyplynulo určitě ze zvědavosti ale i poznání něčeho nového.“

2. Jaké vnitřní pohnutky Vás k tomu vedly?

„Pomoc někomu kdo to potřebuje.“

3. Co Vám dobrovolnictví v dětském centru přináší?

„Radost a potěšení z pomoci. Ale myslím, že i pokoru. A uvědomění si, že na světě jsou i děti, které potřebují lásku a péči.“

4. A co konkrétně?

„Konkrétně radost z pomoci.“

5. Jak jste se dozvěděl/a o dobrovolnické činnosti Maltéžské pomoci?

„Dozvěděla jsem se to z farního časopisu TAM a TAM.“

6. Kdy jste se poprvé setkal/a s dobrovolnictvím Maltéžské pomoci?

„Dozvěděla jsem se to až z již zmíněného časopisu.“

7. Vybíral/a jste si mezi více dobrovolnickými organizacemi?

„Jelikož v okolí Šumperka moc takových organizací není, tak Maltéžská pomoc byla jasnou volbou.“

8. Proč jste si vybral/a zrovna Dětské centrum v Šumperku?

„Práce s dětmi mě baví, ráda trávím čas mezi malými dětmi. Vždy mě děti něčím novým překvapí.“

9. Jak vnímá Vaše okolí, že jste dobrovolník?

„Myslím, že to přijalo dobře. Spíše byly reakce kladné či neutrální.“

10. A vrstevníci? Rodina?

„Rodina to přijala velice dobře a spíše se k takové činnosti přiklání a občas i někdy pomohou s přípravou na akci. Reakce vrstevníků, s kterými se stýkám, je neutrální nebo spíše kladná.“

11. Jak často se s dětmi stýkáte?

„Dvakrát týdně někdy i více či méně podle akcí, které pořádáme. A samozřejmě dostupnosti času.“

12. Jaké jsou Vaše činnosti v Dětském centru v Šumperku?

„Hraji si s dětmi, jezdím na výlety a vodím jednu holčičku do tanečního kroužku. A podle toho co je zrovna za potřeby.“

13. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti v dětském centru?

„Asi nejvíce hraní na dětských hřištích nebo i něco vyrábět.“

14. Stýkáte se vždy v Dětském centru v Šumperku?

„Ano. Paní vychovatelky nám tam děti předávají.“

15. Takže máte dovolení vzít děti pryč z centra?

„Teď se sice trochu zpřísnily podmínky, ale je-li možnost, tak ano.“

16. Smíte jezdit na výlety bez dozoru z dětského centra?

„Pokud s námi pojedou při větším počtu dětí paní vychovatelka z centra, tak ano.“

17. Jaký máte pocit, když s Vámi jede někdo z dětského centra?

„Je to nové, ale nemám s tím problém.“

18. Kam například jezdíte na výlety?

„Na bazény, dětská hřiště a podobně.“

19. Kam podle Vás děti nejradši jezdí?

„Nejspíše na dětská hřiště, kde se mohou vyřádit.“

20. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti mimo dětské centrum?

„Hraní her.“

21. V čem vidíte pozitiva toho, co děláte?

„Vidím pozitivum v tom, že udělám radost někomu, kdo to potřebuje.“

22. Setkal/a jste se někdy s negativními reakcemi?

„S negativní reakcí vyloženě ne.“

23. Je nějaký okamžik z Dětského centra, který se Vám vryl do paměti?

„Těch okamžiků je tolik, je těžké jeden vybrat. Každý zážitek s dětmi v centru je jedinečný.“

24. Některé negativní reakce od dětí?

„Děti jsou rády, když přijdeme s nějakou akcí, takže pokud si vzpomínám, tak ne.“

25. Vyhovují Vám podmínky dobrovolnického programu v dětském centru?

„Se zprísňením podmínek je to těžší. Některé podmínek mi připadají i zbytečné. Co se dá však dělat, člověk se musí přizpůsobit. Ale věřím, že by tyto podmínky nového uchazeče o dobrovolnictví mohli překvapit a řekla bych, že možná i odradit.“

26. Absolvujete supervize nebo sezení s psychologem?

„Ano máme supervize s psychologem, kde hovoříme o dětech a máme supervize, kde se domlouváme na různých akcích.“

27. Jak často?

„S psychologem jednou za čtvrt roku jinak podle domluvy.“

Rozhovor s respondentem č. 3

1. Proč a kdy jste se rozhodl/a stát dobrovolníkem?

„Děti vyrostly rychle a chyběl mi kontakt s mládeží.“

2. Jaké vnitřní pohnutky Vás k tomu vedly?

„Pomáhat dětem.“

3. Co Vám dobrovolnictví v dětském centru přináší?

„Dobrý pocit v duši.“

4. A co konkrétně?

„Dělám dobrou věc.“

5. Jak jste se dozvěděl/a o dobrovolnické činnosti Maltéžské pomoci?

„Z farního časopisu TamTam.“

6. Kdy jste se poprvé setkal/a s dobrovolnictvím Maltéžské pomoci?

„Před dvěma lety.“

7. Vybíral/a jste si mezi více dobrovolnickými organizacemi?

„Ne, nevybírala.“

8. Proč jste si vybral/a zrovna Dětské centrum v Šumperku?

„Blízko bydliště.“

9. Jak vnímá Vaše okolí, že jste dobrovolník?

„Moc lidí k tomu nemá blízký vztah, jen má rodina a blízcí vědí a chápou, co a proč to dělám.“

10. A vrstevníci? Rodina?

„Spousta lidí si myslí, že je to záslužná činnost, ale já to tak nevnímám.“

11. Jak často se s dětmi stýkáte?

„Většinou jednou týdně.“

12. Jaké jsou Vaše činnosti v Dětském centru v Šumperku?

„Vycházky s dětmi ven, společné akce.“

13. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti v dětském centru?

„Mazlení, hraní si.“

14. Stýkáte se vždy v Dětském centru v Šumperku?

„Většinou ano, pokud nejdu s dítětem na procházku.“

15. Takže máte dovolení vzít děti pryč z centra?

„Ano, mám souhlas otce.“

16. Smíte jezdit na výlety bez dozoru z dětského centra?

„Při hromadném výletu by měla vždy alespoň jedna z vychovatelek jet, na procházky chodím s dítětem sama.“

17. Jaký máte pocit, když s Vámi jede někdo z dětského centra?

„Je to novinka, ještě se to nestalo.“

18. Kam například jezdíte na výlety?

„Nové domky – opékání, solné jeskyně.“

19. Kam podle Vás děti nejradši jezdí?

„Tam kde je hřiště pro vyblbnutí.“

20. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti mimo dětské centrum?

„Návštěva cukrárny.“

21. V čem vidíte pozitiva toho, co děláte?

„Dítě má kontakt i s někým jiným kromě vychovatelů.“

22. Setkal/a jste se někdy s negativními reakcemi?

„Ano.“

23. Pokud ano, tak v jaké situaci?

„Potkala jsem ve městě rodiče, kteří mi chtěli dítě vzít – musela jsem to telefonicky řešit s dětským centrem. Rodiče na mě mluvili zvýšeným hlasem.“

24. Je nějaký okamžik z Dětského centra, který se Vám vryl do paměti?

„Moje první dítě, které jsem měla na starost – romský chlapeček Pepíček. Naštěstí se pro něho našla pěstounská rodina.“

25. Nějaké negativní reakce od dětí?

„Náladovost jedné z dívek.“

26. Jak tyto reakce řešíte?

„Nenutím dítě k ničemu. Pokud se mnou jít ven chce, tak jdeme.“

27. Vyhovují Vám podmínky dobrovolnického programu v dětském centru?

„Ano.“

28. Absolvujete supervize nebo sezení s psychologem?

„Ano.“

29. Jak často?

„Jednou za půl roku.“

Rozhovor s respondentem č. 4

1. Proč a kdy jste se rozhodl/a stát dobrovolníkem?

„Možná to bude znít hloupě a možná i trochu sobecky, ale dobrovolníkem jsem se rozhodla stát poté, co mi skončil vztah. Měla jsem potřebu se někde angažovat, být užitečná a smysluplně trávit svůj znovu nabytý volný čas. Vzhledem k tomu, že mám vystudovanou školu se zaměřením na sociální práci, bylo jasné, že budu dobrovolníkem v nějaké sociální službě, protože mě to k tomuto směru odjakživa táhlo. V té době jsem si uvědomila jednu zásadní věc a to tu, že já mám relativně vše, co k životu potřebuji krom toho, že nemám komu "dát" svou lásku, které si myslím mám na rozdávání, takže být dobrovolníkem někde, kde jsou tyto city tak ceněné, jako u malých dětí, které "nikoho" jiného nemají je nevýslovná radost.“

2. Jaké vnitřní pohnutky Vás k tomu vedly?

„Kromě již výše zmíněného, také z důvodu prevence syndromu vyhoření v mém stávajícím zaměstnání.“

3. Co Vám dobrovolnictví v dětském centru přináší?

„Radost z radosti dětí, když s nimi trávím čas.“

4. A co konkrétně?

„Uspokojení mého svědomí, že se nestarám jen sama o sebe a přináším radost lidem, kteří to potřebují.“

5. Jak jste se dozvěděl/a o dobrovolnické činnosti Maltézské pomoci?

„Rok před tím, než jsem se stala dobrovolníkem jsme se s kamarádkou rozhodly nakoupit dárky pro děti z DD, narazily jsme, na tehdy ještě Pavučinku v Šumperku, když jsem se pak pídila po dobrovolnictví odkázali mě na Maltézskou pomoc.“

6. Kdy jste se poprvé setkal/a s dobrovolnictvím Maltézské pomoci?

„V době, kdy jsem se chtěla stát dobrovolníkem v dětském centru.“

7. Vybíral/a jste si mezi více dobrovolnickými organizacemi?

„Ne.“

8. Proč jste si vybral/a zrovna Dětské centrum v Šumperku?

„Koupila jsem jim dárky k Vánocům, chtěla jsem jim pomoci i jiným způsobem.“

9. Jak vnímá Vaše okolí, že jste dobrovolník?

„S úctou a podporou. Když na Vánoce vybírám peníze na dárky pro děti, většinou všichni přispějí.“

10. A vrstevníci? Rodina?

„Říkají o mně, že jsem hodná.“

11. Jak často se s dětmi stýkáte?

„Cca 1x týdně.“

12. Jaké jsou Vaše činnosti v Dětském centru v Šumperku?

„Mám přiděleného malého chlapce, za kterým docházím, takže většinou trávíme čas spolu hrou, povídáním si a dalšími činnostmi, které je možno v danou chvíli dělat.“

13. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti v dětském centru?

„Čtení a prohlížení dětských knížek.“

14. Stýkáte se vždy v Dětském centru v Šumperku?

„Zatím jsem neměla možnost se s dětmi setkat jinde.“

15. Takže máte dovolení vzít děti pryč z centra?

„Po roce trvání dobrovolnické činnosti ano, procházky za určitých podmínek.“

16. Smíte jezdit na výlety bez dozoru z dětského centra?

„Samostatně ne, pouze s koordinátorkou dobrovolníků a zástupcem dětského centra.“

17. Jaký máte pocit, když s Vámi jede někdo z dětského centra?

„To je složitá otázka, protože vím, že přítomnost zástupce z dětského centra je nezbytná kvůli vnitřním předpisům a taky vím, že tito zástupci nejsou dvakrát nadšeni, že s námi musí někde "courat". Podle mě je jejich přítomnost v mnohých případech zbytečná, v dobrém slova smyslu.“

18. Kam například jezdíte na výlety?

„Zatím jsem neměla tu čest.“

19. Kam podle Vás děti nejradši jezdí?

„Jako všichni děti, tam kde je zábava. ZOO, zábavní parky, hry v přírodě, hledání pokladu atd.“

20. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti mimo dětské centrum?

„Myslím si, že vše. Hlavně, že jsou pryč z dětského centra, každé dítě má rádo poznávání nového.“

21. V čem vidíte pozitiva toho, co děláte?

„Inspirace pro další dobrovolníky.“

22. Setkal/a jste se někdy s negativními reakcemi?

„Ne, setkala jsem se spíše s neutrálními reakcemi, ignorací ze strany personálu, z důvodu nezvyklosti na dobrovolníka. Postupem času se ale vše zlepšilo o 100%.“

23. Pokud ano, tak v jaké situaci?

„Z počátku docházení do Dětského centra.“

24. Je nějaký okamžik z Dětského centra, který se Vám vryl do paměti?

„Zatím ne.“

25. Někaké negativní reakce od dětí?

„Zatím, díky bohu, ne.“

26. Vyhovují Vám podmínky dobrovolnického programu v dětském centru?

„Více méně.“

27. Absolvujete supervize nebo sezení s psychologem?

„Ano.“

28. Jak často?

„Cca 2x ročně.“

Rozhovor s respondentem č. 5

1. Proč a kdy jste se rozhodl/a stát dobrovolníkem?

„Začnu otázkou proč. Vždycky mě bavila práce s dětmi a přemýšlela jsem jak bych už teď (tedy ve škole) mohla začít něco dělat a kromě tábora mi věk ani nápady nic nepřinášelo. Po dovršení 18 jsem se jako náhodou bavila s kamarádkou, která právě začala dělat dobrovolnictví přímo v jedné rodině. Vážně mě tím nadchla, protože jsem vůbec netušila, že by se takový druh dobrovolnictví dal dělat. Hned ten večer jsem psala do organizace na Kladně. Nikdo mi neodpovídal asi měsíc a tak jsem to nějak přešla, hlavně díky tomu, že jsme se měli stěhovat. Hned jsem tedy hledala v Šumperku a narazila na Maltézskou pomoc. Odpověď byla rychlá a nic nebránilo tomu, podepsat smlouvu.

Kdy? Stala jsem se dobrovolníkem v září, takže jsem úplný nováček,“

2. Jaké vnitřní pohnutky Vás k tomu vedly?

„Zpočátku se přiznám, že to bylo spíše o mně. Chtěla jsem si tu práci zkusit i mimo tábor. Co to zlehka obnáší. Také mě zajímali autisti, a jestli bych sama dokázala pracovat s nemocnými dětmi, protože hlavní náplní mé dobrovolničiny je dětský klíč. Ale teď už je v tom mnohem více.“

3. Co Vám dobrovolnictví v dětském centru přináší?

„Chtěla jsem práci v Ostrůvku proto, abych měla kontakt i s jinou skupinou dětí než jsou autisti.“

4. A co konkrétně?

„Rozhodně radost. Je skvělé když se rozjasněné tváře smějí.“

5. Jak jste se dozvěděl/a o dobrovolnické činnosti Maltézské pomoci?

„Přímo o Maltézské pomoci jsem se dozvěděla z internetu.“

6. Kdy jste se poprvé setkal/a s dobrovolnictvím Maltézské pomoci?

„Poprvé v polovině srpna, kdy jsem se dozvěděla, že se přestěhujeme a já chtěla kontaktovat místní dobrovolnickou činnost namísto kladenské.“

7. Vybíral/a jste si mezi více dobrovolnickými organizacemi?

„Nevím, jestli se to dá nazvat výběr, jako spíš změna. Nakonec jsem tu kladenskou organizaci navštívila s kamarádkou. Měli více programů, jeden dokonce s tím docházením do rodiny, co se mi docela líbilo.“

8. Proč jste si vybral/a zrovna Dětské centrum v Šumperku?

„Já jsem v Ostrůvku krátce a spíš je to na takové nárazové větší akce, bohužel momentálně nestíhám docházet za dítětem pravidelně. Nicméně, přibrála jsem si Ostrůvek ke Klíči, proto, abych měla kontakt i se zdravými dětmi.“

9. Jak vnímá Vaše okolí, že jste dobrovolník?

„Velice pozitivně, třídí mě občas i pouští z hodiny, s větou: „ to je moc hezký co děláš.“ Ti co mě znají déle, tak to ani nepřekvapilo, prý byla jen otázka času, kdy konečně něco takového najdu.“

10. A vrstevníci? Rodina?

*„Vrstevníci se často vyptávají, taky to hodnotí pozitivně. Jednou se mě jeden kluk zeptal: A to jako děláš zadarmo? Ty v***, to bych na to s***“ asi jediná taková negativnější věta, ale jinak to uznával.“*

11. Jak často se s dětmi stýkáte?

„Jak jsem řekla, já jsem pro Ostrůvek zatím spíš jen taková výpomoc na větší akce. Byla jsem tam možná 5x? Zato v klíči jsem někdy až dvakrát týdně, buď v tělocvičně, nebo v herně.“

12. Jaké jsou Vaše činnosti v Dětském centru v Šumperku?

„Doprovod na akce, solné jeskyně, pomoc při připravovaných akcích.“

13. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti v dětském centru?

„To nemůžu posoudit.“

14. Stýkáte se vždy v Dětském centru v Šumperku?

„Ne, nestýkáme.“

15. Takže máte dovolení vzít děti pryč z centra?

„Já osobně nemám.“

16. Smíte jezdit na výlety bez dozoru z dětského centra?

„Nesmíme.“

17. Jaký máte pocit, když s Vámi jede někdo z dětského centra?

„Zatím jsem na žádný výlet ani s doprovodem nejela.“

18. Kam například jezdíte na výlety?

„Například se jezdí na bazén nebo dětská hřiště.“

19. Kam podle Vás děti nejradši jezdí?

„Děti jsou rády za každý výlet.“

20. Co podle Vás děti nejvíce baví za činnosti mimo dětské centrum?

„Byla jsem v solné jeskyni a bylo to moc fajn. Dětem se nechtělo ven.“

21. V čem vidíte pozitiva toho, co děláte?

„Zkušenosti a pomoc při některých akcích.“

22. Setkal/a jste se někdy s negativními reakcemi?

„Zpočátku jsem byla překvapená, když jedna z dobrovolnic plácla dítě přes zadek. Opravdu jsem nevěděla, jestli je to dobře.“

23. Je nějaký okamžik z Dětského centra, který se Vám vryl do paměti?

„Asi to plácnutí a rozhodně, když mě jedno z dětí přemlouvalo, ať ještě zůstanu s nimi. Hry, co jsme potom hráli a čas strávený společně.“

24. Vyhovují Vám podmínky dobrovolnického programu v dětském centru?

„Měla jsem v plánu se věnovat jednomu klientovi více, ale bohužel časově mi to nevyšlo. Podmínky znám a pro mě jsou naprosto nevyhovující. Bohužel.“

25. Absolvujete supervize nebo sezení s psychologem?

„Ano.“

26. Jak často?

„Asi 2x za rok.“

Rozhovor s respondentem č. 6 – koordinátor dobrovolníků

1. Můžete mi pro začátek říct, čeho jste koordinátorka?

„Jsem koordinátorkou dobrovolnického centra Maltéžské pomoci v Šumperku. Vedoucím Centra je ThLic. Michal Umlauf, který pracuje v Olomouci.“

2. Jak a kdy Vás napadlo věnovat se Maltéžské pomoci?

„Pracovala jsem jako sociální pracovníce v domově důchodců a měla jsem zde na starost dobrovolnictví. Od roku 2010 jsme spolupracovali s ADROU Prostějov. Ale místní Centrum zaniklo a hledali jsme novou Vysílající organizaci. Pan Umlauf je můj bývalý vyučující ze studií VŠ.“

3. Co konkrétně vedlo Vás osobně k zájmu o problematiku dobrovolnictví?

„Základy mi dalo studium, v době mého příchodu na domov důchodců zde žádní oficiální dobrovolníci nebyli, chodila zde pomáhat děvčata ze SZŠ v rámci pečovatelského kroužku. Vnímala jsem potřebu společnosti a nezištné pomoci pro zde ubytované seniory.“

4. Bylo vzdělání podmínkou pro založení dobrovolnické činnosti v Šumperku?
„Podmínkou spolupráce s Maltézskou pomocí, o.p.s. bylo založení dobrovolnického centra v Šumperku. Koordinátoři center musí mít VŠ vzdělání v sociální oblasti. Takže asi ano.“

5. Jaké další podmínky jste musela splnit?
„Založení centra předcházela nutnost najít vhodné prostory a samozřejmě mít dostatek dobrovolníků.“

6. Kolik máte dobrovolníků v Dětském centru?
„K 21. 4. 2016 máme šest aktivních dobrovolníků pro Ostrůvek, p.o.“

7. Mají o pomoc zájem více ženy nebo máte i mužské zájemce?
„Z 24 dobrovolníků máme nyní dva muže.“

8. Které základní dokumenty zájemce o dobrovolnictví potřebuje?
„Pracujeme podle jednotné metodiky, s dětmi může pracovat pouze dobrovolník starší 18 let s čistým RT, podepisuje prohlášení o svém zdravotním stavu, první informace podá ve vstupním dotazníku. Koordinátor vybírá vhodné zájemce, je možné i taktně odmítnout či nasměrovat na jinou činnost.“

9. Procházejí zájemci o dobrovolnictví nějakých speciálním školením a základy zdravotní vědy?
„Ano, dobrovolníci jsou proškoleni, 1x ročně probíhá školení první pomoci.“

10. Co přesně se skrývá pod pojmenováním supervize pro dobrovolníky?
„Možnost vhledu do kazuistik a problémových situací nezávislým odborníkem. Je prevencí syndromu vyhoření.“

11. Jak často taková supervize probíhá?
„Nejméně 1x ročně.“

12. Máte nějakého speciálního školitele?

„Snažíme se přizpůsobit potřebám dobrovolníků, v Ostrůvku si přáli psychologa, tak jsme zahájili spolupráci s Mgr. Kateřinou Purovou.“

13. Vedete v rámci tohoto programu evidenci dobrovolníků?

„Ano. Postupujeme v souladu se zákonem o dobrovolnictví a zákonem o sociálních službách.“

14. Dostávají po nějaké době osvědčení či vysvědčení o kvalitě jejich počínání a přístupu k věci?

„Osvědčení předáváme koncem kalendářního roku za splnění 50 nebo 100 dobrovolnických hodin v roce. Morální ocenění a drobnou pozornost dostávají všichni zapojení dobrovolníci. Zprávu z činnosti píšou na vyžádání podle skutečné práce dobrovolníka.“

15. Hlavní náplň činnosti dobrovolníka?

„Společnost dětem a aktivizační činnosti.“

16. Kolik minimálně času musí dobrovolnictví věnovat?

„Nejméně 1x týdně 2 hodiny.“

17. Je možné se dobrovolnictví věnovat i víkendově? Tedy pouze o víkendu?

„Ano, je to na dohodě s koordinátorem a vedením přijímající organizace.“

18. Jeden dobrovolník se věnuje všem dětem nebo má jedno určité dítě na starosti?

„Začínali jsme se skupinovými aktivitami, nyní musíme podle vnitřních směrnic Ostrůvku „párovat“ děti s konkrétním dobrovolníkem.“

19. Z jakého důvodu jsou dobrovolníci s dětmi „spárováni“?

„Jde o vytvoření blízkého vztahu ke konkrétnímu člověku.“

20. Nevznikají mezi dobrovolníky a dětmi konflikty?

„Nesetkala jsem se s ničím takovým.“

21. Jak se takové konflikty řeší?

„Dobrovolník je proškolen, aby v případě jakýchkoliv problémů informoval koordinátora, případně je rozebral se supervizorem.“

22. Jak často máte skupinové aktivity s dětmi?

„Snažíme se alespoň 1x měsíčně, nové metodiky nám lehce zkomplikovaly situaci, je nutný doprovod personálu, ale hledáme společně řešení.“

23. Kolik se Vás tam minimálně schází?

„Je to vždy individuální, hledáme společný termín, aby nás bylo co nejvíce.“

24. Kdo vymýšlí aktivity?

„Je to skupinová práce.“

25. Organizujete programy i na narozeniny dětí, Vánoce nebo například Velikonoce?

„Jako křesťanská organizace ctíme svátky a narozeniny už se také povedly.“

26. Jaké další aktivity provádíte v dětském centru?

„Pravidelná adventní pohádka, vyrábění, hry.“

27. Jaké naopak venku?

„Táboráky, plavání, solná jeskyně, výlety, doprovod do kroužků, maškarní bál, soutěže.“

28. Jezdíte s dětmi i na výlety?

„1x až 2x ročně z grantové podpory města Šumperka.“

29. Jezdí s Vámi i někdo z dětského centra?

„Je nutný doprovod jedné „tety“.“

30. Objevují se nějaké problémy mezi sestrami z dětského centra a dobrovolníky?

„Myslím, že spolupráce je výborná.“

31. Jak se dětem líbí skupinové aktivity?

„Většinou velmi, ale je to individuální.“

32. Musí dobrovolníci vyplňovat nějaké dokumenty týkající se určitého dítěte nebo návštěvy?

„Ano. Návštěvní list nebo vycházkový list dítěte. Pro potřeby evidence hodin ještě výkaz dobrovolníka.“

33. Přejde Vám to dostačující, nebo je to až moc kontroly?

„Chápu, že je to nutné.“

34. Jak si podle Vás dobrovolnictví v Česku stojí oproti jiným zemím EU?

„Nemám dostatek informací, neporovnávala jsem.“

35. Je podpora těchto programů odpovídajícím skutečným potřebám?

„Domnívám se, že není problém v penězích, ale v kultuře dané společnosti, u nás je tato forma solidarity teprve v plenkách.“

36. Kde je třeba přidat?

„V osvětové činnosti a výchově dětí k hodnotám. Pak nebude nikomu divné dělat něco zadarmo ve svém volném čase pro druhé.“

PŘÍLOHA P7: TABULKA KÓDOVÁNÍ

	KATEGORIE	KÓDY
1.	Sociální aspekty	Dobrota Děti Radost Sebeuspokojení
2.	Seznámení s organizací	Farní středisko Časopis Dostupnost Volba
3.	Vnímání	Kladný přístup Podpora Uznání Nesobeckost
4.	Činnosti	Program Akce Tvorba Hra
5.	Pravidla	Souhlas Podmínky Dozor Kontrola
6.	Reakce	Ignorance Překvapení Jedinečnost

		Náladovost
7.	Nové podmínky	Větší omezení Opatrnost Supervize Přizpůsobení