

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Michaela Kralertová

**Příprava a průběžná podpora dobrovolníků HoSt Home-Start
ČR**

Preparation and continuous support of volunteers of HoSt Home-Start CR

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Haně Pazlarové, PhD. za vedení mé diplomové práce. Dále pak paní ředitelce Mgr. Alžbětě Candii Muñoz a vedoucí pražské pobočky Mgr. Vlastě Spilkové za odbornou podporu a ochotné poskytnutí materiálů organizace. Velký dík patří všem dobrovolnicím a sociálním pracovnícím z organizace HoSt Home-Start ČR, které se podílely na výzkumu mé práce. V neposlední řadě bych pak chtěla poděkovat Janu Tomčíšínovi, DiS. za technickou podporu.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 2. prosince 2018

.....

Bc. Michaela Kralertová

Klíčová slova (česky)

dobrovolnictví, rodina, podpora rodiny, sociální práce, nepříznivá sociální situace, sociální služby, terénní sociální práce

Klíčová slova (anglicky):

volunteering, family, family support, social work, unfavorable social situation, social services, field social work

Abstrakt (česky)

Diplomová práce se věnuje tématu přípravy a podpory dobrovolníků organizace HoSt Home-Start ČR. Cílem práce je zjistit názor dobrovolníků a koordinátorů na kvalitu přípravy a průběžné podpory, které jsou ze strany organizace dobrovolníkům poskytovány. Dalším cílem je zmapovat nakolik jsou dobrovolníci připraveni na dobrovolnickou činnost v rodině. Tyto informace budou sloužit koordinátorům jako významný zdroj podnětů ke zkvalitnění služeb pro dobrovolníky. Výstupem diplomové práce je evaluační dotazník, který organizaci poslouží k získání zpětné vazby od budoucích absolventek školení. Teoretická část je rozčleněna na čtyři hlavní témata – dobrovolnictví, dobrovolník, rodina a možnosti její podpory, dobrovolnictví v oblasti podpory rodiny. V praktické části jsou poté popsány výsledky mého výzkumného šetření realizovaného v organizaci HoSt Home-Start ČR. Jako metodu výzkumu jsem zvolila polostrukturované rozhovory, které byly provedeny s dobrovolníky a koordinátory organizace. Z odpovědí respondentů vyplynula doporučení pro možné změny v jednotlivých oblastech školení i podpory, které jsem shrnula v závěrečných kapitolách mé práce.

Abstract (in English)

This diploma thesis focuses on the topic of training and support of volunteers from the HoSt Home-Start CR organization. The aim was to find out an opinion of volunteers and coordinators on the quality of their training and support, provided by the organization. The second aim was to find out how much are the volunteers ready to volunteer in a client's family. Gathered information will serve coordinators as a guideline for improving the services for volunteers. The outcome of this diploma thesis is a questionnaire, which will help the organization to get a feedback from future absolvents of the training. The theoretical part focuses on four main topics – volunteering, volunteer, family and options of its support, volunteering in the field of family support. Results of my research inside the organisation are presented in the practical part. I chose semi-structured interviews as my research method. They were done with volunteers and coordinators of the organization. Recommendations for changes in particular subjects of training and support have resulted from the answers of the respondents. These results are summarized at the end of my thesis.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 DOBROVOLNICTVÍ.....	10
1.1 PARADIGMATA ZKOUMÁNÍ DOBROVOLNÝCH ČINNOSTÍ.....	10
1.2 ZÁKLADNÍ DĚLENÍ DOBROVOLNÝCH ČINNOSTÍ.....	12
1.3 DALŠÍ DĚLENÍ DOBROVOLNÉ ČINNOSTI	14
1.4 VÝZNAM DOBROVOLNICTVÍ V MODERNÍ SPOLEČNOSTI.....	15
1.5 VEŘEJNÉ MÍNĚNÍ O VÝZNAMU DOBROVOLNICTVÍ V ČR.....	16
1.6 LEGISLATIVA	18
2 DOBROVOLNÍK	20
2.1 DEFINICE	20
2.2 MOTIVACE LIDÍ K DOBROVOLNÉ ČINNOSTI.....	21
2.3 DOBROVOLNÍK V OBLASTI SOCIÁLNÍ PRÁCE	22
2.4 PROFESIONÁL NEBO DOBROVOLNÍK?	23
2.5 PŘÍPRAVA A PODPORA DOBROVOLNÍKŮ V ORGANIZACÍCH.....	25
3 RODINA A MOŽNOSTI JEJÍ PODPORY	31
3.1 FUNKCE RODINY	31
3.2 TYPY PROBLÉMOVĚ ZATÍŽENÝCH RODIN	33
3.3 SOCIÁLNÍ UDÁLOSTI SPOJENÉ S RODINOU	37
3.4 MOŽNOSTI PODPORY RODINY	37
4 DOBROVOLNICTVÍ V OBLASTI PODPORY RODINY	44
4.1 HOŠT HOME-START ČESKÁ REPUBLIKA.....	45
4.2 DOBROVOLNICTVÍ V HOŠTU.....	46
5 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	53
5.1 CÍL PRÁCE.....	53
5.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	53
5.3 DESIGN A METODA VÝZKUMU	53
5.4 VÝZKUMNÝ VZOREK	55
5.5 PRŮBĚH SBĚRU DAT	56
5.6 ZPRACOVÁNÍ DAT	57

6	VYBRANÉ VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	58
6.1	ROZHOVORY S DOBROVOLNÍKY	58
6.2	ROZHOVORY S KOORDINÁTORY	74
7	SHRNUTÍ A DISKUZE	85
	ZÁVĚR.....	90
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ:	92
	SEZNAM OBRÁZKŮ:.....	96
	SEZNAM PŘÍLOH:	96

Úvod

Dobrovolnická činnost je v posledních letech v oblasti sociální práce stále častějším tématem. Nejen odborníci, ale i laická veřejnost si postupně začínají uvědomovat přínosy tohoto neformálního způsobu podpory. Právě z toho důvodu vzniká na našem území mnoho dobrovolnických organizací v nejrůznějších sférách. V oblasti sociálních služeb je dobrovolnictví využíváno např. v nemocnicích, kam docházejí dobrovolníci na návštěvy k pacientům dlouhodobě upoutaným na lůžko, dále pak jsou časté mentoringové programy, které se zaměřují na doprovázení dětí a mladistvých v obtížných životních obdobích. Žádná dobrovolnická organizace se však u nás zatím nespécializuje na podporu celé rodiny, pouze na její členy jednotlivě. V tom je na našem území zcela originální organizace HoSt Home-Start ČR, která se zaměřuje na rodinu jako celek a podporuje ji jak skrze profesionální terénní sociální práci, tak ale především skrze činnost dobrovolníků, kteří do rodin pravidelně docházejí. Proto jsem se jí a jejím zcela specifickým postupům práce s dobrovolníky rozhodla věnovat svou diplomovou práci. Ta se zaměřuje na konkrétní téma – přípravu a podporu dobrovolníků v organizaci HoSt Home-Start ČR.

Cílem diplomové práce je zjistit, jak jsou dobrovolníci spokojeni s přípravou a podporou, kterou jim organizace poskytuje. Na totéž mě zajímá i pohled koordinátorů. Ti mají v mém výzkumu navíc za úkol zhodnotit připravenost dobrovolnic na jejich činnost v rodině, která může taktéž hodně vypovědět o kvalitě školení a podpory při vedení případu. Dalším cílem je vytvořit evaluační dotazník pro absolventky školení, který bude v budoucnu organizaci sloužit jako nástroj k získání zpětné vazby na proběhlou přípravu k dobrovolnické činnosti.

V teoretické části se budu snažit čtenáři poskytnout základní poznatky o této problematice, které jsem získala na základě studia odborné literatury na toto téma. Věnuji se jak definici dobrovolnictví a možnostem pojetí dobrovolné činnosti, tak jednotlivým dělením této činnosti a významu dobrovolnictví pro společnost. V další části této kapitoly seznamuji čtenáře s výzkumem týkajícím se veřejného mínění české společnosti o významu dobrovolnictví, který názorně představuje, jaké jsou v České republice pro rozvoj dobrovolnictví dlouhodobě podmínky. V další části se věnuji samotnému dobrovolníkovi, sleduji možné motivace vedoucí k vykonávání dobrovolné činnosti, dále pak mapuji možnosti využití dobrovolníků v sociální práci. Zásadní je podkapitola popisující možnosti přípravy a podpory dobrovolníků v organizacích. V teoretické části mé práce jsem považovala za nezbytné zmínit i problematiku rodiny, jejích funkcí, sociálních událostí, které ji mohou potkat a dysfunkcí, které z nich mohou vyplývat. Dále popisují zdroje podpory, které rodina může v

nepříznivé situaci využít. Závěr teoretické části je věnován dobrovolnickým organizacím, které fungují v oblasti podpory rodiny. Jelikož je HoSt Home-Start ČR s touto specializací zcela ojedinělý, dávám v úvodu alespoň příklady některých dobrovolnických organizací a programů, které pracují s jednotlivými členy rodiny (nejčastěji dětmi) a zbytek této kapitoly věnuji již čistě HoStu.

V praktické části bude čtenář seznámen s kvalitativním výzkumem, který byl realizován ve zmiňované organizaci. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolníky a koordinátory jsem mohla dojít k výsledným doporučením, jež budou sloužit ke zkvalitnění školení a podpory této organizace. Jako výsledný produkt mé práce byl sestaven evaluační dotazník pro nově proškolené dobrovolnice, které skrze něj budou moci sdělit svůj názor na proběhlé školení.

1 Dobrovolnictví

Přestože je téměř nemožné najít v akademické obci existující shodu na jediné přijaté definici dobrovolnictví, lze v jednotlivých výkladech nalézt minimálně tři společné prvky, které popisují autoři Dekker a Halman (In Frič a Pospíšilová, 2010) - dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých. Přičemž i tyto společné vlastnosti dobrovolnictví jsou v mnoha případech sporné. Např. hned první charakteristickou vlastnost (tj. dobrovolnictví je vždy nepovinné) lze zpochybnit několika případy dobrovolné činnosti, která určitou míru donucení paradoxně obsahuje. Ať už jde o formu morálního donucení (rodiče cítí povinnost pomáhat při brigádách ve škole, kam dochází jejich dítě), nebo přinucení zaměstnavatelem (dobrovolnictví jako zdroj nových zkušeností podporované ze strany zaměstnavatele). Zároveň nárok na odměnu je mnohdy s otázkou. Dobrovolníci sice zpravidla nedostávají platové ohodnocení jako zaměstnaní profesionálové, často však bývají za svou činnost nějakým způsobem odměněni (např. volné vstupné do divadla, symbolické dárky apod.). Taktéž poslední výše zmíněný prvek dobrovolnictví je některými autory omežován pouze na pomoc osobě, která nepatří do okruhu nejbližších příbuzných (Frič a Pospíšilová, 2010).

Je tedy očividné, že definovat samotný pojem dobrovolnictví může být poměrně problematické. Já se pro potřeby své práce uchýlím k všeobecně používané definici, kterou ve své knize zmiňují Šormová a Klégrová (2006) pod pojmem dobrovolná činnost - tedy, že jde o aktivitu, která je neplacená, vědomá a svobodně zvolená, v kterékoliv oblasti společenského života.

1.1 Paradigmata zkoumání dobrovolných činností

Existuje mnoho přístupů k dobrovolnickému působení a perspektiv jeho zkoumání. Jednotlivá paradigmatata se liší nejen v názoru na motivace dobrovolníků či jejich oblasti působení, ale i v samotné definici dobrovolnické činnosti. Já bych ráda níže popsala tři perspektivy zkoumání dobrovolnictví, které ve své knize zmiňuje Rochester (2012). Ten rozdělil veškeré přístupy do tří širokých oblastí, které jsou odlišné v motivaci dobrovolníků, oblasti jejich působení, organizačním kontextu a v neposlední řadě v jejich roli, kterou hrají v organizaci.

Nezisková perspektiva

Prvním paradigmatem je nezisková perspektiva, která má svůj základ v oblasti ekonomie a veřejné politiky.

V tomto přístupu je **motivace** dobrovolníků považována za zcela altruistickou a dobrovolnická činnost je zde vykonávána jako jakýsi dar potřebným. Lidé se dle této teorie stávají dobrovolníky, aby pomáhali méně šťastným, než jsou oni sami. **Oblast působení** je dle tohoto paradigmatu velice široká, přičemž důraz je zde kladen především na oblast veřejně prospěšných služeb, ve kterých se dobrovolníci snaží o jejich zkvalitnění a podporu. **Organizační kontext** je v této perspektivě určen formálně strukturovanými organizacemi, které poskytují dobrovolníkům příležitosti k jejich participaci. V nejvyšší míře jsou to organizace ze soukromoprávní sféry, ale patří sem i některé státní instituce jako jsou nemocnice či školy. Dobrovolníci jsou dle neziskové perspektivy organizací předem určeni pro specifickou **roli**, která silně ovlivňuje jejich výběr a školení. Dobrovolník obvykle zastává funkci pomocníka či doplňku placeného personálu. (Rochester, 2012)

Perspektiva občanské společnosti

Dalším velmi odlišným přístupem od první teorie je perspektiva občanské společnosti. Oproti předchozí teorii se k ní přiklání především společenští vědci z oblasti politologie, sociologie a psychologie. Dobrovolníci jsou dle této teorie **motivováni**, více než altruistickou potřebou pomoci druhým, vztahem k vlastní komunitě. Jejich aktivity jsou založeny na schopnosti lidí spolupracovat na plnění společných cílů, naplňování potřeb a řešení problémů formou svépomoci a vzájemné pomoci. V **oblasti působení** jsou mezi prvním a tímto směrem dle Rochestera (2012) dva zásadní rozdíly. Zaprvé je jejich působení v oblasti veřejně prospěšných služeb méně zaměřeno na doplnění péče a dalších služeb a více se soustředí na vzájemnou podporu ve svépomocných skupinách, nebo kampaních pro vlastní rozvoj. Zadruhé jsou mnohdy aktivní i v jiných oblastech jako je veřejná doprava, životní prostředí, plánování apod. Co se týče **organizačního uspořádání**, dobrovolnická činnost dle tohoto paradigmatu probíhá především v asociacích a svépomocných skupinách organizovaných dobrovolníky bez přítomnosti placeného personálu (jako je tomu v prvním případě). Dobrovolník se tedy stává členem asociace a může plnit celou řadu rolí (od vůdčích po operativní).

Tento způsob dobrovolnické činnosti je někdy nazýván jako „horizontální“ dobrovolnictví a je tak v kontrastu s neziskovým paradigmatem a jeho „vertikálním“ dobrovolnictvím. Rochester (2012) říká, že může být tento způsob dobrovolnictví charakterizován jako **aktivismus**, oproti předchozímu, který se dá chápat spíše jako **neplacená pomoc**. Tvrdí také, že význam tohoto druhu dobrovolné činnosti je často podceňován a staví se do stínu dobrovolnictví v podobě neplacené pomoci. Přesto jsou dle jeho názoru svépomocné a komunitní skupiny zcela nepostradatelné pro zajištění kvality života občanů a s oblastí neziskové perspektivy se doplňují.

Volnočasová perspektiva

Posledním a neméně důležitým paradigmatem, který Rochester (2012) zmiňuje, je dobrovolnictví jako volnočasová aktivita (*serious leisure*). Tento přístup k dobrovolnické činnosti vychází z práce kanadského sociologa Roberta Stebbinse. Ten tuto teorii dále dělí na tři kategorie trávení volného času pomocí dobrovolné činnosti, a to na: **seriózní volnočasové aktivity, příležitostné aktivity, projektové aktivity**. „*Tyto tři kategorie se od sebe liší tím, jak komplexní a časově i jinak náročná je klíčová volnočasová aktivita (na jejím druhu nezáleží – může jít o chytání ryb, slézání hor stejně jako o práci pro charitu)*,” (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 19). První – seriózní volnočasová aktivita, je ze všech tří druhů nejnáročnější a nejkompexnější a lze o ní také hovořit jako o volnočasové „kariéře“. Dobrovolníci se díky těmto aktivitám mohou seberealizovat a najít pomocí nich i svůj smysl života. Oproti tomu příležitostné a projektové aktivity jsou již krátkodobějšího rázu a poskytují dobrovolníkům okamžité uspokojení a radost ze své práce (Rochester, 2012).

Co se týče charakteristických oblastí tohoto přístupu, opět se mírně liší teorie o **motivaci** dobrovolníků k vykonávání jejich činnosti. Stebbins se přiklání spíše k vnitřním pohnutkám, jako je entuziasmus, uplatnění tvořivosti, možnost sebevyjádření, či navýšení kvalifikace. Dobrovolníci dle této teorie **působí** především v **oblasti** umění, kultury, sportu a rekreaci. Možnosti **organizačního uspořádání** jsou dle Stebbinse poměrně rozmanité a obsahují široký komplex organizací, který zahrnuje i malé komunitně založené skupiny. Klasickou **rolí dobrovolníků** je pak, dle této teorie, výkonný pracovník, praktik, účastník ad. (např. trenér, manažer, kouč...) (Rochester, 2012).

1.2 Základní dělení dobrovolných činností

Výše zmíněná paradigmata jsem využila jako jakýsi základní kámen celé problematiky dobrovolnictví a pokusila se, s dopomocí odborné literatury, popsat více specifické druhy dobrovolných činností a dobrovolnictví jako takového.

Pokud mluvíme o dobrovolnictví a jeho podstatě, je třeba si nejprve uvědomit pojmy, které s ním úzce souvisejí. „*Prvním je dobročinnost (někdy používáme termín filantropie), kterou slovník cizích slov definoval jako - lidumilnost, dobročinnost, pomoc sociálně slabým. Dobročinnost považujeme za jednu z občanských ctností, která v naší západní kultuře má – bez ohledu na to, zda jsme věřící či ne – své kořeny v křesťanské a ještě hlouběji v židovské morálce,*“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 36). Tošner a Sozanská (2002) dále dobročinnost rozdělují na dva druhy – **dárcovství** a **dobrovolnictví**. Dárcovství je zde míněno jako pojem

označující dary (peněžité i nepeněžité) určené přímo potřebným občanům či na veřejně prospěšné účely.

Dobrovolnictví lze rozdělit dle Tošnera a Sozanské (2002) na tři základní druhy. Prvním je **občanská výpomoc**, která je zaměřena především na pomoc rodině, příbuzným a sousedům. Dobrovolná občanská výpomoc se silně rozvíjela v době totalitního režimu. Tento systém vzájemných protisluzeb byl mnohdy jediným způsobem jak sehnat něco potřebného. Její kořeny se však objevují již v době, kdy neexistovaly stroje a zemědělská výroba byla závislá na tom, jak si jednotliví zemědělci vzájemně pomohli, (Šormová a Klégrová, 2006).

Dalším druhem, který autoři Tošner a Sozanská (2002) zmiňují, je **dobrovolnictví vzájemně prospěšné** – dobrovolná činnost nejčastěji prováděná v rámci komunity, sportovního klubu, fary apod. „*Tuto činnost vykonávají členové komunity v rámci realizace společných cílů a zájmů a je k užítku převážně členům komunity*, (Šormová a Klégrová, 2006, s. 8). Autorky se dále opět věnují i historickému vývoji tohoto druhu dobrovolnictví. Nejvýznamněji se na našem území uplatnilo v podobě spolkové činnosti. Ta má podle nich v českých zemích dlouhou tradici, i přes její téměř úplné přerušení v době totalitního režimu. „*První spolky, které v Čechách podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání, vznikaly v období Národního obrození (zhruba od r. 1830). Byly to například tělocvičné, ženské a okrašlovací spolky, pěvecké sbory, dobrovolní hasiči,*“ (Šormová a Klégrová, 2006, s. 8). V období První republiky pak došlo k výraznému nárůstu počtu těchto spolků a jejich aktivit. Vznikalo také mnoho spolků věnujících se veřejně prospěšné dobrovolné činnosti. „*Tato doba je označována za „zlatý věk“ spolkového života. Některé ze spolků, které tehdy vznikly, přetrvaly až do dneška a ty, jejichž činnost byla totalitním režimem násilně přerušena, se snaží navazovat na své dřívější aktivity. I dnes vznikají stále nové spolky zvláště v oblasti kultury, sportu a volnočasových aktivit dětí a mládeže,*“ (Šormová a Klégrová, 2006, s. 8).

V neposlední řadě Tošner a Sozanská (2002) popisují třetí druh dobrovolnictví, které se v posledních desítkách let silně rozrůstá - **veřejně prospěšné dobrovolnictví**. V tomto druhu dobrovolnictví je kladen důraz to, aby měl příjemce dobrovolné pomoci záruku, že se na ni může v dohodnutém rámci spolehnout. To zajišťuje obvykle organizace, se kterou dobrovolník spolupracuje. Prostředí, v němž k veřejně prospěšnému dobrovolnictví dochází, jsou tedy nejčastěji nestátní neziskové organizace, které shromažďují dobrovolníky z řad veřejnosti ať už na jednorázové akce, či dlouhodobou spolupráci. „*Oproti vzájemně prospěšnému dobrovolnictví je u tohoto typu dobrovolnictví na prvním místě potřeba být užitečný svému okolí,*“ (Šormová a Klégrová, 2006, s. 8).

K těmto třem druhům dobrovolnictví autorky přiřazují ještě čtvrtý – **dobrovolná služba**. „*Obvykle dlouhodobý (až několika měsíční) závazek věnovat se dobrovolné práci často mimo svoji zemi,*“ (Šormová a Klégrová, 2006, s. 8). Zde je důležitá především délka trvání služby a závazný (formalizovaný) vztah dobrovolníka k organizaci. „*Tyto prvky jsou důležité zejména při dobrovolné službě v zahraničí, kdy je nutné zařídit pojištění a absolvovat různá školení,*“ (Šormová a Klégrová, 2006, s. 8).

1.3 Další dělení dobrovolné činnosti

Dobrovolnictví můžeme dále rozdělovat např. dle oblastí společenského života, v níž dobrovolníci svou činnost vykonávají. Šormová a Klégrová (2006) zmiňují oblast **zdravotnickou a sociální**, oblast **životního prostředí, kultury** a spolkovou činnost spojenou se **sportem**. V neposlední řadě zdůrazňují význam **humanitárních organizací**, které jsou (přestože spadají do sociální oblasti) zcela specifické pro své hojné využití dobrovolníků při živelných katastrofách a válečných konfliktech, kdy je danou oblast zcela nemožné pokrýt profesionálními pracovníky.

Tošner a Sozanská (2002) se ve své publikaci věnují i dalším možnostem dělení dobrovolnictví (např. dělení dle časového vymezení, z hlediska historického vývoje či z hlediska cesty, kterou se dobrovolník ubírá). Já bych ráda blíže popsala snad už jen rozdělení podle **role**, kterou dobrovolník hraje **v organizaci**. Na dobrovolnících může být chod organizace přímo **závislý**, tak tomu je např. v již výše zmíněných humanitárních organizacích, kde se dobrovolníci podílejí na naplňování hlavních cílů organizace a bez jejich účasti by nebylo možné některé akce zrealizovat. V dalším druhu jsou dobrovolníci, kteří **vykonávají** svou **činnost** spolu s profesionálními zaměstnanci. Dobrovolná činnost zde není základem provozu organizace a významně přispívá především ke snížení finančních nákladů organizace tím, že dobrovolníci vykonávají to, co by v jiném případě muselo být provedeno finančně ohodnoceným profesionálem. Tento typ dobrovolnictví se objevuje nejčastěji v oblasti sociální a zdravotní. V posledním typu již **není činnost** dobrovolníků pro vlastní chod organizace **nepostradatelná**, přesto však významně pomáhá zkvalitňovat poskytované služby, nebo usnadňovat provoz. Jedná se o aktivity, jako jsou vycházky s klienty, kroužky, volnočasové aktivity apod.

Všichni výše zmínění autoři se na závěr shodují, že se hranice mezi jednotlivými druhy dobrovolnictví v praxi často prolínají. Pro všechny je však společné, že probíhají spontánně a bez očekávání finanční odměny na straně dobrovolníka.

1.4 Význam dobrovolnictví v moderní společnosti

Již z předchozích kapitol je zřejmé, že určitá forma dobrovolné činnosti sahá na našem území daleko do historie a je tedy zde přirozeně zakořeněna. Ve většině případů se však jednalo o činnost, která nebyla nijak zvlášť strukturovaná a systematická. K širším organizovaným pokusům o systematické zavádění dobrovolnické činnosti v ČR začalo docházet až ve druhé polovině 90. let minulého století (Začátky dobrovolnictví v ČR [online]). Od té doby se fenomén dobrovolnictví vyvíjel a postupně získával silnější pozici nejen v oblasti služeb. Nyní si již mnoho lidí uvědomuje jeho nezastupitelnou roli a spousta organizací jeho výhod také využívá. Přesto však má tento - dá se ještě stále říci - trend před sebou dlouhou cestu, než i většinová společnost pochopí jeho význam a nepostradatelnost.

Významné přínosy dobrovolné činnosti pro společnost vyzdvihuje Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. Říká, že dobrovolnictví umožňuje:

- udržovat a posilovat významné lidské **hodnoty** – např. družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem,
- jednotlivcům stát se součástí **komunity**, ve které mohou uplatňovat svá práva a povinnosti, zároveň jim dává prostor k celoživotnímu **učení, růstu** a možnost realizace svého potenciálu,
- vznik **rozmanitých vztahů**, které fungují i navzdory rozdílům,
- žít ve zdravých a udržitelných komunitách, jejíž členové usilují o nalezení nových řešení pro společné úkoly a utváření kolektivního osudu.

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví [online]

Dle Šormové a Klégrové (2006) je hlavním cílem dobrovolnictví především posílení sociální soudržnosti ve společnosti. Jsou toho názoru, že dobrovolná činnost vnáší do společnosti sociální rozměr a pomáhá tak vytvářet stabilní sociální prostředí, bez kterého nemůže žádná společnost dlouho fungovat. Dobrovolnictví je pro společnost významné především díky tomu, že podporuje občanskou aktivitu a zapojuje občany do identifikace a řešení problémů spojených s jejich životním prostředím, dále pak podporuje solidaritu a funguje doplnkově k činnosti dalších sektorů. „*Dobrovolná činnost poskytuje prostor pro sociální začlenění nezaměstnané a jinak marginalizované části populace i pro smysluplné využití volného času výdělečně činných,*“ (Šormová a Klégrová, 2006, s. 15). Dobrovolnictví tak poměrně efektivně a nenásilně vytváří mosty mezi znevýhodněnými skupinami a majoritní společností.

Frič a Pospíšilová (2010) se, kromě výzkumu zaměřeného na všeobecné mínění o dobrovolnictví v ČR, s jehož výsledky bych vás ráda níže seznámila, ve své publikaci věnují i

roli dobrovolnictví z pohledu veřejné správy sociálního státu. Mluví především o zvyšující se intervenci dobrovolnictví přímo do řešení palčivých sociálních problémů dneška. „Do dobrovolnictví jsou vkládány naděje, že pomůže ulevit přetíženému sociálnímu státu, což se ve skutečnosti stále a ve zvýšené míře děje. (...) Rostoucí význam dobrovolnictví v postindustriálních společnostech Západu dokumentuje i snaha jejich vedení stimulovat a cíleně využívat práci dobrovolníků. Motivem veřejné správy k tomuto strategickému kroku je zlepšení dostupnosti a kvality služeb pro různé kategorie občanů, zvýšení či udržování sociálního kapitálu ve společnosti, zlepšení participace občanů na lokální politice i zvýšení kvality života samotných dobrovolníků,“ (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 185). K vysvětlení tohoto trendu narůstajícího využití dobrovolnictví při řešení sociálních problémů autoři Frič a Pospíšilová (2010) využili teorii Roberta Paytona a Michaela Moodyho (2008). Ti ve své knize o pochopení filantropie popisují několik důvodů proč zvolit právě filantropickou variantu řešení sociálních problémů. Lze je však dle jejich názoru zredukovat do tří kategorií:

- Dobrovolnictví je jediným efektivním řešením sociálních problémů, jelikož stát i trh v jejich řešení selhává.
- Dobrovolnictví je jedno z řešení, které doplňuje ostatní možnosti odpovědí na sociální problém. Sahrává tedy spíše doplňkovou roli ke státní správě. Proč je v tomto případě dobrovolnictví využíváno autoři vysvětlují tím, že je toto řešení mnohdy vhodnější (především z hlediska finanční zátěže, flexibility atd.) než zásah státu.
- Dobrovolnictví je preferovaným a nejvhodnějším řešením. V tomto případě je dobrovolnictví především oceňováno za jeho morální hodnotu, kterou dle autorů nelze ničím nahradit. Vhodnost tohoto řešení pak zdůvodňují především možnostmi dobrovolníků navázat bližší kontakt s klienty a tím lépe a efektivněji nastavit službu (Payton a Moody, 2008).

1.5 Veřejné mínění o významu dobrovolnictví v ČR

V této kapitole bych čtenáře ráda seznámila se zajímavým výzkumem, který provedli Frič a Pospíšilová (2010) na území ČR. Vzhledem k mé práci ho považuji za přínosný především z toho důvodu, že jeho výsledky mohou potvrdit poměrně pozitivní a uvědomělý vztah většinové společnosti k dobrovolnictví a jeho významu. Tento fakt se může odrážet v narůstání počtu jak dobrovolnických organizací (jako je organizace HoSt Home-Start ČR), tak i samotných dobrovolníků.

Autoři využili výše zmíněné kategorie Paytona a Moodyho (2008), lehce je modifikovali a postavili je jako základ svého výzkumu veřejného mínění o významu dobrovolnictví v ČR. Zkoumali, zda se společnost přikloní spíše ke kompenzační roli dobrovolnictví (viz první kategorie), komplementární roli (viz druhá kategorie), nebo k emancipačnímu významu dobrovolnictví (viz třetí kategorie), kde je dobrovolnictví považováno za svébytný sektor společnosti, který nemůže být ničím jiným nahrazen.

Výsledek výzkumu ukázal, že v součtu odpovědí silně převažuje příklon k emancipačnímu pohledu. „Čtyři z pěti respondentů věří, že dobrovolníci pomáhají vytvářet lepší svět a ukazují cestu, jak změnit společnost založenou na sobectví.“ Na druhém místě se pak umístil reziduální pohled¹, kde se s největším souhlasem respondentů (65%) setkal výrok: „Tam, kde vláda nedokáže zasáhnout, musí nastoupit dobrovolníci.“ Dalším převládajícím názorem (59%) byl: „Kdyby si stát plnil všechny povinnosti, nebylo by zapotřebí dobrovolníků.“ Za významné autoři považují především skutečnost, že se tyto dva pohledy na význam dobrovolnictví v odpovědích nevyklučovaly, ale naopak mezi sebou vysoce korelovaly. „Většina (69%) respondentů kombinuje buď vysoký emancipační a vysoký reziduální význam, anebo nízký emancipační a nízký reziduální význam. Lze se tedy oprávněně domnívat, že u většiny respondentů oba významy dobrovolnictví do značné míry splývají,“ (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 188).

Na základě tohoto výzkumu a poznatků, které autoři popisují, je zřejmé, že se dobrovolnictví a jeho význam v posledních desítkách let pomalu rozrůstá a stává se jedním z nezbytných znaků moderní společnosti. Přesto je na druhé straně mnoho profesionálů (především z řad těch, kteří se pohybují převážně v praxi), kteří jsou v otázce povědomí veřejnosti o dobrovolnictví o dost skeptičtější. Např. Teplá [online] považuje rozvoj dobrovolnictví v České republice za velmi pozvolný, přestože je v zahraničí již vnímáno za zcela samozřejmou součást života. Jako nejvýraznější problémy v souvislosti s dobrovolnictvím v České republice vidí především nízkou kvalitu některých dobrovolnických aktivit, dále pak nízké povědomí o hodnotě dobrovolnictví, nedostatečné legislativní zakotvení některých dobrovolnických aktivit² a nedostatečné sdílení know-how dobrovolnictví mezi lidmi a organizacemi.

¹ Autoři, na základě provedené faktorové analýzy, zjistili, že respondenti vnímají význam dobrovolnictví pouze v binární poloze – tj. projevil se pouze emancipační pohled, přičemž kompenzační a komplementární se sloučily dohromady. Tento faktor pak autoři nazvali „reziduální“, jelikož je v něm význam dobrovolnictví odvozen od dominantní role welfare-state v procesech řešení soc. problémů.

² Za nezbytné v této oblasti považuje např.: novelu zákona o dobrovolnické službě, zařazení profese koordinátora dobrovolníků do katalogu prací, uznávání dobrovolnické činnosti jako nefinančního plnění, změnu zákoníku práce z pohledu uvolňování zaměstnanců/dobrovolníků při mimořádných událostech ad.

Faktem je, že ne všichni obyvatelé České republiky mají k dobrovolnictví kladný vztah. Mnoho lidí má silně oslabenou důvěru v dobrovolnou činnost a mnohdy v jejím pozadí hledá manipulaci, která byla tak typická v období socialismu, kterému se podařilo celou podstatu dobrovolnictví silně zdiskreditovat. Na druhé straně téměř tři čtvrtiny respondentů výše zmíněného výzkumu vnímají dobrovolnictví pozitivně a vidí v něm alternativu či východisko z konzumní společnosti (Aktuální výzkum o dobrovolnictví v ČR [online]).

1.6 Legislativa

Skutečnost, že se dobrovolnictví stává jedním z hlavních modernizačních trendů dnešní doby a že je pro organizace, ale i celou společnost nezbytným zdrojem pomoci, dokládá i vznik legislativy, která jej alespoň z části upravuje. Jedná se o Zákon č. 198/2002 Sb., O dobrovolnické službě. Tento zákon vymezuje základní pojmy týkající se dobrovolnické služby, kterou definuje jako činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

a) *„pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,*

b) *pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo*

c) *pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací,*“ (Zákon č. 198/2002 Sb. § 2 odst. 1).

Za dobrovolnickou službu pak nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů a činnost, která je vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti, či v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru. (Zákon č. 198/2002 Sb., § 2 odst. 2).

Zákon dále definuje, jaká osoba se může stát dobrovolníkem, upravuje pojmy jako vysílající³ a přijímající⁴ organizace, dále pak smlouvy o dobrovolnické službě a dotace, které

³ „veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci,“ (Zákon č. 198/2002 § 4 odst. 1).

⁴ „fyzická osoba nebo veřejně prospěšná právnická osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy,“ (Zákon č. 198/2002 § 4 odst. 2).

může Ministerstvo poskytnout vysílajícím organizacím. Zákon byl naposledy novelizován v roce 2014 (číslo novelizace je 86/2014).

Vysílající organizace jsou dle tohoto zákona zpravidla akreditované u Ministerstva vnitra. Tato akreditace má tříletou platnost a organizace na jejím základě mohou žádat o státní dotaci na činnost (Dobrovolnická služba [online]).

Přestože má tento zákon dle odborníků své nedostatky (především ve vymezení dobrovolné služby, která se vztahuje pouze na část reálné činnosti dobrovolníků) je jeho velkým přínosem definice akreditované vysílající organizace. Ty by měly být garantem dodržování tohoto zákona jak pro stát, tak pro dobrovolníky, kteří s ním uzavřou smlouvu. Dobrovolnická služba se tím, dle mého názoru, stává opět o trochu bezpečnějším druhem podpory, ve které jsou její účastníci chráněni smluvním vztahem a je jim tak zajištěn určitý standard.

Během několika posledních let se díky tomuto zákonu stala dobrovolnická služba známou a uznávanou činností. Akreditované organizace mají předepsané postupy a metodiky týkající se výběru a přípravy dobrovolníků, včetně rizik, které jejich činnost může představovat a způsobů jak je před nimi chránit. (Legislativa dobrovolnictví [online]).

2 Dobrovolník

V další části mé práce se zaměřím na vůbec nejdůležitější a zcela nezbytný předpoklad dobrovolnictví - na osobu, která tuto činnost vykonává. Níže se pokusím popsat, koho vlastně můžeme nazývat dobrovolníkem - tedy jak je tato osoba obecně definována, dále se budu věnovat některým teoriím vysvětlujícím nejčastější motivace lidí k dobrovolné činnosti, popíši oblasti sociální sféry, ve kterých se dobrovolná činnost nejhojněji objevuje a v neposlední řadě se zaměřím také na otázku v jakých případech je vhodné tuto možnost pomoci využít a za jakých okolností je lepší dát přednost intervenci profesionála.

2.1 Definice

„Dobrovolník je člověk, který ze své vlastní vůle a ve svém volném čase bez nároku na odměnu pomáhá lidem kolem sebe a zapojuje se do veřejně prospěšných aktivit. (...) Je to člověk, který si dostatečně věří v tom, že může sám změnit věci, se kterými není spokojen. Je to člověk, který se odhodlá udělat ten jednoduchý, ale důležitý krok k tomu, aby se sám zapojil do činnosti, která je třeba nedostatečně zajišťována státními institucemi. Někdo, kdo neváhá obětovat část svého volného času pro vyplnění prázdného času druhých (např. děti či nemocných) anebo zajištění aktivity, kterou by jinak neměl kdo organizovat (např. vysázet pár stromů),“ (O dobrovolnictví [online]). Takto je definován dobrovolník na webu o dobrovolnictví, ten dále říká, že v dobrovolnictví nezáleží na věku, proto se jím může stát prakticky kdokoliv. Šormová a Klégrová (2006) dodávají, že dobrovolníkem může být každý zralý a způsobilý člověk, který je ochoten obětovat svůj čas a kompetence. K problematice zralosti a způsobilosti dobrovolníků také podotýkají, že je organizace obvykle nemají možnost před nástupem dobrovolníka dobře otestovat, proto posouzení těchto vlastností náleží profesionálovi, který s dobrovolníkem dělá přijímací pohovor.

Z těchto definic plyne, že k výkonu dobrovolnictví není nutné mít nějaké specifické předpoklady a dobrovolníkem se tak může stát každý, kdo je ochoten této činnosti, ale i přípravě na ni, věnovat svoji energii. Jsou však určité vlastnosti, které dobrovolníkovi mohou pomoci. *„Je to otevřenost, flexibilita, schopnost spolupracovat, vnímavost, odpovědnost, tolerance, nezištnost,“* (Šormová a Klégrová, 2006, s. 12). Samozřejmě dále upozorňují, že pro jednotlivé funkce v organizaci je nutné vybírat dobrovolníka s potřebnými kompetencemi, ty se pak posuzují při přijímání dobrovolníka.

2.2 Motivace lidí k dobrovolné činnosti

Web o dobrovolnictví Dobrovolník.cz [online] rozvádí, že dobrovolná činnost má přínosy nejen pro lidi, na které je dobrovolná služba zacílena, ale i pro samotné dobrovolníky, kteří díky ní mohou poznat nové zajímavé lidi a místa, rozvíjet své jazykové schopnosti a načerpat zkušenosti, které mohou uplatnit v jejich profesním životě. Tomu, proč vlastně lidé dobrovolnou činnost vykonávají, se věnuje mnoho autorů, já bych níže ráda zmínila některé z nich.

První, který popisují autoři Ochman a Jordan (1997), vychází z teorie Maslowovy pyramidy potřeb. Pro dobrovolnou práci jsou lidé podle této teorie často motivováni potřebou kontaktů s jinými lidmi. Je pro ně významné, že si ve skupině našli své místo a překonali pocit osamělosti. „*Skupina dává svým členům pocit jednoty, společenství a bezpečí a nabízí podporu. Dobrovolnictví uspokojuje přirozenou potřebu člověka být ve skupině lidí, s jejichž hodnotami a cíli se ztotožňuje. Ve světle Maslowovy teorie to znamená, že dobrovolnictví může uspokojovat vyšší úroveň potřeb lidí,*“ (Ochman a Jordan, 1997, s. 9). Autoři také říkají, že lidé často nemohou veškeré své potřeby naplnit v jejich zaměstnání, proto se tak pro ně práce dobrovolníka může stát dobrou změnou v každodenní rutině.

Druhý pohled na motivaci dobrovolníků je popsán v publikaci od Tošnera a Sozanské (2002). Autoři vycházejí z výzkumu, který proběhl v letech 1999-2000 v ČR, jež realizovala Nadace rozvoje občanské společnosti (NROS), Agentura neziskového sektoru (AGNES) a Agentura STEM ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA. Výzkum byl zaměřen na problematiku dárcovství a dobrovolnictví a dle autorů se jedná o první reprezentativní výzkum na téma dobrovolnictví v ČR. Na základě výzkumu autoři došli k třem základním druhům motivace k dobrovolnictví:

- **Konvenční či normativní motivace** - Jedinec s touto motivací se stal dobrovolníkem z morálních důvodů. Jsou to morální normy jeho nejbližšího okolí, či celé společnosti. Tento druh motivace se objevuje u 41% českých dobrovolníků a je v podstatě založena na principech křesťanské morálky a na představě správného způsobu života. „*Její nositelé se dobrovolníky stávají zkrátka proto, že se to sluší a patří. Konvenční či normativní motivací se častěji vyznačují starší lidé nad 60 let a věřící,*“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 47).
- **Reciproční motivace** – dobrovolníci s tímto druhem motivace chápou svoji činnost jako spojení pomoci druhým s vlastním užitekem. Dobrovolnictví vykonávají často s cílem získat nové zkušenosti, navázat kontakty a uplatnit své schopnosti či je udržovat v kondici. „*Tato pragmatická motivace má dominantní vliv na*

rozhodování 37% českých dobrovolníků a je patrná hlavně u mladých lidí do 30 let s jednoznačně ateistickým světonázorem,“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 47).

- **Nerozvinutá motivace** – tato motivace se skládá z několika prvků, které vedou k rozhodnutí stát se dobrovolníkem. Dle autorů je to např. důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce a pocit, že se touto činností mohou podílet na šíření dobré myšlenky. *„Dominantní vliv nerozvinuté motivace k dobrovolnictví se projevuje u 23% dobrovolníků. Významně častěji se vyskytuje u vysokoškoláků a osob příslušejících ke střední a starší generaci (od 46 do 60 let),“* (Tošner a Sozanská, 2002, s. 47).

Tomu, co může dobrovolnická činnost přinášet dobrovolníkům, je věnovaná i anketa časopisu Sociální práce, na níž odpovídají profesionálové působící v této oblasti. Z hlediska mladých studentů – dobrovolníků je zde jmenován významný přínos v podobě ohromné palety praxe, sebezkušenosti a výbavy pro práci v pomáhající profesi, případně i příležitost k získání kontaktů a navázání sociálních vztahů s budoucími zaměstnavateli. Pracujícím dobrovolníkům může tato činnost dle autorů přinášet možnost seberealizace, kontakt s lidmi, odreagování od práce i rodiny. Senioři zde pak mohou najít příležitost k uplatnění jejich nabytých životních zkušeností, zapojení do společensky prospěšných aktivit a udržování se v dobré psychické i fyzické kondici. Všem dobrovolníkům bez ohledu na věk či zkušenosti může dobrovolnictví přinášet pocit užitečnosti, smysluplnosti a nový úhel pohledu na životní hodnoty (Anketa, [online]).

2.3 Dobrovolník v oblasti sociální práce

Sociální pracovníci dokazují svou každodenní činnost čárkami a puntíky, kterými musí prokázat, že každá koruna vložená do systému sociální péče a prevence je efektivně zhodnocena. V honbě za výkonem a splněním nastavených rozpočtových podmínek však může sociální práce v rámci sociálních služeb zásadně měnit svoji podobu a může se tak stát velmi mechanickou a neživou. Zde je pak místo pro dobrovolníky. Svým nadšením, angažovaností, odlišnými a nezatíženými pohledy přináší do sociálních služeb přidanou hodnotu, která sociální práci významně obohacuje. Pouze je třeba zbavit se obav a dobrovolníky do práce s lidmi zapojovat a nenechat je „jen“ třídít víčka, stavět stánky, prodávat výrobky a podobně (Baláž, 2011).

Ve vydání časopisu Sociální práce, zaměřeného na téma dobrovolnictví, poskytuje několik odborníků svůj pohled na jeho význam v oblasti sociální práce. Např. Ivana Kořínková vidí úlohu dobrovolníka v sociální práci především v pomoci s naplňováním základních potřeb

klientů, které jsou spojené s lidským kontaktem a umožnění participace na aktivitách, které jsou jim z různých důvodů bez doprovodu nedostupná (Kořínková, 2011). Lenka Černá považuje za hlavní přínos dobrovolníků jejich životní zkušenost, kterou přirozeně nabízejí ve vztahu s klientem a zároveň svým individuálním přístupem pomáhají zkvalitňovat sociální služby (Černá, 2011). Dagmara Verešpejová chápe dobrovolnictví v jakékoliv oblasti převážně ve smyslu doplňkovosti a podpory. Dobrovolnictví by tak dle jejího názoru nemělo nahrazovat či suplovat práci sociálních pracovníků (Verešpejová, 2011).

Matoušek (2008) ve své publikaci potvrzuje, že dobrovolníci mohou být v sociálních službách velmi užiteční a zastat velkou část práce a to zejména v bezprostředním kontaktu s klientem. Do tohoto vztahu vnášejí nadšení, angažovanost, flexibilitu, neformálnost a osobní přístup.

Podobný názor zastávají i Šormová a Klégrová (2006). Chápou dobrovolnictví nejen jako významnou úlevu rozpočtu a zkvalitnění služeb organizace, ale také vyzdvihují, že dobrovolníci přinášejí do sociálních služeb zcela nový pohled, nápady a zpětnou vazbu. Pomáhají zaměstnancům hledat nové podněty pro zlepšení jejich práce. Poskytují jim pohled, který mnohem více koreluje s pohledem klientů a lidí zvenčí. Dobrovolníci také přispívají, zcela přirozeně a neformálně, k propagaci organizace, a to čistě tím, že mluví o své dobrovolnické činnosti, informují svoje okolí o organizaci a rozšiřují tak povědomí širšího okruhu osob.

Podle metodiky dobrovolnictví v sociálních službách [online] organizace Hestia plní dobrovolníci v sociálních službách významnou úlohu a to především z toho důvodu, že na rozdíl od jiných oblastí dobrovolnictví jsou sociální služby zcela jedinečné svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby. Dobrovolnictví zajišťuje poskytovateli sociálních služeb kvantitativní zvýšení jeho kapacity a dostupnosti služby. Další výhodou dobrovolnické činnosti je její bezbariérovost a nízkoprahovost. Dobrovolník není profesionálem, což je mnohdy jednou z největších překážek k vytvoření hlubšího vztahu a důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem, zároveň tento fakt přispívá ke klientově vědomí o jeho hodnotě a osobní důstojnosti.

2.4 Profesionál nebo dobrovolník?

Z názorů v předchozí kapitole vyplývá, že dobrovolnictví je významnou součástí sociální práce s klientem. Může intervenci profesionála doplňovat a obohacovat o individuální přístup a hlubší, neformální vztah. Přesto je vždy třeba zvážit, kdy je vhodné pro přímý kontakt s klientem dobrovolníka využít a kdy je lepší zvolit pouze intervenci profesionála. Tato

nezbytná počáteční rozvaha „dobrovolník či profesionál“ slouží jak k ochraně klientů, tak ale především samotných dobrovolníků.

Problematicke zapojení dobrovolníků nebo profesionálů se věnuje článek organizace Hestia: „*V pomáhajících profesích mají své místo jak dobrovolníci, tak placení profesionálové. Na jedné straně osobní nasazení a zájem společně s jistou naivitou. Na straně druhé specifické znalosti, systematika a nebezpečí vyhoření,*“ (Dobrovolníci versus profesionálové [online]). Článek dále shrnuje velmi zajímavé názory odborníků na problematiku dobrovolnictví: Zuzana Havrdová se domnívá, že toto dilema souvisí s kontextem vývoje společnosti. Dokládá to příklady ze zahraničí, kde jsou dobrovolníci využíváni i na místech, kde je v našem prostředí umístěn zpravidla profesionál (např. linky důvěry, různé formy krizové pomoci v terénu apod.). Tyto služby argumentují svojí volbu především kvalitou navazovaných vztahů klientů s dobrovolníky. Profesionálové dle jejich názoru kazí upřímné a neúčelové mezilidské vztahy. Dodává, že v podstatě všechny pomáhající profese historicky vznikaly jako dobrovolnická (nesystematická, filantropická) činnost.

Oldřich Matoušek je toho názoru, že dobrovolníky je dobré angažovat v momentě, kdy lze očekávat, že budou poskytované profesionální služby doplňovat, nebo je budou schopny nahradit. Říká, že využít dobrovolníka-studenta na dobrovolnickou činnost v rodině (např. v případech, kdy rodiče nezvládají péči o dítě, nebo se potýkají s mnoha různými problémy) nemá smysl, a to z prostého důvodu – studenti nemají rodičovskou zkušenost, kterou by mohly rodině předat a zároveň ji nejsou schopni účinně podporovat v řešení náročných problémů spojených s financemi, bydlením apod. Naopak je na místě posílat tyto dobrovolníky např. do domova pro seniory, kde pomáhají s vyjížděkami a aktivizačními činnostmi klientů a dělají to, na co placenému personálu nezbyvá čas.

Jiří Tošner stať uzavírá myšlenkou, že dobrovolník může být (a mnohdy je) součástí profesionálního týmu. V momentě, kdy dobrovolník vykonává nějakou zdánlivě běžnou činnost (zpívání, cvičení apod.) v předem domluveném čase, na určeném místě a způsobem nastaveným, nebo dohodnutým s profesionály, může se jeho činnost považovat za nspecifickou rehabilitaci či terapii, kterou dobrovolník pozitivně působí na zdraví a pohodu klienta.

(Dobrovolníci versus profesionálové [online])

Při výběru vhodného klienta pro párování s dobrovolníkem pak postupují dobrovolnické organizace zpravidla podle svých vnitřních metodik a nastavených pravidel, než podle nějakého všeobecně platného schématu. Tento rozhodovací proces je silně individuální a dochází při něm

k posouzení mnoha různých faktorů. Proto se tomuto tématu budu věnovat již zcela konkrétně v kapitole o organizaci HoSt Home-Start ČR.

2.5 Příprava a podpora dobrovolníků v organizacích

V předchozích kapitolách jsem se věnovala spíše obecným poznatkům o dobrovolnické činnosti. Nyní bych se ráda zaměřila na již trochu konkrétnější téma, které je dle mého názoru z hlediska zaměření této práce nezbytné zmínit. Je to problematika využití dobrovolnictví v organizacích a jeho management. Ráda bych se tomuto tématu věnovala více dopodrobna, jelikož mi tyto teoretické informace poslouží při tvorbě mého výzkumu.

Příprava na nábor dobrovolníků

Tošner a Sozanská (2002) doporučují, aby ještě před tím, než se organizace rozhodne na svém pracovišti zavést systematickou práci s dobrovolníky⁵, je třeba, aby zjistila, jaký má jako celek k dobrovolnictví postoj. Např. jestli si pracovníci vůbec dokážou představit spolupráci s „neprofesionálními“ dobrovolníky, zda jim jsou schopni vytvořit příjemnou atmosféru a podporovat je v jejich činnostech. Na tom všem velice záleží, zda dobrovolníci najdou v organizaci své uplatnění. Je vhodné pro ně najít nějaké činnosti, které organizace ve svých službách postrádá a pro které nemá dostatek pracovníků. Rozhodně by to neměly být činnosti, které nikdo dělat nechce, či které jsou primárně určené pro výkon profesionálům. Dle autorů by se v úvodu měla vypracovat i třeba jen předběžná náplň práce dobrovolníků. Ideálně by se na tomto seznamu činností měli podílet jak pracovníci organizace, tak i její klienti, kteří sami nejlépe vědí, co by jim pomohlo, usnadnilo, nebo zpříjemnilo jejich práci či pobyt.

Před samotným startem dobrovolnického programu v organizaci je samozřejmě nezbytné se zorientovat v jednotlivých právních podkladech spojených s touto činností (jako je pojištění dobrovolníků, smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti apod.), ale zároveň si předem ujasnit některé čistě praktické věci (např. jednotlivá pravidla spojená s výkonem činnosti, která nemusí být přímo zakotvena ve smlouvě dobrovolníka).

Nábor dobrovolníků

V momentě, kdy organizace objektivně usoudí, že by pomoc dobrovolníků využila, může přejít k procesu získávání vhodných dobrovolníků. V žádné organizaci by pro výkon této práce neměla chybět specializovaná osoba – tedy koordinátor dobrovolníků. Portál o dobrovolnictví popisuje koordinátora jako pracovníka organizace, který: „*koordinuje*

⁵ Dle Tošnera a Sozanské (2002) je prakticky v každé organizaci přítomen určitý podíl dobrovolné pomoci, proto v tomto případě zdůrazňují pojem systematické, organizované dobrovolnictví.

dobrovolnictví v organizaci, hodnotí činnost dobrovolníků, řeší vzniklá nedorozumění a problémy, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, vede potřebnou administrativu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, pojistné smlouvy apod.,“ (Vedení dobrovolníků [online]). Tošner a Sozanská (2002) dodávají, že koordinátorem může být jak zaměstnanec organizace, tak i jeden z dobrovolníků, který ale potřebuje mít oporu v garantovi dobrovolnického programu organizace. Každý koordinátor by dle autorů měl také absolvovat výcvik v dobrovolnickém managementu, nebo alespoň stáž v dobrovolnickém centru, či organizaci s dobře fungujícím dobrovolnickým programem.

Prvním úkolem koordinátora je získání vhodných dobrovolníků. Každá organizace má jistě své metody náboru dobrovolníků, které se odvíjejí od zaměření organizace, jejích specifik i již zmíněné náplně činnosti dobrovolníků. Já bych zde ráda zmínila několik nejčastěji používaných forem pro získávání dobrovolníků, které popisuje organizace HESTIA ve svých metodikách:

- **Leták, plakát, vývěska** – často používaný avšak málo efektivní způsob informování veřejnosti o činnostech organizace a její potřebě dobrovolníků, měl by být vždy doplněn dalšími formami.
- **Místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání** – prostřednictvím nich se informace dostanou tam, kam je třeba, proto by práce s médii měla být prioritou organizace.
- **Náborová akce** – cílené získávání dobrovolníků pro určitou konkrétní činnost, často spojená s akcí, u které předpokládáme větší zájem veřejnosti – koncert, výstava, veletrh apod.
- **Spolupráce s dobrovolnickými centry**
- **Střední a vysoké školy** – aby si organizace získala jeden z nejvděčnějších zdrojů dobrovolníků, nestačí jen vývěska na nástěnce, ale je třeba přijít přímo mezi studenty (např. po dohodě s pedagogy do vyučování, či skrze speciální akci) a seznámit je se svou činností a dobrovolnictvím, je také vhodné si od potenciálních zájemců nechat přímo na místě vyplnit dotazník s kontaktními údaji studenta a jeho zaměřením.
- **Osobní kontakty** – získávání dobrovolníků především přes příbuzné a známé. Jde o velmi efektivní, ale časově náročný a kapacitně omezený způsob. Pro malou neziskovou organizaci je to však nejpřirozenější a nejschůdnější forma, jak začít s dobrovolnictvím.

- **Internet a sociální sítě** – rychle se rozvíjející forma navazování kontaktů obecně a tedy i získávání dobrovolníků.

(Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online])

Příprava dobrovolníků

Dle Tošnera a Sozanské (2002) je výcvik dobrovolníků závislý na charakteru činnosti, kterou budou vykonávat (jinak bude připravován na práci s dětmi v klubovně, jinak při zapojení do chodu nemocničního oddělení). Základní postup je však většinou podobný. Před vlastní přípravou se dle autorů osvědčuje pozvat zájemce na individuální nebo skupinové setkání, které slouží dobrovolníkovi k ujasnění jeho vlastní motivace a zájmu i k získání informací o možných činnostech. Pro organizaci je to pak příležitost dobrovolníka lépe poznat a seznámit ho s praktickými věcmi spojenými s výkonem jeho činnosti v organizaci. Pro toto úvodní setkání většinou organizace také pro dobrovolníka připraví jednoduchý dotazník týkající se motivací dobrovolníka, jeho zkušeností, ale např. i časových možností.

Tošner a Sozanská (2002) rozdělují celkovou přípravu dobrovolníků na obecnou a odbornou část. Při obecné přípravě se dobrovolník seznámí s posláním a úkoly organizace, jejími specifiky, základními dokumenty apod. Zároveň získá základní informace o pracovních organizace a o tom jak vypadá její běžný provoz. Odborná část by se pak již měla zaměřit na činnost, kterou bude dobrovolník vykonávat. Pro přiblížení této činnosti nám mnohdy velmi dobře poslouží různé modelové situace, které simulují práci s cílovou skupinou organizace. Autoři doporučují, aby na tuto část přípravy byli vždy přizváni někteří ze zaměstnanců, jelikož mohou dobrovolníkovi nejlépe popsat náplň jejich činnosti. Dále je možné přizvat psychologa, aby provedl psychologické posouzení z hlediska zralosti osobnosti dobrovolníků a možných psychopatologických rysů. Autoři to považují za vhodné především v případech, kdy dobrovolník pracuje samostatně s nezletilými jedinci. Ochman a Jordan (1997) považují seznámení s pracovníky organizace za zcela zásadní pro spokojenost dobrovolníků. *„Dobrovolníci by si měli organizaci prohlédnout, měli by být představeni lidem, se kterými budou pracovat. Tento někdy symbolický akt má mnoho důležitých významů. Dobrovolníkovi říká: Podívej, jednáme s tebou jako s plnoprávným členem naší organizace, od této chvíle jsi jedním z nás,* (Ochman a Jordan, 1997, s. 19).

Níže ještě uvádím příklad některých otázek, které zmiňuje HESTIA ve své metodice, jakožto zásadní body, nad kterými je vhodné se zamyslet při sestavování programu přípravy dobrovolníků:

- Co potřebuje dobrovolník vědět o naší organizaci, aby byl schopen vykonávat svou činnost dobře a v souladu s jejími zájmy?

- Jaká rizika chceme a zároveň jsme schopni během přípravy vyloučit či minimalizovat?
- Jaké záruky či reference je nutné od dobrovolníka požadovat?
- Jak budeme pracovat s motivací dobrovolníků během přípravy?
- S jakou cílovou skupinou zájemců o dobrovolnictví pracujeme a jak dlouhá příprava je pro ně motivující/demotivující?
- atd.

(Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online])

Průběžná podpora dobrovolníků

V momentě, kdy je dobrovolník posouzen jako vhodný pro danou činnost a je pro ni dostatečně vyškolen, může přejít k jejímu výkonu. Mnoho organizací si bohužel neuvědomuje skutečnost, že dostatečná kompetentnost a odhodlání dobrovolníkům nemusí vydržet po celou dobu práce s klientem. Proto práce koordinátora v tomto momentě ani zdaleka nekončí.

Ochman a Jordan (1997) ve své knize zdůrazňují, že by na počátku spolupráce s dobrovolníkem neměla chybět jakási zkušební doba (kterou oni nazývají „přípravným obdobím“). *„Přípravné období dává oběma stranám možnost poznat jeden druhého a pomáhá v ujištění, že nikdo nebude na rozpacích, když se jedna ze stran rozhodne ukončit dohodu,“* (Ochman a Jordan, 1997, s. 20). Přestože může dobrovolníkovi na první pohled připadat, že zkušební doba slouží spíše organizaci, aby si vyzkoušela jeho schopnosti, je mnohem více určena jemu samotnému. Má díky ní možnost zjistit, zda mu práce s klientem vyhovuje a zda se na ni cítí být připraven. Autoři to považují za nezbytné především v případech, kdy je práce dobrovolníků psychicky náročná (např. s nevléčitelně nemocnými klienty). Tam může velmi jednoduše dojít k tomu, že dobrovolník po nějakém čase zjistí, že tuto práci psychicky nezvládá a odejde. Proto by se koordinátor a dobrovolník měli na počátku spolupráce dohodnout na konkrétní délce trvání přípravného období.

Další podpora ze strany organizace pak většinou probíhá skrze setkání dobrovolníků s koordinátorem. K těm může docházet v podobě společných, či individuálních porad, které by měly být pravidelně doplňovány o supervize. *„Supervize je formou posilování, odborného růstu a popř. i kontroly dobrovolníků, která je častá a potřebná zvláště v sociálně zaměřených organizacích, kde mají dobrovolníci zodpovědnost ve vztahu ke klientům,“* (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online]). Dobrovolníci mají při těchto setkáních jedinečnou možnost mluvit o problémech spojených s jejich činností, mají příležitost získat zpětnou vazbu, objektivnější pohled na věc. V neposlední řadě je jim umožněno se z problému

takzvaně vypovídat. Mnohdy i pouhé vyslovení a sdílení problému může pomoci k tomu, aby se s ním člověk vypořádal. „*Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům,*“ (Co je supervize [online]). Supervize může probíhat společně se zaměstnanci nebo jen samostatně pro dobrovolníky. Skupinové supervize by se pak mělo účastnit maximálně 12 – 15 lidí, přičemž by neměl chybět supervidovaný (tedy v tomto případě dobrovolník), supervizor (který může být u méně náročných případů zastoupen i samotným koordinátorem) a vedoucí supervize (jeho roli může zastat i supervizor), dále se setkání mohou účastnit i další hosté či odborní poradci dle charakteru řešeného tématu. Je vhodné, aby organizace dobrovolníkům dostatečně vysvětlila podstatu supervize a její výhody. Zároveň je na místě ji zahrnout do pravidel spolupráce s organizací (např. přímo do smlouvy s dobrovolníkem). Přechází se tak případným absencím a pocitům nadbytečnosti těchto setkání na straně dobrovolníků (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online]).

Práce dobrovolníků a celkový dobrovolnický program v organizaci by měl být pravidelně evaluován. „*Tento proces souvisí s hodnocením celé organizace. Záleží na rozhodnutí vedení organizace, zda a jak bude hodnotit svoji práci, aby ji mohla v objektivním světle prezentovat veřejnosti, médiím, sponzorům, dárcům, klientům a vlastním zaměstnancům,*“ (Jak pracovat s dobrovolníky? [online]). HESTIA přímo doporučuje, aby byl alespoň jednou za rok osloven personál organizace s jednoduchým dotazníkem zaměřeným na zjištění jejich názoru na význam dobrovolníků v organizaci a jejich povědomí o probíhajícím dobrovolnickém programu (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online]).

Motivace dobrovolníků

V průběhu spolupráce s dobrovolníky je také třeba udržovat jejich motivaci k výkonu dobrovolné činnosti. Můžeme ji podporovat výše zmíněnou supervizí a projeveným zájmem, ale ještě účinnější je jistá forma odměn za provedenou práci. „*Samozřejmou odměnou je prostě „děkuji“ – to patří ke každému mezilidskému kontaktu. Na druhé straně formální poděkování se může stát frází, není-li sděleno s upřímným projevem zájmu o druhého. Proto by mělo být pamatováno na příležitosti, kdy je vhodné se s dobrovolníky sejit a ocenit jejich pomoc,*“ (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online]). Ochman a Jordan (1997) například považují za vhodnou příležitost k upřímnému poděkování setkání dobrovolníků se zaměstnanci uspořádaných přímo pro tento účel (nepočítají se společné porady a supervize). K těmto setkáním by dle autorů mělo docházet alespoň jednou za rok. „*Je důležité využít setkání k tomu, aby si všichni připomněli poslání, strukturu a program organizace. Tímto způsobem umožňuje*

organizace dobrovolníkům, aby si uvědomili své místo v celé struktuře organizace,“ (Ochman a Jordan, 1997, s. 22).

Tomečková a kol. [online] ve své práci citují jednotlivé způsoby motivace a (nefinančního) odměňování a dobrovolníků, patří mezi ně mimo jiné:

- pozitivní zpětná vazba/pochvala,
- podíl na úspěchu akce, kde dobrovolník participoval,
- veřejné poděkování (např. článek v místních novinách),
- účast na oslavách organizace,
- uvedení dobrovolníka do role experta, zájem o jeho zpětnou vazbu,
- přizvání dobrovolníka k řízení akce, projektu, organizace...,
- pozice školitele nově příchozích,
- osvědčení o působení dobrovolníka v organizaci, osvědčení o absolvovaných,
- výcvicích, školeních, doporučení do škol, pro zaměstnavatele, atd.

(Public Management Institute In Tomečková a kol. [online])

Ukončení spolupráce s dobrovolníky

Ochman a Jordan (1997) ve své knize popisují postup koordinátora při propouštění nevhodných dobrovolníků. Dochází k tomu především v případech, kdy koordinátor buď již při přijímacím pohovoru, nebo během školení zjistí, že se dobrovolník pro potřeby organizace jednoduše nehodí. V takovém případě je samozřejmě nutné, aby mu to zdvořile sdělil a ve spolupráci s ním nadále nepokračoval. Problematictější řešení nastává v momentě, kdy dobrovolník již pro organizaci pracuje a konflikty narůstají postupně. Když koordinátor zpozoruje, že něco není v pořádku, měl by s dobrovolníkem promluvit o tom, zda se cítí dobře ve své roli, je dostatečně připraven na práci, zda nemá nějaký osobní problém. Zároveň je třeba jej informovat o možných důsledcích jeho chování a v případě, že se dobrovolník ve svých postojích a postupech nezmění, je na místě jeho propuštění. Autoři Ochman a Jordan (1997) dále zdůrazňují, že by daný dobrovolník neměl odcházet bez vědomí chyby, kterou udělal. *„Každý by měl být informován o důvodech propuštění dobrovolníka. Nesmí to být v atmosféře neporozumění. Důvod je velmi prostý – každý z ostatních dobrovolníků v organizaci to může vzít osobně. Mohli by říct „Když udělali něco takového paní X, mohou to udělat i mně“. Koordinátor musí být opatrný, aby i ten nejproblémovější dobrovolník byl propuštěn náležitým způsobem,*“ (Ochman a Jordan, 1997, s. 26).

3 Rodina a možnosti její podpory

3.1 Funkce rodiny

Můžeme se setkat s různými definicemi rodiny, které se liší nejen v souvislosti s jednotlivými pohledy odborníků, ale mění se též v průběhu rozvoje celé společnosti a proměny podoby klasické rodiny. Přesto se většina autorů shoduje na tom, že aby rodina byla plně fungující společenskou jednotkou, měla by splňovat určité funkce. Tak jako je mnoho různých pohledů na rodinu jako takovou, existuje spousta možností jak dělit její základní funkce, či jakým způsobem je řadit dle důležitosti.

Já se pro účely této práce inspiroji dělením základních funkcí rodiny podle Krause (2014), který je generalizuje na: biologicko-reprodukční, sociálně-ekonomickou, ochrannou (zapatřovací, pečovatelskou), socializačně-výchovnou, emocionální (autorem propojené s funkcí psychologickou) a na závěr mnohdy opomíjenou funkci, která zajišťuje dítěti rekreaci, relaxaci a zábavu.

Biologicko-reprodukční funkce

Tato funkce je významná jak pro jedince, tak ale především pro celou společnost. „*Pro svůj zdárný rozvoj potřebuje společnost stabilní reprodukční základnu. Proto je také v jejím zájmu, aby se rodil takový počet dětí, který tyto perspektivy naplní,*“ (Kraus, 2014, s. 81). Ačkoliv se podstata této funkce nemění, v současné době je dítě a založení rodiny považováno spíše jako překážka pro vlastní, či profesní rozvoj, v rodinách s nižším ekonomickým statutem mnohdy také jako přepych, který si nemohou dovolit. Ve vyspělých zemích proto v posledních letech můžeme pozorovat postupné klesání porodnosti a úbytek dětí (Kraus, 2014).

Sociálně-ekonomická funkce rodiny

Ekonomická funkce neznámá pouze materiální zajištění členů domácnosti, ale vztahuje se k celé společnosti. „*Rodina je chápána jako významný prvek v rozvoji ekonomického systému společnosti. Její členové se zapojují do výrobní i nevýrobní sféry v rámci výkonu určitého povolání a současně se rodina sama stává významným spotřebitelem, na němž je značně závislý trh,*“ (Kraus, 2014, s. 82).

Funkce ochranná

Základ této funkce je v zajištění životních potřeb členů rodiny (biologických, hygienických, zdravotních). Před rokem 1989 zajišťoval tuto funkci z velké části stát svými

institucemi, v současné době je však opět příklon k tomu, aby byla v této funkci rodina více zainteresována, a je od ní očekávána větší účast na jejím plnění (Kraus, 2014).

Socializačně-výchovná funkce

Hlavním cílem socializace v orientační rodině dítěte je jeho příprava na přijetí rolí a vzorů jednání, tedy jednoduše řečeno na život a fungování v naší společnosti. „*Z tohoto základu se rozvíjí vědomě řízená výchova – utváření návyků, sebekontrola, učení, přijetí disciplinovaných forem jednání, očekávání odměn či trestů apod. Tím se právě v rodině kladou základy výchovy mimo rodinu,*“ (Jedlička, 2004, s. 38). To jakým způsobem je dítě socializováno v dětství (ve své rodině) rozhoduje o celé jeho osobnosti, budují se samotné základy života jedince. Dítě ještě nemá ve společnosti pevné místo a vztah k ní se formuje pouze skrze zkušenost v rodině, později ve škole, širším okolí (jako např. obec) apod.

John Bowlby a Erik Erikson svými výzkumy prokázali, že v průběhu socializace je zásadní, aby rodina dítěti v raném věku poskytovala spolehlivou a láskyplnou péči a aby jednotliví členové byli schopni vzájemně se doplňovat a spolupracovat na výchově (Jedlička, 2015). Vhodným prostředkem k trávení společného času a vhodnému působení na dítě je (především u menších dětí) hra rodiče s dítětem. Mnoho výzkumů potvrzuje, že právě takto společně strávený čas nejlépe upevňuje vztahy v rodině. Rodiče mohou díky této interakci a nahlédnutí do dětského světa s dítětem efektivněji komunikovat, zároveň mají možnost na dítě skrze hru nenásilně a jemně výchovně působit. Děti si ze zapojení rodičů do hry odnášejí vědomí, že se o ně rodič zajímá, věnuje jim pozornost, tráví s ním svůj čas. Hra dítěti v neposlední řadě poskytuje prostor pro vyzkoušení a naučení jednotlivých sociálních rolí v prostředí, kde nevádí, že udělají chybu. Dítě by proto nemělo být o tuto možnost ochuzeno, jak tomu mnohdy bohužel bývá - např. nevhodným prostředím pro hru, nedostatečnou podporou ze strany rodičů apod. (Milteer a Ginsburg [online]).

Psychologicko-emocionální funkce

Tato funkce je jednou z nejvýznamnějších, jejíž plnění stojí zpravidla na rodině. Žádná jiná instituce nemůže vytvořit podobné citové zázemí, které dítěti zprostředkovává pocit lásky, bezpečí a jistoty. Podstata a smysl této funkce jsou tudíž nezpochybnitelné (Kraus, 2014). Emoční akceptace ze strany rodiny je nezbytná pro rozvoj identity dítěte, zejména jeho sebeúcty a sebedůvěry. Jedinec, který si zažil vlastní zkušenost přijetí druhou osobou a měl možnost si uvědomit svůj význam pro ni, bude jej moci podobným způsobem prožívat i ve vztahu k sobě a dalším lidem. Dítě si tak vytvoří základ své sebejistoty, která je nezbytnou podmínkou k schopnosti tolerovat a přijmout ostatní i s jejich odlišnostmi. Tím, že rodiče dítě citově

nepřijímají, mu dávají informaci, že je odmítáno, není chtěno. Po pravidelných zkušenostech odmítnutí, bude dítě očekávat podobné reakce od každého, s kým se setká, bude se cítit nejisté a ohrožené. Nebude mít z rodiny potvrzeno, že svět je bezpečné místo (Vágnerová, 2012).

Pokud dítě strádá v oblasti uspokojování citových a emocionálních potřeb hrozí mu psychická (emocionální, citová) deprivace. Tyto děti mohou být omezeny v řečových schopnostech, myšlení a dalších kognitivních funkcích, které mohou mít vliv na úspěšnost ve škole. Dále může být poškozeno jejich emocionální prožívání (bývají emočně ploší, nestabilní, či výbušní, dráždiví, agresivní). Mají sklony k sebepodceňování, špatně se orientují v mezilidských vztazích. V dospělém věku mají mnohdy problémy se seberealizací a schopností vlastní silou uspokojovat své potřeby, tím pádem i potřeby svých dětí (Fischer, 2014).

Funkce zajišťující dítěti potřebu rekreace, relaxace a zábavy

Tato funkce není vždy považována za jednu z těch zásadních, při jejichž neplnění dochází k silné deprivaci dítěte. Přesto považuji za vhodné ji zmínit, především z toho důvodu, že je mnohdy rodiči, kteří se považují za velmi dobře plnící své funkce, opomíjena. Kraus (2014) říká, že se činnosti tohoto typu sice týkají všech členů rodiny, ale pro děti mají největší význam. Patří do nich např. společné trávení času všech členů rodiny, věnování se společným zájmovým činnostem, způsob odpočinku, trávení prázdnin apod.

Přes mnohé diskuze o tom „co a jak“ by měla rodina plnit, zůstává poměrně vysoká shoda v základních principech přístupu k dětem. Za hlavní se považuje, aby děti v rodině měly pocit bezpečí, dostávalo se jim průběžné a dlouhodobé péče, nebyly zneužívány, či opouštěny a zažívaly zájem o jejich osobu ze strany rodičů – jednoduše řečeno, aby cítily, že jsou „chtěny“ jak rodiči, tak společností. Celkem vysoká shoda je také v tom, že by dítě mělo mít možnost růst a rozvíjet se podle jeho vlastního tempa. Tento růst by neměl být pod přílišným tlakem ze strany rodičů, ale zároveň by neměl být ani zbytečně prodlužován (Jedlička, 2004).

3.2 Typy problémově zatížených rodin

Dle výše zmíněných funkcí rodiny je zřejmé, že rodina hraje v životě dítěte zcela zásadní roli. Ovlivňuje jeho vývoj v oblasti duševní, tělesné a sociální, ale i rozvoj jeho osobnosti. Rodina je pro dítě prvním a jediným zdrojem k uspokojování jeho biologických (teplo, výživa, čistota atd.) a psychosociálních potřeb (potřeba lásky, bezpečí, jistoty apod.). Zprostředkovává dítěti základní zkušenosti a informace, pomáhá mu vytvářet prvotní obraz celého světa. Dítě si s její pomocí osvojuje základní návyky a vzorce chování, které uplatňuje v dalších

interpersonálních vztazích (Zelená, 2006). Byly vytvořeny desítky výzkumů potvrzujících tento zcela nenahraditelný význam rodiny pro dítě především v jeho prvních letech života (z nejnámějších autorů řešících tuto problematiku lze zmínit např. M. Ainsworth, Z. Matějček ad.). Proto, pokud z nějakého důvodu dojde k tomu, že rodina není schopna splňovat své základní funkce, je třeba jí začít věnovat pozornost a snažit se je opět obnovit, aby nedošlo k ohrožení nejen dítěte, ale i dospělých členů rodiny. „*Děti bez příznivých podmínek pro vývoj lze považovat za ohrožené, neboť je pravděpodobné, že bude ovlivněno jejich sociální fungování i v dospělosti. Jinak řečeno, budou u nich častější projevy sociálního selhání,*“ (Matoušek a Pazlarová, 2010, s. 18).

Pro některé rodiny může být náročné, až nemožné naplňovat výše popsané funkce. Ve stavu, kdy své funkce nezvládají, mohou být přechodně, např. z důvodu nenadálé události, která rodinu zatížila (úmrtí v rodině, krátkodobá nezaměstnanost jednoho z rodičů, nemoc apod.), ale může trvat i poměrně dlouho, např. několik let a rodina se tak může lehko dostat do koloběhu dalších a dalších problémů, ze kterého se nedokáže dostat bez cizí pomoci. Pro charakteristiku možných příčin selhání rodiny ve svých základních funkcích jsem využila typologii dle Heluse (2015), který v této souvislosti definuje devět typů problémově zatížených rodin.

Nezralá rodina

Prvním typem, který autor zmiňuje je nezralá rodina a to buď v oblasti zaměření, životních hodnot, životního způsobu, nebo z hlediska zkušeností, či nezralá v oblasti citů. Dodává, že s nezralostí v jednotlivých oblastech se zároveň pojí i problémy sociální a ekonomické (např. profesionální nezajištěnost, problémy s bytem apod.). Nezralost působí na dítě silně negativně již od počátku jeho života. V mnoha případech dochází k jejímu vygradování v hlubokou a trvalou krizi vztahů v rodině, krizi základní péče o dítě a krizi pojetí života vůbec.

Přetížená rodina

V této rodině se na první pohled zdají být splněny všechny základní funkce. Rodiče mají často nadprůměrné vzdělání a dbají na vzornou péči o dítě. Přesto se jedná o rodinu problémovou. Důvodem je přetíženost jednoho nebo více členů, která se promítá do rodinného soužití a snižuje její psychologicko-emocionální funkčnost. Může být způsobena např. konflikty v rodině, narozením dalšího dítěte, nemocí v rodině, kterou doprovází úzkost o nemocného člena, ale i povinnosti, na které rodina nemusí být zcela připravena a dává jim přednost před ostatními záležitostmi tak dlouho, než se dostanou do havarijního stavu.

Přetíženost může plynout i z citového strádání, které rodina zažívá (např. po rozvodu manželů), či z čistě praktických potíží spojených s bytovou, ekonomickou či kariérou situací.

Ambiciózní rodina

Jedná se o rodinu, která podobně jako v předchozím případě může navenek působit jako zcela bezproblémová a plní své funkce. Rodiče tohoto typu však bývají nadměrně pohlceni potřebami, které jsou spojené s vlastním naplněním, seberealizací, vzestupem, na úkor rozvoje jejich dětí. Svě děti mnohdy zahrnují materiálními dárky, jde však o požitky a obdarovávání jednostranné a děti tak strádají v oblasti citových potřeb, potřeby bezpečí, jistoty, náležitosti k domovu.

Perfekcionistická rodina

Dítě v této rodině, je vystavováno neustálému nátlaku ze strany rodičů s cílem vykazovat skvělé výsledky ať už ve škole, ve sportu, či v jiné oblasti. Tento požadavek se mnohdy dostává do rozporu se schopnostmi, zájmy, či vnějšími možnostmi dítěte (např. nedostatek času, klidu, studijního materiálu pro přípravu do školy). Dítě, které je takto permanentně zatížené, prožívá stavy silné úzkosti, vyčerpání, trpí nízkou sebedůvěrou, pramenící z toho že není schopno naplnit vysoká očekávání rodičů. Nespokojenost rodičů s dítětem pak prohlubuje celkové zklamání, disharmonii ve vztazích a dochází k narušení citového zázemí dítěte.

Autoritářská rodina

Vztahy v takové rodině jsou v podstatě omezeny na neustálé příkazy, zákazy, „dirigování“, aniž by bylo přihlíženo k potřebám dítěte rozhodovat za sebe, nést zodpovědnost, projevovat spontaneitu, vyjadřovat své názory, zájmy, a pociťovat určitou míru osobní autonomie. Tímto omezováním může dojít až k frustraci dítěte z hlediska jeho seberealizačních potřeb. Rodiče často využívají neúměrně přísných, tělesných trestů, které mohou přecházet až k zjevnému, nebo všelijak maskovanému, ospravedlňovanému týrání. Dítě se v návaznosti na toto chování rodičů může projevovat: apaticky, rezignovaně, bez vlastní iniciativy, nebo naopak velmi impulzivně, nekontrolovaně, výbušně, v záchvatech vzteku, to vše může vyvrcholit až k asociálnímu (či protisociálnímu) nasměrování dalšího vývoje, které je následkem zobecněného negativismu vůči každé společenské autoritě.

Rozmazlující (protekcioistická) rodina

Jde o takovou rodinu, která dítěti nechává maximální volnost, snaží se mu vždy vyhovět a postupovat, jak si ono žádá s tím, že není podporováno v tom, aby za své rozhodnutí následně neslo odpovědnost, či aby přiznalo svůj omyl, překonalo samo sebe.

Rodina nadměrně liberální a improvizující

Dítě v této rodině strádá nedostatkem řádu a programu. Rodiče nejsou schopni vytyčovat mu výchovné cíle a pravidla, nevedou ho k dodržování principů společenského chování. Dítě v důsledku tohoto chování trpí přemírou volnosti, se kterou si neví rady. Může mít sklony k lenosti, asociálnímu sdružování, egoismu a sobectví. Toto chování dítěte rodiče přehlížejí, nebo se snaží podcenit, či zlehčit jeho závažnost, čímž jeho výskyt ještě prohlubují.

Odkládající rodina

Někteří rodiče mají tendenci dítě odkládat na starost někomu jinému (prarodičům, chůvám, do výchovných zařízení atd.), kdykoliv je to možné. Vzhledem k tomu, že dítě tráví doma se svou orientační rodinou minimum času, dochází k silnému narušení jeho citového zrání a je ohroženo vznikem deprivací syndromu. Zároveň je narušeno harmonické vytváření sociálních návyků. Postupně dítě získává pocit, že nikam nepatří a že o něj nikdo nestojí.

Disociovaná rodina

V této rodině jsou vážně narušeny vztahy, jejichž rozvinutost a spolehlivost je základem psychologické funkčnosti rodiny. Může dojít k narušení vnějších vztahů rodiny s okolní společností, které mohou být způsobeny izolovaností rodiny, nebo její konfliktností ve styku s ní. Dítě vyrůstající v této izolaci je odkázáno na získávání informací o okolním světě pouze skrze rodinu. Ty mohou být zkreslené a podporovat tak u dítěte negativní vztah ke společnosti a z toho plynoucí asociální, či antisociální vývoj. Vztahy v rodině mohou být narušeny samozřejmě i vnitřně, mezi jejími členy. Narušení může být způsobeno oslabením vzájemných kontaktů, či konflikty mezi členy. Obojí má za následek citové strádání dítěte, případně až jeho deprivaci. Součástí vnitřních konfliktů bývá i celá řada dalších negativních jevů, jako je např. alkoholismus, zanedbávání domácnosti, nevěra. V těchto případech pak u dítěte může dojít až k traumatizaci, která je způsobena přítomností dítěte u hádek mezi rodiči a k narušení jeho vývoje negativními vzory chování a řešení problémů.

(Helus, 2015)

3.3 Sociální události spojené s rodinou

Omezení některých z funkcí rodiny je v mnoha případech způsobeno určitou sociální událostí, která rodinu potkala. Základní sociální události jsou spojeny přímo se vznikem samotné rodiny – jedná se o **mateřství** a **rodičovství**. Těhotenství, porod a šestinedělí je považováno za zcela přirozený proces v životě ženy. „*Sociálními událostmi jsou teprve zdravotní, pracovní a sociální komplikace spojené s těmito procesy, které vyvolávají náklady a potřeby zdravotních a sociálních služeb,*“ (Tomeš, 2010, s. 242). Sociálními událostmi spojenými s mateřstvím jsou tedy: zvýšené náklady na zdravotní péči (převážně matky a dítěte v době těhotenství), ztráta výdělku vyvolaná potřebným pracovním volnem a zvýšené náklady spojené s potřebou rodiny adaptovat se na nového člena. Podobně ani rodičovství samo o sobě není bráno jako sociální událost. „*Narození a výchova dítěte znamenají zvýšení rodinných výdajů na ošacení, stravování a zpravidla na bydlení (potřeba většího bytu),*“ (Tomeš, 2010, s. 244). Za sociální události, které jsou spojeny s výchovou dítěte, jsou považovány především náklady na: výživu dítěte, preventivní a léčebnou péči, vzdělání a výchovu dětí.

Toto jsou základní a poměrně přirozené sociální události, které potkají téměř každý pár, který se rozhodne založit rodinu. Rodiče však mohou potkat i mnohé další, které jejich situaci ještě více zkomplikují. Může dojít např. ke ztrátě zaměstnání jednoho nebo obou rodičů a tedy ke ztrátě pravidelného výdělku. Dále může dojít ke ztrátě živitele smrtí, se kterou je kromě psychické újmy pozůstalých spojena i sociální událost - ekonomické ohrožení jako důsledek ztráty živitele. A samozřejmě mnoho dalších událostí, které dlouhodobě zatěžují rodinu - dlouhodobá nemoc, zdravotní postižení člena rodiny atd.

3.4 Možnosti podpory rodiny

Výše jsem popsala sociální události, které mohou rodinu ohrozit. Nyní se zaměřím na to, jak mohou jednotlivé subjekty (ať už veřejnoprávní či soukromé) na tyto události a potřeby rodiny reagovat.

Finanční podpora

Finanční pomoc rodinám je poskytována zpravidla ze strany státu a to ve dvou hlavních oblastech:

- v oblasti daňových opatření
- v oblasti systému sociálního zabezpečení.

Mezi daňová opatření MPSV řadí: slevu na dani na manželku/manžela, daňové zvýhodnění na vyživované dítě, slevu na dani pro rodiče za umístění dítěte (do předškolního

zařízení) a dále také daňovou uznatelnost nákladů zaměstnavatele na péči o dítě (která umožňuje zaměstnavateli mezi své daňově uznatelné náklady zařadit taktéž výdaje na provoz vlastního předškolního zařízení, nebo příspěvek na provoz předškolního zařízení zajišťovaného jiným subjektem pro děti svých zaměstnanců).

V systému sociálního zabezpečení, který hraje v oblasti finanční podpory rodiny zcela stěžejní roli, se pak mohou rodiče dovolávat těchto dávek:

- **Dávky nemocenského pojištění** – peněžitá pomoc v mateřství, ošetrovné, vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství,
- **Dávky státní sociální podpory** – rodičovský příspěvek, přídavek na dítě, porodné, pohřebné, příspěvek na bydlení,
- **Dávky pomoci v hmotné nouzi** – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc,
- v případě zdravotního postižení některého ze členů rodiny může rodina využívat **Dávky pro osoby se zdravotním postižením** – příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, příspěvek na péči,
- v případě náhradní rodinné péče **Dávky pěstounské péče** – příspěvek na úhradu potřeb dítěte, odměna pěstouna, příspěvek při převzetí dítěte, příspěvek na zakoupení osobního motorového vozidla, příspěvek při ukončení pěstounské péče.

(Finanční podpora rodiny [online])

Oblast sociálních služeb

Další možností podpory rodiny je využití sociálních služeb. Ty mohou na rozdíl od finanční podpory zřizovat a poskytovat kromě státu i nestátní neziskové organizace. Sociální služby rozdělujeme dle MPSV na oblast sociálního poradenství, sociální péče a sociální prevence. Přičemž tyto služby mohou být ve formě pobytové, ambulantní či terénní. Níže popisují výčet těch, které jsou rodinami využívány dle mého názoru nejčastěji.

- **Poradenské služby** - služba zaměřená na poskytování potřebných informací osobám v nepříznivé sociální situaci. Jejím cílem je dopomoci klientům k tomu, aby řešení jejich problémů zvládli vlastními silami. Služba kromě poskytování rad zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, poskytuje terapeutické činnosti atd. V oblasti podpory rodiny se může jednat o manželské a rodinné poradny, případně o další typy poraden podle specifického problému rodiny (např. poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí). V problematice vzdělávání a výchovy dítěte je možné využít školských poradenských zařízení (pedagogicko-psychologické poradny, speciálně

pedagogická centra) či školních poradenských pracovišť, které však již nespádají do oblasti sociálních služeb, ale jsou provozovány v rezortu školství.

- **Raná péče** - terénní služba, která může být za určitých okolností doplněná také o ambulantní formu, je poskytována dítěti (do 7 let), které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu a jeho rodičům. Služba podporuje rodinu jako celek s přihlédnutím na vývoj dítěte a jeho specifické potřeby. Jejím hlavním cílem je předejít umístění těchto dětí do ústavní péče.
- **Azylové domy** - domy zřizované pro osoby v nepříznivé sociální situaci spojené s bydlením. Poskytují ubytování, stravu, nebo pomoc při zajištění stravy atd. Služba se poskytuje za úhradu a na přechodnou dobu, podmínkou je, aby se klient snažil svou situaci řešit a aktivně hledal nové bydlení. V oblasti podpory rodiny jsou využívány azylové domy pro matky, nebo rodiny s dětmi, či pro oběti domácího násilí.
- **Odlehčovací služby – respitní péče** - terénní, ambulantní, nebo pobytové služby, které jsou poskytovány osobám se sníženou soběstačností (z důvodu vysokého věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení) o které musí pečovat osoba v domácnosti. Cílem služby je umožnit této pečující osobě nezbytný odpočinek. V případech rodin s dětmi je tato služba nejvíce využívána rodiči s dítětem se speciálními potřebami, které potřebuje jejich nepřetržitou péči. Služba může pomoci rodině v běžných denních záležitostech (např. doprovázení dítěte do školy), ale může být poskytnuta i ve formě krátkodobého pobytu dítěte v zařízení (např. na týden kdy chce jet rodina na dovolenou).
- **Osobní asistence** - je služba poskytována v přirozeném sociálním prostředí osobám se zdravotním postižením a seniorům, kteří potřebují pomoc jiné osoby, v dohodnutém rozsahu a čase. Obsahuje zejména pomoc při zvládnání běžných úkonů a rodinám s dětmi nejčastěji slouží podobně jako odlehčovací služba – tedy jako výpomoc se zvládnáním péče o dítě se speciálními potřebami, má však pouze terénní či návštěvní formu. Osobní asistence je velice přínosnou alternativou k pobytu tohoto klienta v ústavním zařízení.
- **Centrum denních služeb (stacionáře)** - poskytují ambulantní služby osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, kteří potřebují pomoc jiné osob. Služba může být případně i doplněna o formu terénní, kdy pracovník dochází do rodiny. Cílem je posílit samostatnost a soběstačnost těchto klientů. V oblasti podpory rodiny se jedná např. o denní stacionáře pro děti a mládež, které mají vytvořený svůj sociální a výchovně-vzdělávací program a vedou

skrze něj dítě k samostatnosti a soběstačnosti v denních činnostech či k sociálnímu začlenění.

- **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** - poskytují ambulantní a terénní služby dětem a mládeži (od 6 do 26 let), kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik plynoucích z jejich způsobu života. Může být poskytována anonymně a snaží se klientům pomoci orientovat se v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky pro to, aby v případě zájmu dokázali svoji nepříznivou sociální situaci řešit.
- **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** - terénní, případně ambulantní služby, které jsou určeny pro rodiny s dítětem, u kterého existují rizika ohrožení jeho vývoje z důvodu dlouhodobě nepříznivé sociální situace, kterou rodiče nejsou schopni sami bez pomoci překonat.

(Sociální služby [online])

Mezi další služby, jež mohou rodiny využít a které mohou jejím členům pomoci ve specifických situacích, můžeme zařadit např. psychoterapeutickou péči poskytovanou v krizových centrech, domy na půl cesty určené pro osoby do 26 let, které opouštějí po dosažení zletilosti ústavní zařízení, rodinné terapie, kontaktní centra pro osoby zneužívající návykové látky, které kromě přímé pomoci klientům poskytují i rodinné poradenství osobám blízkým a mnoho dalších.

Na podporu rodiny s dětmi se zaměřují i služby z dalších rezortů. Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy zřizuje poradenské služby (Speciálně pedagogická centra, Pedagogicko-psychologické poradny) a školská zařízení (MŠ, ZŠ, SŠ, VŠ), včetně zařízení ústavní péče (viz níže). V rezortu Ministerstva zdravotnictví jsou to převážně pobytové služby (např. dětská centra, kterým se budu také více dopodrobna věnovat níže v podkapitole Náhradní péče o dítě).

Sanace rodin

Sanace rodin je další, zcela specifická disciplína sociální práce s rodinou. Zaměřuje se na podporu fungování rodiny jako celku. Je tedy opakem postupů, které člena ohrožujícího či ohroženého spíše z rodiny vylučují. Práce s rodinou může mít formu terapie, služby (ambulantní i terénní), ale i podpory ze strany vyškoleného dobrovolníka (Bechyňová a Konvičková, 2008). „*Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku,*“ (Bechyňová a Konvičková, 2008, s. 17). Dle Matouška (2016) by měla být sanace rodiny první volbou postupu v řešení ohrožení dítěte v rodině, případně výskytu domácího násilí.

Sociálně-právní ochrana dětí

Další oblastí podpory rodiny je sociálně-právní ochrana dětí. Ta je opět podobně jako finanční pomoc záležitostí výhradně veřejnoprávních (případně pověřených nestátních) subjektů.⁶ Tento způsob podpory upravuje a blíže specifikuje Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Sociálně-právní ochranu dětí definuje jako:

- *ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,*
- *ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,*
- *působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,*
- *zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině,“ (Zákon č. 359/1999 Sb. § 1 odst. 1).*

Zákon dále vymezuje okruh dětí, na které je sociálně-právní ochrana zaměřena, jsou to děti:

- jejichž rodiče zemřeli, nebo neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;
- které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;
- které vedou zahálčivý nebo nemravný život (tedy např. zanedbávají školní docházku, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí apod.);
- které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte;
- které jsou oběťmi trestných činů,
- které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v těchto zařízeních trvá déle než 6 měsíců;
- které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte;
- které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;
- pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.

(Zákon č. 359/1999 Sb. § 6)

⁶ Mezi orgány sociálně-právní ochrany patří: krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady a újezdni úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, Úřad práce České republiky, obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí, další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny (Zákon č. 359/1999 Sb. § 4).

Náhradní péče o dítě

Přestože je veškerá snaha všech subjektů zapojených v podpoře rodiny zaměřena především na to, aby dítě mohlo zůstat ve své původní rodině, zůstává náhradní péče o dítě jednou z možností, jak rodině pomoci v obtížné situaci. V této oblasti můžeme rozlišovat náhradní péči rodinnou a ústavní, přičemž přednost je zpravidla dáována péči náhradní rodinné. Důvodem pro nařízení ústavní výchovy jsou výchovné problémy dítěte, ale i nevyhovující sociální situace rodiny, kterou nelze překonat jinými podpůrnými nástroji, které by zabránily odebrání dítěte z rodiny.

Existuje několik forem ústavních zařízení, které můžeme odlišit například podle toho, jak staré děti pečují, zda se tyto děti potýkají s vážnějšími výchovnými či zdravotními problémy, který rezort je spravuje a podobně. Péče o nejmladší děti zajišťuje Ministerstvo zdravotnictví, které zřizuje dětská centra. Na péči o starší děti se zaměřuje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Mezi školská zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy patří diagnostické ústavy, dětské domovy, dětské domovy se školou nebo výchovné ústavy. Péči o děti s vážnějším zdravotními handicap má pod záštitou Ministerstvo práce a sociálních věcí, které pro tento účel provozuje domovy pro osoby se zdravotním postižením. V systému sociálně-právní ochrany dětí fungují i nestátní zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (např. Klokánek), která má taktéž v kompetenci Ministerstvo práce a sociálních věcí (Systém náhradní péče [online]).

Problematiku ústavní péče upravuje taktéž výše zmíněný Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, dále pak Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a metodický pokyn Ministerstva zdravotnictví č. 24039/2005.

Umístění dítěte do ústavní péče je, jak jsem již zmínila, považováno za poslední možnost řešení nepříznivé situace dítěte. Snaží se mu předcházet především druhou formou náhradní péče – výchově dítěte v náhradní rodině. Náhradní rodinná péče je uskutečňována v následujících formách:

- svěření dítěte do péče jiné fyzické osoby než rodiče,
- pěstounská péče, včetně pěstounské péče na přechodnou dobu,
- poručenství, pokud poručník o dítě osobně pečuje,
- osvojení.

Oblast náhradní rodinné péče upravuje zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí a zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.

Ministerstvo práce a sociálních věcí na potřeby rodiny zaměřuje celou oblast sociální politiky pod názvem rodinná politika. Ta je definována jako souhrn aktivit a opatření za účelem podpory rodiny. Jedná se o politiku průřezovou, která zasahuje do široké škály veřejných oblastí života společnosti (např. bydlení, školství, zdravotnictví, trh práce, infrastruktura), která je však zároveň zaměřena na oblast vysoce soukromou a musí tedy respektovat autonomii a schopnost rodiny samostatně řešit problém a rozhodovat o něm. „*Rodinná politika je proto soustředěna na podporu rodin ve výkonu jejich přirozených funkcí, nikoli na přebírání těchto rolí a zasahování do vnitřního života rodin, rozdělení sociálních rolí v rodině atd. Měla by pamatovat na všechny vývojové fáze rodin, stejně jako na jejich potřeby v konkrétních situacích,*“ (Ochrana práv dětí [online]).

4 Dobrovolnictví v oblasti podpory rodiny

V České republice vzniká mnoho dobrovolnických organizací, které se specializují na podporu jednotlivých článků rodiny – nejčastěji dětí. Pokud však hovoříme o dobrovolnictví v oblasti podpory rodiny, můžeme na tomto místě zmínit pouze organizaci HoSt Home-Start ČR. Ta u nás jako jediná angažuje dobrovolníky pro práci s rodinou jako celkem.⁷

Jako zástupné příklady organizací, které realizují dobrovolnické programy pro cílovou skupinu dětí a mládeže, můžeme zmínit např. organizaci Lata. Ta vytvořila dobrovolnický program s názvem „Ve dvou se to lépe táhne“, který je určen dětem a mladistvým od 13 do 26 let. Myšlenka tohoto programu je založená na vytvoření dvojice – dobrovolník (mentor) a klient, která spolu tráví volný čas. Věk dobrovolníků je omezen od 18 do 30 let, z toho důvodu, aby byl mentor co nejbližší věkem a myšlením svému klientovi. *„Program Ve dvou se to lépe táhne nabízí mladým lidem možnost rozvoje, posílení sebevědomí a rozšíření obzorů díky pravidelnému setkávání s mentorem – dobrovolníkem. Dvojici při tom pravidelně monitoruje a vede sociální pracovník (...) dvojice podporujeme volnými vstupy a tipy, co společně mohou zažívat a zkoušet, stěžejní však zůstává vzájemné povídání a navazování vrstevnického vztahu,“* (Program Ve dvou se to lépe táhne [online]).

Další významnou a rozšířenou dobrovolnickou organizací je ADRA. Svými dobrovolnickými programy pomáhá dětem v dětském centru a nemocnicích, seniorům, osobám se zdravotním postižením, lidem dlouhodobě nemocným a realizuje též program v oblasti paliativní péče. Od roku 2013 běží dobrovolnický program pro děti z pěstounských rodin. *„Posláním dobrovolníka v tomto programu je věnovat svůj volný čas jednomu dítěti ve věku od 0-21 let s ohledem na jeho zájmy nebo potřeby rodiny (...) dobrovolník se stává přítelem nejen dítěti, ale také celé rodiny a nabízí dětem, s mnohdy nelehkým osudem, možnost mít blízkého dospělého kamaráda,“* (Programy pro děti [online]).

Další klasický mentoringový program založený na vztahu dobrovolníka a klienta provozuje i organizace Hestia pod názvem Pět P. *„Na základě mnohaletých zkušeností s prací s dětmi se snažíme prosadit myšlenku, že děti nepotřebují tolik hmotné statky jako dlouhodobou podporu, cit a zájem stabilní osoby,“* (Program Pět P [online]). Program je určen dětem a mládeži od 6-15 let. Dítě (klient) má možnost se každý týden vídat se svým dobrovolníkem, který se pro něj stává oporou v jeho náročné životní situaci. *„Dlouhodobý vztah dítěte s dobrovolníkem vytváří prostor pro růst sociálních dovedností, posiluje sebevědomí dítěte a rozšiřuje jeho motivaci k navazování přirozených vrstevnických vztahů,“* (Program Pět P

⁷ Více o HoStu a jeho dobrovolnickém programu viz níže v kap. HoSt Home-Start Česká republika.

[online]). Hestia mimo jiné klade důraz na roli, kterou v tomto vztahu dobrovolník zastává. Měl by být pro dítě kamarádem, oporou a průvodcem, nikoli vůdcem.

4.1 HoSt Home-Start Česká republika

Jak jsem již zmínila, z příkladů dobrovolnických organizací v předchozí kapitole je zřejmé, že většina z nich poskytuje podporu primárně dětem, rodičům je v těchto případech napomáháno spíše doplňkově a čistě ze strany profesionálů. Proto je organizace HoSt Home-Start ČR⁸ natolik specifická - jako jediná se na našem území věnuje podpoře rodiny jako celku v jejím přirozeném prostředí.

Tato organizace funguje v České republice od roku 2003, jako akreditovaný člen asociace Home-Start Worldwide.⁹ „*Home-Start Worldwide vznikl v roce 1973 v Anglii a jeho zakladatelkou byla Margaret Harrison. Od roku 2000 funguje jako nezávislá mezinárodní organizace, při čemž ČR se stala členem roku 2001,*“ (HOST, s. 8, 2018). První česká pobočka vznikla v Praze. Postupem času se organizace rozšiřovala do Brna a Liberce, v roce 2013 do Ostravy a v roce 2015 do Hradce Králové. V současné době funguje v Praze, Brně, Ostravě, Hradci Králové a nově ve Středočeském kraji (Hostem v HoStu [online]).

HoSt se specializuje na rodiny ze sociálně znevýhodněného prostředí s dětmi do 6 let, které nedokážou vytvořit harmonické a dostatečně rozvíjející prostředí pro výchovu svých dětí. Nejčastěji se jedná o rodiny, které prožívají náročnou životní situaci (jako je např. odchod nebo úmrtí jednoho z rodičů, dlouhodobé onemocnění, izolace), dále to mohou být velmi mladí, nezkušení rodiče, rodiny ohrožené sociálním vyloučením, multiproblémové rodiny se stanoveným dohledem nad dítětem, rodiče dlouhodobě nezaměstnaní, se závislostmi, rodiče, kterým se navrácí dítě z institucionální či náhradní rodinné péče ad. (Benčová, 2011[online]). „*Pracujeme s malými dětmi a jejich rodiči, kteří řeší mnoho závažných problémů, od výchovy a péče o dítě, přes tíživou bytovou situaci, závažné zadlužení, až po domácí násilí, závislosti apod. Většina našich rodičů nezažila funkční rodinný model a nemá představu, jak by měla taková rodina vypadat, jak vychovávat své děti,*“ (Hostem v HoStu, s. 2 [online]).

Důležitá je pro organizaci především podpora kompetencí rodičů v péči o své dítě tak, aby dítě bylo aktivně zapojeno do dění v rodině, aby mu bylo věnováno dostatek pozornosti a lásky a aby bylo vytvořeno podnětné prostředí, které bude podporovat jeho příznivý vývoj.

⁸ V této kapitole dále jen HoSt.

⁹ „*Home-Start Worldwide sdružuje členské organizace ze 23 zemí po celém světě. Například Austrálie, Sri Lanka, Kanada (a Quebec), Jihoafrická republika, Uganda, Dánsko, Nizozemí, Norsko, Mad'arsko Tanzánie, Litva, Irsko, Řecko, Polsko, Japonsko, Izrael, Malta, Velká Británie, Francie, Zambie, Švédsko, Bělorusko apod. Home-Start Česká republika je seniorským členem asociace (od r. 2000),*“ (Hostem v HoStu, s. 2 [online]).

Toho se snaží dosáhnout jak profesionální intervencí sociálních pracovníků a terapeutů, tak činností dobrovolníků (Hostem v HoStu [online]).

„Dobrovolníci pomáhají rodičům prostřednictvím neformálního a citlivého provázení, povzbuzování a motivování v jejich rodičovské roli,“ (Hostem v HoStu, s. 2 [online]). Terénní sociální pracovníci v režimu SPOD¹⁰ pak pracují s těžšími případy – např. s klienty se závažnou psychopatií, či s nemotivovaným klientem. Navazují na práci dobrovolníků v případech, kdy není vhodné je do rodiny umístit, nebo je potřeba jejich činnost doplnit o odbornou práci. Rodinám je dále nabízena i podpora ve formě terapeutických intervencí a pomoc s obnovením vazeb mezi rodiči a dětmi skrze hru. *„Pro tento účel jsme vyvinuli typizované pomůcky, které pracovníci využívají v terénu ve většině poboček (Metoda „Rodina hrou“) a v rámci terapeuticko-edukativního programu s prvky Montessori v prostorách organizace v Praze,“* (Hostem v HoStu, s. 2 [online]).

4.2 Dobrovolnictví v HoStu

Dobrovolnictví je v HoStu zcela stěžejní součástí organizace, což ukazuje i schéma poskytovaných služeb a způsobů práce (viz Obrázek č. 1), ve kterém zaujímá samotný střed. *„Dobrovolnická práce s rodinou je zaměřena na podporu bazálních vztahů mezi rodiči a dětmi. Stavíme na jednoduchém principu: rodič pomáhá rodiči (respektive zkušený rodič pomáhá méně zkušenému rodiči),“* (Hostem v HoStu, s. 7 [online]).

¹⁰ Organizace má pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí od roku 2011.



Obrázek č. 1 Nabídka služeb HoSt Home-Start ČR (Nabídka služeb [online])

Činnost dobrovolníků se liší od té profesionální především tím, že dobrovolník nabízí rodinám svůj vlastní čas a přátelství. Jejich práce staví především na pečujícím přístupu – připravenost naslouchat, být pro klienta plně přítomen, projevovat upřímný zájem. Pro mnoho klientů je dobrovolník jedinou blízkou osobou, kterou má. Dále je postavena na realistických a flexibilních reakcích, čerstvých nápadech a reflexi – dobrovolník přináší rodině mnohdy zcela nový pohled na problém a na možnosti jeho řešení. V případě, že dobrovolnice do rodiny dochází s vlastními dětmi, poskytuje tak zcela neformálně a bezprostředně příležitost k nácviku rodičovských dovedností pomocí nápodoby. Do jisté míry může dobrovolník také doplňovat, či suplovat chybějící role a vztahy v rodině - např. babičkovskou roli (HOST, 2018).

Dobrovolníci se při své činnosti v rodině zaměřují především na:

- prevenci zanedbání péče o děti,
- zvýšení rodičovských kompetencí,
- posílení rodinných vztahů (zejména mezi rodiči a dětmi),
- aktivizace rodičů k důslednější péči,
- nácvik praktických dovedností v péči o domácnost,
- podpora k větší samostatnosti,

- podpora k převzetí zodpovědnosti rodiny za své chování,
- podpora začleňování rodiny do místní komunity, vytváření podpůrné sociální sítě.

(Hostem v HoStu, s. 8 [online]).

Dobrovolnická činnost v rodinách vyžaduje pravidelnost (dobrovolník by měl ideálně docházet jednou týdně na 2-3 hodiny). Jeden dobrovolník pracuje vždy jen s jednou rodinou, po dobu 2 let (Dobrovolnická práce s rodinou [online]).

Výběr dobrovolníků

Primárním předpokladem toho, aby se kdokoliv mohl stát dobrovolníkem v HoStu, je vlastní rodičovská zkušenost. „*Dobrovolník – rodič je pro naši práci důležitý zejména proto, že si již dovede představit situace a problémy do kterých se mohou mladí a nezkušení rodiče dostat, dokáže se vžít do jejich pocitů a rozumí různým rozhodnutím, která rodiče v rámci výchovy svých dětí a starání se o domácnost dělají,*“ (Dobrovolnická práce s rodinou, [online]). Věkový průměr dobrovolnic v HoStu je 40-45 let. V podstatě se dají rozdělit na dvě hlavní skupiny – ženy na mateřské dovolené, které do rodin nejčastěji chodí s vlastními dětmi a ženy s již staršími, či dospělými dětmi, které do rodin chodí samy.

Zájemci o dobrovolnictví v HoStu musí projít vstupním pohovorem, kde jsou posouzeny především jejich motivace, předchozí zkušenosti s dobrovolnictvím, či s prací v pomáhající profesi, komunikační dovednosti, očekávání od dobrovolnictví v HoStu atd. Posuzují se také jeho dovednosti a postoje v rámci řešení několika modelových situací.

Dobrovolnice ještě před samotným pohovorem vyplní dotazník, kde odpovídají na některé oblasti, které se budou u pohovoru probírat (např. časové možnosti, dosavadní zkušenosti s jednotlivými cílovými skupinami, očekávání, obavy apod.). Dotazník pomáhá jak koordinátorům v tom, aby se předem dozvěděli některé základní informace o dobrovolníkovi a mohli tak lépe strukturovat pohovor a ušít ho více na míru jednotlivým dobrovolníkům, tak ale i samotnému zájemci o dobrovolnictví. Umožňuje mu ujasnit si vlastní motivace k dobrovolnické činnosti, zamyslet se nad svým očekáváním a předpokládaným přínosem dobrovolnictví pro sebe sama.

Pohovor provádí zpravidla koordinátor dobrovolníků. Kromě posouzení vhodnosti žadatele při něm dochází k poskytnutí základních informací o dobrovolnictví v HoStu tak, aby byl dobrovolník dostatečně seznámen s tím, jak organizace funguje a mohl se rozhodnout, zda do ní chce vstoupit. „*Není možné přijmout každého dobrovolníka. Máme vypracovanou detailní metodiku pro výběr, školení a vedení dobrovolníků. Kritéria pro přijetí dobrovolníka jsou poměrně přísná (vycházejí z naší letité praxe). Počet přijatých versus přihlášených*

dobrovolníků bývá v průměru 50:50 (...) nábor i výběr dobrovolníků probíhají kontinuálně během celého roku.“ (Hostem v HoStu, s. 7 [online]).

Školení dobrovolníků

Všichni dobrovolníci před svým nástupem do rodiny, musí projít přípravným kurzem - celkem 30 hodin (Dobrovolnická práce s rodinou [online]). *„Pro práci s rodinou je nezbytně nutná dobrá příprava dobrovolníků, i přes to, že to hlavní, čím pomáhají, jsou jejich vlastní „životní příběhy“, tj. rodičovské a životní zkušenosti a jejich osobnost,*“ (Hostem v HoStu, s. 8 [online]).

Školení naplňuje tři základní funkce:

- poskytnutí teoretických informací, o které se budou dobrovolníci moci během docházení do rodin opřít,
- možnost zájemce o dobrovolnictví více poznat a ujistit se, že jsou pro práci s rodinou vhodní, zároveň bližší znalost dobrovolnic (např. jejich výchovného stylu, temperamentu, motivací, zájmů) později pomůže při párování s konkrétní klientkou (tj. vytvoření fungující dvojice),
- napomáhá k navázání bližšího a důvěrnějšího vztahu s dobrovolnicemi, který je výhodou pro další spolupráci.

(HOST, 2017)

Samotné školení je rozděleno do následujících okruhů:

- **Organizace** – seznámení s činností Home-Start Worldwide, strukturou, historií i současností HoStu v České republice;
- **Práce s rodinou** – seznámení s cílovými skupinami HoStu (multiproblémové rodiny, psychopatologie apod.), příprava na neočekávané situace, které mohou v rodině nastat;
- **Pravidla a principy** – seznámení s pravidly dobrovolnické činnosti v organizaci (viz níže), dále jsou zájemcům představeny Tři principy, které pomáhají efektivnosti práce a zároveň zabraňují vyhoření dobrovolníků;
- **Domácí násilí a CAN** – této problematice je věnována zvláštní část školení. Cca 75% klientů (matek dětí) HoStu má v anamnéze domácí násilí a až 80% klientů (matek dětí), kteří byli závislí na drogách, mají za sebou sexuální zneužívání v dětství (nebo jinou formu týrání či zanedbávání), proto je toto téma jedno z nejdůležitějších, pomáhá dobrovolnicím pochopit možné projevy chování těchto lidí;
- **Předsudky** – upozornění na skutečnost, že je přirozené si vytvářet představy o druhých, které nemusí být zcela objektivní a mohou vycházet z naší domněnky, či

nedostatečné zkušenosti. Přesto je v této části školení zdůrazněno, že v HoStu jsou si všichni rovni a mají stejná práva. Výrazné předsudky vůči určité skupině obyvatel jsou pak kontraindikací dobrovolnické práce;

- **Cizinci, minority, Romové** – seznámení se základními odlišnostmi lidí z jiných kultur, vč. největší minority vyskytující se na našem území a její historií, kulturou, zvyky apod.
- **Vybrané kapitoly z psychiatrie** (deprese, poruchy osobnosti, posttraumatický syndrom) – podobně jako u problematiky domácího násilí a CAN jsou i tato témata důkladněji probírána právě z důvodu velkého zastoupení klientů s psychickými problémy, či klientů prožívajících náročné životní období. Školení by tak opět mělo připravit zájemce na možné odlišnosti v chování, prožívání a komunikaci těchto klientů.
- **Komunikace** – tento blok je postaven zpravidla na praktických zážitkových cvičeních, součástí této oblasti je také příprava na práci s hranicemi a uvědomění si možných následků, když jsou při práci s rodinou překračovány;
- **Závislosti** – probíranými tématy jsou závislosti na návykových látkách, gamblerství apod.

Veškerý výše popsáný teoretický základ je průběžně doplňován konkrétními příklady z praxe pracovníků. Pravidelně je též prokládán různými cvičeními a modelovými situacemi. Dobrovolníci mají povinnost účastnit se školení v plné šíři. Pouze ve výjimečných případech, a po dohodě s koordinátorem a metodikem, lze některé méně důležité bloky nahradit individuálně.

(HOST, 2017)

Tři principy bezpečné dobrovolnické práce

Dobrovolníkům je při své činnosti doporučováno respektovat tři pilíře, díky kterým může být dobrovolník co nejvíce užitečný rodině a zároveň se nevyčerpat a nevydat se rychle a neefektivně ze všech svých sil (HOST, s. 8, 2018). Jelikož jsou tyto principy pro HoSt interním materiálem a nepřeje si je zveřejnit, nemohu jejich konkrétní znění ve své diplomové práci použít. Přesto považuji za vhodné je zmínit, protože jsem ve výzkumném šetření od dobrovolnic získala poměrně kontroverzní odpovědi na toto téma.

Pravidla dobrovolnické činnosti v rodinách

Dobrovolníci jsou při své práci s rodinou povinni dodržovat souhrn pravidel, které slouží především k jejich vlastní ochraně ve vztahu s klientem.

- **Nesdělovat své osobní údaje** – kromě křestního jména a telefonu;
- **Nepůjčovat peníze** – pomoc ve volném čase má samo o sobě významnou hodnotu, zároveň se tímto pravidlem udržuje mezi dobrovolnicí a klientkou rovnocenný vztah, porušování tohoto pravidla by mohlo mít za následek vztah, ve kterém je moc a kontrola a na jedné straně;
- **Nezůstat s dětmi o samotě** – nepřebírat tak za ně odpovědnost;
- **Ohlašovací povinnost** – pokud zjistí cokoliv podezřelého v rodině okamžitě to oznámit koordinátorovi, nikdy nejednat na vlastní pěst;
- **Nepít alkohol s žádným členem rodiny**
- **Nekouřit před dítětem**
- **Na schůzky chodit včas, neměnit často datum a čas schůzky** – stanovit si ideálně pravidelný den a čas, který se bude dodržovat, rodinu to „trénuje“ v dodržování pravidel, přílišné změny je znejišťují;
- **Nekupovat rodině dárky, vybavení domácnosti, vč. jakékoliv jiné materiální pomoci**
- **Nedělat rozhodnutí za rodinu** – neplánovat, nevychovávat, ale podporovat;
- **Nejezdit s klienty autem** – přílišná odpovědnost dobrovolníka, zároveň se toho klient více naučí při společné jízdě dopravou, kterou má možnost běžně využít;
- **Supervize dobrovolníků jsou povinné**

(HOST, 2018)

Veškeré informace, které zazní na školení, jsou zároveň popsány v nově vytvořeném „Průvodci dobrovolnickou praxí“. Je to materiál, který slouží dobrovolnicím jako teoretická opora při jejich dobrovolnické činnosti v rodině.

Párování dobrovolníka s rodinou

Poté, co zájemkyně projdou školením, jsou zařazeny do databáze a čekají na přidělení do rodiny. Každá rodina není vhodná pro dobrovolnictví a je tedy třeba vždy zvážit, v jakém případě dobrovolníka využít a kdy ne. „*Případy náročné na řešení přebírají profesionální pracovníci organizace nebo si s dobrovolníkem rozdělí oblasti činnosti,*“ (HOST, s. 11, 2018).

Dle Spilkové¹¹ to v praxi probíhá zpravidla tak, že terénní sociální pracovník nejprve navštíví rodinu a zhodnotí situaci. Posoudí, zda je vhodná pro spolupráci s dobrovolníkem,

¹¹ Vedoucí pobočky HoSt Home-Start ČR Praha, terénní sociální pracovnice SPOD, koordinátorka dobrovolníků, speciální pedagožka, videotrenérka. Magistra Spilková udělila ústní souhlas s použitím jejího ústního sdělení a s jeho přepisem byla seznámena.

nebo je zde nutná odborná intervence ze strany sociálního pracovníka, či zda budou docházet oba dva a budou se vzájemně doplňovat. Typickým případem, kdy není vhodné dobrovolníka využít, je rodina, v níž se aktuálně vyskytuje domácí násilí, kde je podezření na zanedbávání, týrání či zneužívání dítěte, případně některý z členů užívá návykové látky. Nevhodné jsou též rodiny, jejichž členové trpí závažnějšími sociálními patologiemi, ale i klienti se sklony k manipulaci a lhaní. Ke kombinaci činnosti pracovníka a dobrovolníka dochází nejčastěji v případech, kdy je třeba na prvním místě stabilizovat situaci. Zpravidla k tomu dochází v případech navrácení dítěte z náhradní péče do rodiny, kdy nejprve dochází sociální pracovník a teprve poté, co se situace v rodině uklidní, může začít chodit dobrovolník. Podobně tomu tak je i u multiproblémových rodin, kde je mnohdy nejprve potřeba vyřešit zcela existenciální problémy (bydlení, finance atp.) a teprve poté se může začít pracovat na vztahu „rodič – dítě“ za podpory dobrovolníka (Spilková, 2018).

V momentě, kdy má koordinátor vhodnou rodinu pro dobrovolnictví, následuje výběr dobrovolníka. Poté, co je podle určitých kritérií vybrán vhodný dobrovolník, ho koordinátor kontaktuje, podá mu základní informace o rodině a v případě zájmu na obou stranách dojde k první schůzce. Na tu jde poprvé koordinátor s dobrovolníkem, aby mohl s rodinou sepsat Smlouvu o poskytované službě. S dobrovolníkem se v této souvislosti sepisuje smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby. Na další schůzky koordinátor již nechodí, pokud to není z nějakého specifického důvodu třeba (Spilková, 2018).

Průběžná podpora a vedení dobrovolníků

Poté, co je dobrovolník „spárován“ s rodičem, mohou začít jejich pravidelné schůzky. Dobrovolník je v průběhu celé své činnosti v rodině průběžně podporován ze strany organizace. *„Metodické vedení probíhá kontinuálně po celou dobu práce dobrovolníka s rodinou. Každý týden probíhá individuální konzultace dobrovolníka s koordinátorem (telefonicky, schůzka). Je pro nás důležité monitorovat např. délku a náplň schůzek, změny v chování a jednání rodiny ve vztahu k dětem, vztah mezi dobrovolníkem a rodinou apod.,“* (Hostem v HoStu, s. 8 [online]). Jednou měsíčně dobrovolníci povinně dochází na supervize a jednou za čtvrt roku probíhá feedback – pravidelné setkání pracovníka, rodiny a dobrovolníka. Cílem feedbacku je získání zpětné vazby jak od rodiče, tak od dobrovolníka, zjištění zda se naplňuje zakázka, jaká jsou další očekávání, jak bude vypadat další spolupráce apod. (Hostem v HoStu [online]). Veškerou podporu zajišťují koordinátoři dobrovolníků v konzultaci s metodikem projektu. Jako odměna dobrovolnicím za jejich činnost v rodinách je potom pořádán jednou za rok „Dobrovolnický víkend“ – víkendový výjezd všech dobrovolnic a pracovníků HoStu.

5 Metodologie výzkumu

5.1 Cíl práce

Cílem výzkumu mé diplomové práce je zjistit názor dobrovolnic a koordinátorek na kvalitu přípravy a průběžné podpory, které jsou dobrovolníků v organizaci HoSt Home-Start ČR poskytovány. Dalším cílem je zmapovat připravenost těchto dobrovolníků na dobrovolnickou činnost v rodině plynoucí též z kvality školení a podpory v průběhu jejich docházení do rodiny. Tyto informace poslouží koordinátorům jako významný zdroj podnětů ke zkvalitnění služeb pro dobrovolníky a zároveň vytvoří základ pro evaluační dotazník, který bude výsledným produktem mé práce a v budoucnu ho bude organizace využívat k hodnocení proběhlého školení nových dobrovolnic.

5.2 Výzkumné otázky

V návaznosti na cíl diplomové práce jsem stanovila pět základních výzkumných otázek:

1. Cítí/cítily se dobrovolnice školením dostatečně připraveny na dobrovolnickou činnost v rodině?
2. Jsou dobrovolnice spokojeny s průběžnou podporou ze strany organizace?
3. Jaký je názor koordinátorek na připravenost dobrovolnic po školení?
4. Jaký je názor koordinátorek na kvalitu školení a podpory, kterou dobrovolnicím poskytují?
5. Jak se s délkou praxe dobrovolnic proměňuje jejich dobrovolnická činnost v rodině?

5.3 Design a metoda výzkumu

Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní metodu sběru dat. Zvolenou technikou je polostrukturovaný rozhovor podle návodu. Návod k rozhovoru je v podstatě seznam témat, případně otázek, které je nutné v rámci rozhovoru probrat. Návod má zajistit, že se nezapomene ani na jedno pro tazatele zajímavé téma. Na tazateli poté zůstává jakým způsobem a v jakém pořadí konkrétní informace zjistí (Hendl, 2008). Respondenty mých rozhovorů byly dobrovolnice a koordinátorky organizace HoSt Home-Start ČR. Předem jsem si vymezila okruhy otázek, které mi sloužily, jako struktura celého rozhovoru:

Okruhy otázek rozhovorů s dobrovolnicemi:

1. Spokojenost s **obecnou přípravou**
 - a. názor na kvalitu školení,
 - b. povědomí o organizaci HoSt (hlavní cíle, poslání, struktura, etický kodex apod.),

- c. pravidla a principy dobrovolnické činnosti,
 - d. role dobrovolníka v organizaci;
2. Spokojenost s přípravou na **zvládání obtížných situací**
 - a. obtížné situace, které mohou nastat v rodině a jak je řešit,
 - b. hranice – jejich uvědomění, schopnost si je udržet;
 3. Spokojenost s přípravou na **práci s rodinou**
 - a. cílové skupiny HoStu,
 - b. schopnost reakce v situaci vlastního ohrožení či ohrožení někoho z rodiny,
 - c. komunikační dovednosti a komunikace s klienty;
 4. Spokojenost s **podporou** ze strany HoStu
 - a. názor na kvalitu podpory,
 - b. koordinátor,
 - c. informovanost o případu,
 - d. supervize;
 5. Dobrovolnická **zkušenost**
 - a. začátky v rodině,
 - b. změny v přístupu / způsobech práce s narůstající praxí.

Okruhy otázek rozhovorů s koordinátorkami:

1. Názor na připravenost dobrovolnic po školení:
 - a. **obecná** – povědomí o organizaci, pravidla a principy, role dobrovolníka;
 - b. **na obtížné situace v rodině** – jejich zvládání, schopnost je adekvátně řešit, práce s hranicemi;
 - c. **na práci s rodinou** – znalost cílových skupin, schopnost adekvátní reakce v situaci vlastního ohrožení / ohrožení člena rodiny, komunikační dovednosti, komunikace s klientem;
2. Osobní názor na kvalitu školení
3. Osobní názor kvalitu podpory
4. Rozdíl mezi dobrovolnicemi po školení a s delší dobrovolnickou zkušeností

Příklady konkrétních otázek použitých v rozhovorech jsou pro čtenáře k nahlédnutí v příloze diplomové práce.

5.4 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek tvořily dobrovolnice a koordinátorky organizace HoSt Home-Start ČR. V organizaci je celkem 63 dobrovolnic. Všechny byly telefonicky kontaktovány s žádostí o provedení rozhovoru. Rozhovor byl uskutečněn s 31 respondenty z řad dobrovolnic. Důvody pro neuskutečnění rozhovoru se zbylými dobrovolnicemi byla zpravidla dlouhodobá nečinnost v HoStu (např. přerušení dobrovolnictví na několik let), časová vytíženost, nebo nereagování na telefonát. Každá dobrovolnice byla kontaktována třikrát.

Podrobná tabulka se základními údaji o dobrovolnicích je k nahlédnutí v příloze diplomové práce. Pro přehled jsem zároveň vytvořila souhrnné tabulky (viz níže), které sledují zastoupení respondentů vzhledem k příslušnosti k pobočce, dosaženému vzdělání, délky dobrovolnické zkušenosti v HoStu a počtu klientských rodin. Při výzkumném šetření jsem u dobrovolnic zjišťovala i jejich profesi. Tento údaj jsem se však po následné úvaze rozhodla nezveřejňovat z důvodu příliš snadné identifikace dobrovolnic.

Tabulka č. 1 – Počet respondentů na pobočkách

Praha	13
Brno	4
Hradec Králové	7
Ostrava	7

(Zdroj: vlastní šetření)

Ve vzorku byly zastoupeny dobrovolnice ze všech poboček.¹² Jejich rozdílné zastoupení odpovídá počtu dobrovolnic na jednotlivých pobočkách. V Praze je dobrovolnic nejvíce - celkem 23. Hradec Králové má 12 a Ostrava 14 dobrovolnic. V Brně je v současné době pouze 6 dobrovolnic.

Tabulka č. 2 – Vzdělání respondentů

Středoškolské s maturitou	12
Vysokoškolské	19

(Zdroj: vlastní šetření)

Všechny dobrovolnice z výzkumného vzorku mají dosažené minimálně vzdělání s maturitou. Je to z toho důvodu, že dosažené vzdělání s maturitou je jedním z předpokladů dobrovolničení v HoStu, který je až na výjimečné situace při výběru dobrovolnic uplatňován.

¹² Jelikož se pobočka pro Středočeský kraj teprve postupně zakládá (od května 2018), své vlastní dobrovolníky výhradně pro tuto oblast zatím nemá a využívá dobrovolníky z pobočky pražské.

Tabulka č. 3 – Dobrovolnická zkušenost v HoStu

Do 1 roku	11
1 – 3 roky	12
4 – 5 let	5
6 let a více	3

(Zdroj: vlastní šetření)

Nejvíce byly zastoupeny dobrovolnice od 1 – 3 let. Dále pak dobrovolnice těsně po školení – tedy do 1 roku. Méně zastoupeny potom byly dobrovolnice s dobrovolnickou zkušeností delší než 4 roky.

Tabulka č. 4 – Počet klientských rodin

0	5
1	14
2 – 5	10
6 a více	2

(Zdroj: vlastní šetření)

Převažovaly především respondentky, které za svou dobrovolnickou zkušenost v HoStu dobrovolničily zatím v jedné rodině, dále pak dobrovolnice se 2 – 5 rodinami. Nejméně byly zastoupeny dobrovolnice, které chodily do více jak 6 rodin.

Z řad koordinátorů byl rozhovor proveden se všemi koordinátorkami s delší profesní zkušeností v HoStu¹³ - tj. 2 respondenti z Prahy, 1 respondent z Ostravy, 1 respondent z Brna, 1 respondent z Hradce Králové. V zájmu zachování anonymity koordinátorů jsem tabulku k jejich bližší identifikaci nevytvořila (např. bylo by jasné, kdo je anonymní koordinátor z Hradce Králové, vzhledem k tomu, že tam je s delší profesní zkušeností v HoStu pouze jeden).

5.5 Průběh sběru dat

Po telefonické domluvě následovalo osobní setkání. Před zahájením rozhovoru jsem respondenty informovala o tom, že rozhovor je dobrovolný a bude se nahrávat pro účely zpracování diplomové práce. Po skončení výzkumného šetření budou jejich nahrávky smazány. Zároveň jsem je ujistila o anonymitě rozhovoru a možnosti jeho přerušování či nezodpovězení otázek. V souvislosti s tímto sdělením, jsem jim dala k podpisu informovaný souhlas, kde byly

¹³ Každá pobočka se v květnu 2018 rozšířila o jednu novou koordinátorku (tzn. celkem 4).

výše zmíněné informace obsaženy.¹⁴ Rozhovory probíhaly v různých prostředích (kancelář HoStu, park, restaurace), všechna však poskytovala vhodné podmínky pro provedení rozhovoru, vždy jsme měly na rozhovor klid a dostatek času. Sběr dat jsem prováděla v období červenec – září 2018.

5.6 Zpracování dat

Jak jsem již zmínila výše, veškeré rozhovory byly se svolením respondentů nahrávány se záměrem následného přepisu. Pro zpracování dat jsem zvolila doslovnou transkripci, na které jsem provedla analýzu pomocí otevřeného kódování. V přepisech rozhovorů jsem identifikovala následující kategorie:

- Názor na kvalitu školení / Názor na připravenost dobrovolnic po školení (v případě rozhovorů s koordinátory)
- Povědomí o organizaci
- Pravidla
- Principy
- Role dobrovolníka
- Zvládání obtížných situací v rodině
- Hranice
- Cílové skupiny
- Situace vlastního ohrožení či ohrožení někoho z rodiny
- Komunikace
- Obecný názor na kvalitu podpory – koordinátor, organizace
- Supervize
- Rozdíl mezi dobrovolnicemi těsně po školení a s delší dobrovolnickou zkušeností

¹⁴ Vzor informovaného souhlasu je k dispozici v příloze diplomové práce. Jejich originály jsou na vyžádání k nahlédnutí u autorky diplomové práce.

6 Vybrané výsledky výzkumného šetření

V této kapitole se budu věnovat odpovědím respondentů, které jsou pro větší přehled členěny do kategorií popsaných výše. Nejprve shrnu odpovědi dobrovolníků a poté koordinátorů.

6.1 Rozhovory s dobrovolníky

Názor na kvalitu školení

Zpětné vazby na celkovou kvalitu školení byly převážně pozitivní. Dobrovolnice oceňovaly především osobní přístup pracovníků HoStu a propojení teorie s modelovými situacemi a praktickými zkušenostmi koordinátorek.

„Je dobrý, že to ty holky to tam vždycky převedly do té praxe, do těch konkrétních případů, co třeba samy zažily. Tak to je takový, že si to člověk hodně zapamatuje a dokáže si to líp představit, než když tam budu číst nějaký prospekt. Je to takový živější no,“ (D1).

„Bylo supr, že tam byly všechny, což je teda nevídaný, to u nás si teda jako úplně nemůžeme dovolit. Ale bylo to skvělý, protože ty dobrovolnice vlastně poznaly všechny. A pak teda že každá má ty příběhy z praxe,“ (D6).

„Tak plus jsou určitě ty kazuistiky, že se zmiňovaly a ty modelovky, ale jako to zázemí té teorie taky určitě, že to bylo takhle vzájemně propojený střídání té teorie a těch kazuistik, modelovek,“ (D20).

Jedna dobrovolnice vyzdvihla dotazník a rozhovor, který proběhne s každou zájemkyní o dobrovolnictví ještě před školením.

„Jako plus mě ještě napadá, že byl super ten dotazník ještě před první schůzkou. Vlastně nutí člověka k takovému zamyšlení nad tím, co vlastně chce. My máme právě u nás psychodiagnostiku a já si říkala, jaký to tady bez ní bude, a to si myslím, že ten dotazník jí dokáže hodně dobře nahradit a i ten rozhovor potom,“ (D6).

Často se objevoval názor, že školení posloužilo jako čistě teoretický základ, který byl zcela naplněn až v praxi skrze zkušenosti ze supervizí a vlastních návštěv v rodině. Praxi a supervize tedy respondentky považovaly za zásadnější než samotné školení.

„Stejně pak ve finále, jako přečtu si ty metodiky, ale stejně to nemůžeš v hlavě nosit, potom musíš jednat rychle a nemůžeš tam studovat, co máš říct a co ne. Takže stejně pak ve finále jednáš podle selskýho rozumu a ten získáváš nějakým způsobem tou praxí,“ (D4).

„No to školení mi přišlo, že tam spousta věcí byla naznačená, ale spíš tam byly řečeny takový jako případy, jako jak to funguje a pak se to doplnilo ještě těma dalšíma případama,

který jsem poznala za ten rok na supervizích. Že to školení mě tak natuklo, ale mnohem víc mi dal ten rok na supervizích,“ (D8).

„Já si myslím, že to školení je dobrá věc, ale praxe je pak zase něco úplně jiného,“ (D15).

„A hlavně máme my nový i zkušenosti z těch supervizí, to je jako fajn, že mě to udržuje tak jako on-line,“ (D16).

Dobrovolnice také často oceňovaly materiály, které jim zůstaly k dispozici i po skončeném školení.

„Ty skripta jsou úžasně udělaný,“ (D13).

„Já osobně si připadám dostatečně připravená po tom školení, protože to bylo dost intenzivní a podrobný a máme i krásný materiály, se kterými počítám, že se k nim budu muset vrátit a projít si je,“ (D16).

„Jo my jsme k tomu dostaly i nějaký ten manuál, což bylo super, že to člověk dostal černé na bílém a mohl se k tomu vrátit,“ (D21).

Negativně laděné zpětné vazby se týkaly především nevyhovujícího časového rozvržení školení – příliš časté, dlouhé, v nevhodné dny.

„Já vim, že jenom na mě, to bylo moc častý. V tu dobu jsem pracovala z domova, takže jsem si mohla udělat volno, ale třeba teďka vim, že bych na další školení jít nemohla, protože bych nemohla jít z práce, takže teď už bych se rozhodně nepřihlásila. Takže třeba za mě by bylo ideální, třeba nějaké večerní školení. To si myslím, že by se třeba i víc dobrovolnic ozvalo. Já chápu, že je to zaměřený na ty čerstvý rodiče, který jsou na mateřský, ale ne jenom na ně, že jo,“ (D2).

„Největší mínus bylo asi to, že jsem si musela sehnat na tři dny hlídání. Asi by mi pomohlo, kdyby třeba půl toho školení bylo o víkendu a půlka v tom pracovním dnu, takhle to bylo vyloženě, že si prarodiče museli vzít dovolenou. Takže možná to rozdělit, aby těch pracovních dnů nebylo tolik, to by bylo asi jako dobrý,“ (D5).

Některé dobrovolnice si stěžovaly i na příliš obsáhlý teoretický blok a příliš mnoho informací sdělených v krátkém čase.

„Mě to úplně stačilo, já jsem vůbec v některých pasážích nevěděla, o čem se mluví ((smích)). Tam mi přišlo, že to bylo místy strašně odborné, že jsem si říkala až místy jestli jsem tam správně,“ (D3).

„Jako mínus mě přijde určitě množství teorie, která nejde vstřebat prostě,“ (D6).

„No jako pro mě osobně bylo mínus, že to bylo tak výživné, že jsem už ke konci byla unavená. Jak jsou ta témata nacpaná v těch dvou, třech dnech, tak to už člověk úplně nevnímá,“ (D21).

Jedna kritika se týkala zcela praktické věci – ochrany osobních údajů.

„Ještě mě napadá mínus, že při tom školení se fotilo a potom se ty fotky objevily na facebooku bez našeho předchozího souhlasu, tak to mě překvapilo,“ (D6).

Respondentky dávaly i tipy pro zlepšení školení. Mnohokrát bylo zmíněno, že by ocenily více modelových situací a zkušeností z praxe, případně i možnost seznámení s dobrovolnicí, která již do rodin déle dochází a mohla by tak zájemkyním nastínit svůj pohled na dobrovolničení v HoStu. Některé by ocenily i např. fotografickou dokumentaci z prostředí, ve kterém rodiny žijí, aby si mohly vytvořit reálnější představu toho, do čeho jdou.

„Víc těch praktických případů na to, jak kde držet hranice a třeba proč. Možná jako vysvětlit, co se kdy stalo, protože to bylo krásný, když holky vyprávěly, jakou maj třeba rodinu... a třeba ubrat z toho teoretickýho úseku. Když se tak nad tím zamýšlím, tak to teoretický by bylo potom možná lepší pak individuálně probrat s konkrétní dobrovolnicí podle toho, do který rodiny půjde a třeba i podrobněc,“ (D6).

„Jediné, co jsem si říkala, že by bylo fajn jakoby při tom školení mít kontakt už s nějakou reálnou dobrovolnicí, která už je v rodinách a která by to podala z toho dobrovolnického pohledu. Tohle si myslím, že by bylo dobré, že jako ty organizační věci člověk ví, ale tu reálnou práci z toho pohledu té dobrovolnice, že by to pomohlo si udělat představu,“ (D9).

„Třeba navštívit azyláč by mě zajímalo, do toho prostředí se dostat, a nebo si taky jako prohlídnout tu rodinu, která by s tím souhlasila. Nebo možná třeba i nějakej dokument vidět přímo z tohohole prostředí. Co mě třeba úplně zarazilo, tak ten její holobyt, když jsem tam přišla. Když přijdeš najednou do toho sociálního bytu, tak na to nejseš vůbec připravená jo. To by taky mohlo bejt na tom školení... nějaký třeba fotky, abys měla představu, jak to prostředí vypadá,“ (D13).

„No čistě teoreticky připravená asi jsem, ale původně jsem si myslela, že tam budeme dělat třeba víc nějakých modelových situací,“ (D21).

Některé dobrovolnice také oceňovaly možnost zpětné vazby na školení, přestože je to čistě moje vlastní aktivita.

„A jsem i teď hrozně ráda, že vlastně v souvislosti s tou diplomkou můžu dát nějakou zpětnou vazbu, protože to mi tam trochu chybělo,“ (D6).

„Ještě musím podotknout, že takhle tohleto zavolání, ač je to v rámci vaší soukromý praxe od školy, že to je super. Že si myslím, že takhle když je ten půlroční prostor po tom školení,

tak po něm dát třeba i takový dotazník jenom, takový to osvěžení jako feedback nebo tak... protože já jsem teď zase úplně občerstvená, že jsem vlastně dobrovolník a kolik toho teď takhle vim, že vám říkám z hlavy, že si to pamatuju, to je teďka taky dobrý,“ (D16).

Povědomí o organizaci

Zpětná vazba na poskytnuté informace o organizaci, jako takové, byla zpravidla pozitivní a dobrovolnice považovaly tuto část přípravy za plně dostačující. Většina respondentek informace získala už předem na webových stránkách organizace.

„Jo to jo, to holky měly dost vyčerpávající ty informace. Já jsem si samozřejmě ještě něco přečetla na internetu předtím, ale myslím, že to bylo zbytečný, že holky všechno obsáhly,“ (D1).

„Jo tak to tam proběhlo, to si pamatuju moc dobře. To proběhlo perfektně, dozvěděly jsme se všechno, pochopila jsem, jak to funguje a celkově to bylo podané fakt hezky, jako ta organizace. To bylo v pohodě,“ (D7).

„To jsem si už jako vlastně, než jsem šla sem, vyhledala na internetu, takže jsem už byla trochu připravená,“ (D13).

„Já jsem přišla už hodně připravená, že jsem viděla to video a poslouchala jsem i tu reportáž o HoStu, ale na tom školení tohle zaznělo znovu a i opakovaně, takže tohle určitě na výbornou,“ (D18).

Pravidla

Velkým tématem pro respondentky byla pravidla. Odezvy na jejich nastavení byly většinou pozitivní. Dobrovolnice je chápaly jako svoji ochranu a zároveň zcela běžnou součást jejich práce s rodinou.

„Já si myslím, že ty pravidla jsou fakt chytře udělané, protože tím, jak já je poznávám, ty klienty, tak mám pocit, že skoro všichni by je zneužívali. Takže to asi je udělané na těch zkušenostech a myslím si, že je to dobře,“ (D3).

„Je to zároveň taková forma ochrany i pro mě,“ (D2).

„Určitě to smysl má a přijde mi to hrozně důležitý. Že jakoby ty dáváš něco poměrně velkého a zároveň máš prostě garanci něčeho, že ti to prostě nepřeroste do tvýho života a že tě to nějakým způsobem ochrání, protože ty vztahy můžou bejt hodně intenzivní,“ (D5).

„Určitě to bylo dostatečně probraný. Už na tom školení jsem těm pravidlům rozuměla, že to je ochrana obou těch stran, ale hlavně moje a dostávala jsem se do situací, kdy to bylo velmi dobrý, že nám to na tom školení takhle hodně vštěpovali. Jsou prostě dobře nastavený, si myslím,“ (D23).

Některým dobrovolnicím pravidla na školení smysl nedávala, přišla jim moc přísná. Většina z nich však poté v praxi jejich význam a nutnost dodržování pochopila, přestože je to pro ně někdy těžké. K tomu, aby význam pravidel plně pochopily, dle odpovědí nejvíce přispělo propojení s příklady z praxe a jejich pravidelné připomínání a opakování např. na supervizích.

„Ony se probíraly dobře, ale někdy se hůř dodržují. To jsme si teď říkaly s holkama v Ostravě, že bysme to potřebovaly sem tam oživit. Udělat si prostě supervizi zaměřenou na pravidla, aby si to člověk oživil, protože mě se jako běžně stane, že si povídáme a ona na mě ta moje maminka vybalí otázku a já prostě odpovím a úplně to fakt nedomyšlim, že už to je za hranicí, že už je to nějaká zóna potenciálně nebezpečná,“ (D9).

„Mě to na tom školení smysl nedávalo. Až potom v tý rodině. Právě protože nevíš, do čeho jdeš. Na začátku jsem s některými měla trochu problém, ale koordinátorka mi řekla, že takhle to prostě nejde, že nejsme kamarádky, že máme vztah vybudovanéj na úplně jinejch principech, tak jsem to vzala a je to tak no. Takže teď mám ty pravidla pořád v hlavě. Je to pro mě těžký někdy, ale má to smysl,“ (D13).

„Někdy mi ty pravidla na začátku připadaly, že nevím, jestli to budu umět dodržet, že jsou docela přísné. Ale tak my jsme pak měly setkání, kde se mluvilo jen o těch pravidlech, takže se to tím vlastně prohlubovalo, a když nám pak dávaly ty příklady, tak to dávalo smysl,“ (D22).

Principy

V odpovědích týkajících se principů dobrovolnické činnosti v HoStu se respondentky rozdělily na dvě skupiny. První skupina při této otázce téměř nevěděla, o čem mluvím.

„To už si moc nepamatuju,“ (D12).

„To už nevím,“ (D13).

„Ne, moc teď nevím,“ (D14).

„No to se přiznám, že bych s tím nějak pracovala a myslela na to, to úplně ne. To si teda myslím, že by bylo dobrý to třeba nějak častěji připomínat i na těch supervizích to třeba jednou za rok probrat, protože to se přiznám, že asi to na tom školení proběhlo, ale já si to teda nepamatuju, ale myslím si, že kdyby se to třeba víc připomínalo, tak bychom na to v tý práci víc myslely a víc to tam zapojovaly, ku prospěchu věci,“ (D17).

Druhá skupina naopak nastavení principů velmi oceňovala a považovala je za zcela zásadní a nezbytnou oporu při své činnosti v rodině.

„To mě přišlo hodně zásadní, skoro stejně zásadní, jako když jsme probíraly ty patologie. Jako taková ta důležitá věc, důležitá kapitola pro nás, pro dobrovolníky. Určitě nezasahovat, nechat rodinu žít a být tam jako její součást bez nějaký manipulace.. Jo je to

hodně důležitá věc a hodně by se mělo na to dbát. Protože to není naše práce, nejsme za to placení a... takže tak,“ (D16).

„Tohle si pamatuju, protože já až do té chvíle, než jsem šla do první rodiny, jsem se hrozně bála, pořád jsem si to neuměla představit v realitě a jestli já to dokážu a i mi toho přišlo hodně, co člověk musí mít na mysli, co musí uhlídat. A tyhle ty principy mě prostě pomohly. Že prostě, když budu v nějaký krizi, tak se zaměřím na to, co funguje, na to co teď děláme a ne co z toho bude v budoucnu. Takže to mě přijde fajn,“ (D18).

„Co se týče těch principů, tak „to co je zdravé“, s tím určitě pracuju. Protože ty rodiny si myslím tohleto potřebují. Většinou se zohledňuje to, co nedokážou, nebo s čím maj problém, ale bylo na nich pak vidět, že když jakýhokoliv člena rodiny (jak děti, tak i rodiče) člověk chválí, že něco udělali dobře, tak o to víc se pak snažej,“ (D23).

Role dobrovolníka

Většina dobrovolnic si svoji roli uvědomuje a její hranice se snaží nepřekračovat. Některé dobrovolnice uznaly, že mají někdy problém s jejich udržením a ve vztahu s klientkou si přijdou spíš jako kamarádka než dobrovolnice. Žádná respondentka neřekla, že by měla problém s opačnou situací – tedy zastávání role příliš profesionální, např. sociální pracovnice.

„Jakože bych měla problém přepínat mezi rolí pracovníka a dobrovolníka... to ani ne. Protože jsem tam za někoho jinýho a mám to u těchle lidí takhle jakoby nastavený. Jo, že tam je úplně jiná perspektiva, že si s nima můžu popovídat jako máma s mámou a předat si nějaký rady, tipy, triky, co oni třeba nevymyslí. Vlastně v uvozovkách jakoby nepracovat a jenom je nechat se vymluvit a prostě probrat s nima takový ty věci, který jim ztrpčujou život, ale sociální pracovník jim s nima moc nepomůže,“ (D5).

„Tam se to určitě jakoby řešilo, takovým tím, že je ta spolupráce fakt omezená časově a že nemůžeme chtít velké věci, že jsme tam fakt jako něco neformálního, ta kamarádka, opora, podpora, něco... A do dneška se s tím snažím pracovat, abych to tak měla no... abych do toho nešla s nějakým obrovským cílem, nebo očekáváním, které by mě nějak jako brzdilo nebo zklamalo nebo něco no. A taky, že já tam nejsem od toho, abych někomu radila, co má dělat se svým životem, abych jako dělala tu cestu, ale abych tu maminku na té cestě, kterou ona si vybere, nějak jakoby... abych šla vedle ní chvíli, zkusila jí třeba něco ukázat, na co by nenatrefila beze mě, ať se to týká výchovy dětí, nebo prostě jídla, nákupu potravin a tak... no a takhle se to snažím brát no. Být tam za sebe jako matka, ne jako psycholog, nebo nevím nějaká pomáhající profese, ale já jako S. a takhle to dělám já prostě. Se všema jako i chybama, co dělám,“ (D9).

„Ta moje maminka zůstala na světě skoro sama, protože jí všichni postupně nějak opustili. A my jsme měly jeden takovej jako blbej moment, kdy se prostě vyhrotila situace, ona byla jako ošklivá, pak jedna schůzka bez omluvy neproběhla a já jsem vlastně pak po týdnu zase přišla. A vlastně mi přišlo hezký, že ten dobrovolník je někdo, kdo přejde nějaký lidský selhání a je tam pořád, že se nenaštve a neodejde, pokud to samozřejmě nepřekročí nějakou hranici. Takže to si myslím, že je jako role toho dobrovolníka, že to je někdo, koho má ten klient jakoby jistýho, narozdíl od běžnejch lidí,“ (D17).

„Někdy spíš jako kamarádka, že někdy mi přijde, že to jde až do toho, že zapomínáme asi obě na to, proč tam vlastně jako jsem,“ (D1).

Zvládání obtížných situací v rodině

Respondentky svými odpověďmi ve většině případů potvrdily, že ve vyrovnávání se s obtížnými situacemi v rodině jim nejvíce pomáhá telefonát s koordinátorkou, případně supervize – tedy průběžná podpora. Všechny věděly, že se na svou koordinátorku v případě potřeby mohou obrátit.

„Tak největší obrana je, že to člověk vždycky vychrlí na tu koordinátorku ((smích)). Většinou je to tak, že vyjdu z toho domu a už mám telefon v ruce a pak jedu třeba přes celou Ostravu od ní domů a celou dobu mluvím. Je to skutečně tak, že si člověk potřebuje trochu postěžovat,“ (D3).

„No vždycky jsem to honem s koordinátorkou jako vyto, rozředila, to mi pomáhá. Já jsem vždycky u ní nad věcí a potom koordinátorce si stěžuju a říkám: „to byl průser“,“ (D13).

„Mě v tomhle pomáhá ta koordinátorka docela, že prostě jsem jí pak říkala, že si někdy musím dát panáka, když přijdu domů, protože maj tak těžkej život... a že jsem zjistila, že vlastně jim nikdo moc nepomůže. Takže to pomůže, že člověk pak na to už nemyslí, no to je fakt důležitý. Někdy ty supervize taky no, že tam jsou i ty jiný náhledy,“ (D22).

Přípravu v rámci školení na tuto oblast také oceňovaly, ale opět jim sloužila spíše jako jakýsi základ, který se nemůže vyrovnat reálné situaci v rodině. Dobrovolnice si nepamatovaly, že by na školení zazněly nějaké tipy, jak si mohou pomoci v případě, že se potýkají v rodině s náročnou situací, kromě probrání případu s koordinátorkou nebo na supervizi.

„Na tom školení je spousta těch situací načrtnutá, je to tam popsáný. Ale teda myslím si, že se nic nevyrovná tomu samotnému zážitku, když se pak člověk dostane do rodiny, kde je třeba nějaký týrání, nebo násilí, tak to tě asi rozhodí vždycky, at' už jsi sebe víc školená nebo nejseš,“ (D23).

„Ted'ka jako si moc nevybavuju, jestli jsme tam měli, co dělat, abychom to nějak zvládly tyhle situace,“ (D16).

Jako obtížné situace, které v rodině dobrovolnice zažívají, byly jmenovány: celkově špatná situace rodiny, pocity bezvýchodnosti a neřešitelnosti jejich problémů, které na ně mnohdy přenášejí.

„No hlavně v jedné rodině, tam to bylo fakt jako těžké a tam toho bylo hodně. To jak je ta maminka sama, jak nikoho nemá, jak má těch deset dětí a jedenácté na cestě a jak prostě děcka nic nemají. Děcka mi přijdou chytré, fajn, ale nosí ze školy pětky, protože prostě nemaj na sešity ani, nebo prostě přijde domů osmiletá holka a dělá mámu, protože tam jsou dvě děti do dvou let a někdo se o ně musí postarat no... a prostě je mi jí líto, protože vim, že skončí stejně, jako ta její máma a přitom je to inteligentní a chytrá holka od pohledu... no tak tady tohle mě štve a štve mě celý ten systém sociální, že ty děcka v tom nechávaj, že se jim nepomůže těm dětem, tadyto si jako nesu,“ (D9).

„Stává se mi často, že třeba teď jsem měla maminku se třemi holčičkami, které byly úplně úžasné, potenciál rozumový skvělý, dali je do školy, ale ta jim vůbec nepomohla. Tam ze strany maminky to bylo divné, navíc ten tatínek začal brát drogy... Tak to pro mě bylo strašně špatný, že to tam prostě nedopadne v té rodině a to mi tam těch holčiček bylo hodně líto, protože ty byly hodně šikovné. Tak to třeba pak nezvládám,“ (D3).

„Ze začátku to bylo s tou mojí rodinou takový hodně hutný. Vlastně ve chvíli, kdy koordinátorka odešla z toho úvodního setkání, tak to bylo, jako když pustíš vodovodní kohoutek, že na tebe začnou chrlit všechny ty jejich problémy. Takže to bylo, že jsem jela domů a měla jsme hlavu jak pátrací balón,“ (D5).

Poměrně mnoho dobrovolnic řešilo otázku, zda něco do rodiny přinášejí, zda jsou tam vůbec potřebné a co se od nich vlastně očekává.

„Já mám furt pocit, že tam není jako nikdo úplně potřeba v týhle rodině. Takže spíš tak jako pro sebe řeším, co bych jim tam vlastně mohla přinést, když oni všechno zvládaj a jestli teda stačí, že si půjdem jako pokecat a jestli není někdo potřebnější, kam by člověk mohl chodit, jestli oni to neplněj jako povinnost spíš,“ (D6).

„Proto si někdy říkám, že mě to něco dalo, ale jestli to mělo význam ty dva roky tam strávit. Jako jí jsem třeba pomohla tím, že měla u mě tu jistotu, ale že by jí to třeba nějak posunulo, to nevím,“ (D13).

„A co vlastně řeším pořád, že teďka mám takovou rodinu, kde si říkám, že nemám pocit, že bych tam jako něco... byla k něčemu užitečná,“ (D27).

Častá byla také zcela konkrétní situace - ukončování vztahu s klientkou.

„A pak teda bylo těžký to loučení, ale tam zase pomáhalo, že jsme to řešily na supervizi vlastně už několik měsíců dopředu a i koordinátorka mi to připomínala a vlastně to se mnou

rozebírala, jak se cejtím a i jak se na to připravit a já jsem to pak vlastně přenášela zase na tu maminku, že jsme to spolu řešily na těch schůzkách, že jsem to vždycky tak nadhodila, že to přijde, aby to potom nebyl takovej šok,“ (D17).

Hranice

Respondentky ve většině případů potvrdily, že udržování hranic v klientském vztahu považují za významné pro jejich ochranu. K jejich udržení dle odpovědí pomáhají dobře nastavená pravidla a zpětná vazba od koordinátorky a ostatních dobrovolnic na supervizích.

„Ta hranice se tam musí fakt zachovávat, protože oni mají takovou schopnost tě vtáhnout do těch svých problémů a dokonce tě zmanipulovat, že vlastně ty jsi ten problém a že ty máš něco udělat, aby to tak nebylo. Takže ten nadhled, tu profesní hranici tam mít...“ (D3).

„Nedělá mi problém si to říct a odkázat se s tím na ty pravidla. Ono opravdu jsou ty pravidla nastavený tak, aby je obě strany dodržovaly, někdy to pomáhá tý straně jedny a někdy spíš druhý,“ (D13).

„Pokud jde o dodržování hranic, tak tam jsou vynikající ty pravidla, že vlastně pokud se dostaneš do situace, kdy hrozí porušení těch pravidel, tak že máš něco, na co se můžeš odkázat a co nenaruší úplně ten vztah s tou maminkou, protože to jakoby svedeš na ten HoSt a na ty pravidla, který ona zná a který se pořád připomínaj,“ (D17).

„Mě docela dost pomáhá, jako na supervizích když dostaneš tu zpětnou vazbu od jinejch lidí, buď dobrovolnic, nebo od holek z HoStu, protože ne vždycky si člověk uvědomí, že tohle už je něco, co už dělat nemusí,“ (D5).

Dobrovolnice také pozorovaly, že se dovednost asertivního nastavení hranic při práci s rodinou učí především postupně - praxí a zkušenostmi v rodině. Mnohé respondentky s delší dobrovolnickou zkušeností uznaly, že měly na začátku jejich dobrovolnické činnosti v HoStu problémy s nastavením hranic.

„No hranice... už si je jako postavuju, ze začátku to bylo těžký, ale teďka po těch čtyřech, pěti letech už to není problém,“ (D7).

„Myslím, že si za ty roky víc umím verbálně určit ty hranice... jako říct si: „tadyto už prostě sdělit nemůžu, tadyto už říct nechci“ a nemít z toho nějak blbý pocit třeba,“ (D9).

„Hm měla jsem s tím problém, ale s časem se to určitě lepší. Asi i tím, že jsem už starší, že mám taky už větší věkový odstup od nich,“ (D22).

„No pro mě je asi nejtěžší to, že já jsem právě takový hrozně přátelský typ a hrozně jako jdu do všeho takhle jako srdcem a všechno prostě o sobě říkám a mluvím a udržet si vlastně to soukromí a tak nějak víc se jako trošku krotit, tak tohle byl pro mě problém, že jsem se na to musela víc soustředit, abych se jako moc neotevřela. Ale myslím, že se mi to povedlo se naučit

a ono aj v tom životě... je to dobrá škola si to uvědomit a prostě postupně se to učím si nastavit,“ (D8).

Stejně tak nové dobrovolnice, které rodinu zatím nemají, nebo ji mají krátce, vyjadřovaly obavy z toho, zda se jim hranice bude dařit držet.

„Pro mě je jako i těžký se na ty věci (ty problémy) koukat a nic s tím nedělat. Samozřejmě na tom školení jsem pochopila, proč člověk nějaký věci řešit nemá, ale bylo by to pro mě hodně těžký, to nechat ležet bejt, tam, kde to je,“ (D1).

„Já si myslím, že tohle je hodně důležité ty hranice a možná to trošku problém bude, neotevřít se, nepustit něco, co bych nechtěla a být nestranná,“ (D14).

„No z toho mám trošku strach. Já mám obavu, že v momentě, kdy mi ta rodina bude sympatická, tak si jí možná pustím víc k tělu, než bych měla podle toho školení,“ (D21).

„Já si myslím, že pro mě by bylo asi těžké, kdybych přišla do nějaké těžké situace, tak trošku to jako vyventilovat nějak a hlavně si to nebrat osobně. Myslím si, že ze začátku bych se tím hodně zaobírala ve vlastním životě, že bych si to nesla domů,“ (D30).

Cílové skupiny

Zpětná vazba na téma cílových skupin HoStu v rámci školení byla veskrze pozitivní. Respondentky měly pocit, že se dozvěděly vše, co potřebovaly. Opět bylo oceňováno propojení teorie s praktickými příklady a modelovými situacemi, dále pak seznámení s konkrétním případem ještě před první schůzkou s rodinou a možnost se rozhodnout, zda do něj chtějí vstoupit.

„Vzhledem k tomu, že tam choděj lidi, který jsou úplně mimo obor, který dělaj něco úplně jinýho tak si myslím, že to jsou jako nezbytný části toho školení, že tam prostě musej zaznít. A holky tam hodně používaj příklady z praxe, že to není nějaký vyjmenování, tak to je fajn,“ (D5).

„Jo to se tam probíralo. Tam se nás fakt jako snažili připravit na různé situace, které mohou nastat, různé lidi, se kterýma se můžeme potkat...“ (D7).

„Pak bylo fajn, že jsem to mohla v průběhu probrat s koordinátorkou. Ona takhle funguje, že vždycky když je nějaká nová rodina, tak ona všechno ví a informuje nás trošku dopředu, probere to s náma, takže my si můžeme o všem fakt na rovinu povídat. Ona se nás pak ptá, jak se cítíme a my na rovinu můžeme říct blbě nebo v pohodě,“ (D7).

„Jenom si ještě vzpomínám, že tam bylo strašně fajn a i praktický mít ty modelový situace, jo jako co se kde stalo... a že jsme si to i zkoušely a na tom jsme se shodly i s holkama, že by toho klidně mohlo být víc,“ (D17).

Pokud si dobrovolnice připadaly nedostatečně připravené na své klienty, bylo to zpravidla z důvodu specifčnosti jejich případu (např. zdravotní znevýhodnění klientky, které se na školení neprobírá, cílová skupina, která je na daném území něčím specifická a odlišná, nebo zcela neočekávaná situace, která se objeví v průběhu dobrovolničení v rodině), který plošně zaměřené školení nemůže pokrýt. Některé respondentky potvrdily, že by byly rády, kdyby školení mohlo být více zacílené na jejich konkrétní pobočku a konkrétní klienty, kteří mají tendenci převažovat nejen na daném území, ale i např. v časovém období (např. období, kdy je více klientů s určitým onemocněním).

„Tak já mám zrovna tu nevidomou klientku a to se moc neprobíralo. No takže toho jsem se bála, vzhledem k tomu, že nemám žádnou zkušenost,“ (D1).

„Pak třeba když se nečekaně objevila v jedné rodině ta drogová tematika, tak jsem na to prostě nebyla připravená, ale říkám, v tu chvíli bych potřebovala mít ty informace, ale to nikdo nemůže vědět, na co se připravit. Kdybychom to třeba více probírali, tak si to člověk v tu chvíli nevybaví, to potom spíš člověk musí individuálně si vyřešit no. Zase máme teď spoustu maminek schizofreniček. Já mám teď třeba taky jednu maminku schizofreničku a taky to je oblast, kde by' jsem psycholog, tak tady to není téma, kterému se nějak věnuju, takže taky pro mě ta komunikace s tím člověkem je prostě náročná a musím se prostě pořád doptávat koordinátorky jak to teda je a jak to mám chápat všechno a tak, ale to i kdybysme na školení probíraly tak polovinu zapomenu a polovina holek z toho zase nic mít nebude, protože ta informace jim bude k ničemu,“ (D9).

„No a pak taky to možná fakt nějak víc lokálně zacílit, na to s čím se my potkáme v Ostravě, což mi přijde jiný, než to co říkaj holky třeba z Prahy. Třeba pojmout aspoň ty ostravské Romy, jakože jaké to tady je ta ostravská romská scéna, protože ona je prostě jiná než jinde,“ (D10).

„My jsme měly fakt strašně moc těch romských rodin a tam třeba vím, že na tom školení byla jako ta romská kultura představena nějak, ale ta realita tady třeba Ostravska je prostě jiná no... jako specifické jsou ty romské rodiny... a bylo jich třeba fakt hodně najednou a já jsem se pak musela třeba i dovzdělávat jak to tam funguje, nebo musela jsem se prostě ptát a zjišťovat... Tak tady to si myslím, že by klidně o tom mohly být nějaké informace navíc,“ (D27).

Situace vlastního ohrožení či ohrožení někoho z rodiny

V této oblasti si respondentky přišly dostatečně informované, přesto si uvědomují, že v takové situaci budou pravděpodobně jednat spíš instinktivně. Jako obvykle vyzdvihovaly užitečnost modelových situací v rámci školení, kterých by mohlo být ještě víc.

„Kdyby se to stalo přímo tam, že bych tam seděla s maminkou a najednou přišel někdo další... no tak to bych zavolala policii, to by asi člověk takhle přirozeně prostě nějak jednal. Policii, nebo záchranku. Kdyby to bylo nějaký moje podezření, tak bych volala koordinátorce a informovala HoSt,“ (D2).

„Jo určitě na tohle nás holky připravovaly, my jsme měly spoustu takových praktických cvičení,“ (D4).

„Ale výstupem bylo, jste dobrovolníci nejste odborníci, takže když si sebemenší věci všimnete, nic nedělejte pro nápravu... řekněme, to není na vás,“ (D26).

„No probrali jsme to třeba v rámci těch modelových situací... jak se zachovat jako když... no tak myslím si, že se to probralo, ale jestli to bylo vyčerpávající... to podle mě ani nejde. Myslím si, že to je spíš vždycky na nějakým zdravým úsudku a na těch okolnostech,“ (D20).

„To jsme měli v tom školení, ale možná že ještě trošku víc dalších případů, kdyby bylo, tak by to bylo fajn... je dobrý, když slyšíme nějaký ty věci z praxe, to určitě pomůže nejvíc, než jakýkoliv teorie,“ (D15).

Komunikace

Většina respondentek odpovídala, že v komunikaci s klientem jednájí spíš intuitivně a doporučení, či techniky ze školení nevyužívají.

„Tak možná pár takovej nějakých základních rad tam dostaneš, ale já víc věřím na tu intuici,“ (D4).

„To si myslím, že tady asi není cílem, zlepšit komunikační dovednosti ((smích)). Já sama si myslím, že je nemám moc velký a že to nezmění nikdy nikdo prostě... že to tak je ((smích)). Ale asi to není jako potřeba,“ (D6).

„Tam byly nějaké modelovky a my jsme si měli vyzkoušet nějaké situace, ale popravdě většinu po těch pěti letech si toho moc nepamatuju. V tomhle se chovám spíš přirozeně, úplně přirozeně, jak to jde tak to jde a no, snažíme se normálně,“ (D7).

Přesto však některé dobrovolnice považovaly blok o komunikaci za velmi přínosný k získání nových komunikačních dovedností.

„Tady to bylo pro mě úplně perfektní, protože jak vycházím z té práce, ze který vycházím, tak tam jsme komunikaci měli hodně, tam jsem jí i sama školila, ale tady jsem se zase dozvěděla úplně nové věci. Třeba jak probíhá komunikace z očí do očí, ne jen po telefonu, nebo jak se ty informace třeba předávají, měly jsme tam takový praktický příklady,“ (D16).

„Jako ačkoliv mám teda vzdělání v tomhle, tak mi to školení přišlo přínosný, jako vypíchnutí těch nejdůležitějších věcí i v týchle oblasti,“ (D20).

„Je pravda, že jsem si kolikrát říkala, že v té komunikaci existují určité triky, který použít, abys něco řekla třeba jako líp, nebo nějakým způsobem... a to jsem si chtěla třeba znovu přečíst, protože to si samozřejmě nepamatuju, jenom vím, že se tam o tom mluvilo a že by mi to možná některý ty situace ulehčilo,“ (D5).

Některé dobrovolnice viděly význam tohoto bloku především v tom, že jim pomohl si uvědomit jejich roli v komunikaci s klientem.

„Spíš já jsem hodně povídavá, tak z toho školení jsem se snažila si vzít to, že tady jsem hlavně od toho, abych víc naslouchala, než mluvila a dala spíš té mamince prostor, aby otvírala nějaká témata. Takže já se snažím se tam tak jako upozadit na té návštěvě a dát prostor jí. A to mě to školení dalo, protože kdybych tam přišla za sebe bez toho školení, tak by to asi bylo jinak,“ (D18).

„Určitě jsem si na základě toho školení uvědomila, že tam nemůžu být úplně taková, jako jsem přirozeně, třeba s kamarádkou. To jsem třeba mnohem víc ukecaná... protože vím, že ta druhá strana si ten prostor pro svoje povídání umí jakoby... vydobýt ((smích)). Ale s tou mojí klientkou se mnohem víc držím zpátky a nechávám spíš povídat jí,“ (D31).

Obecný názor na kvalitu podpory

Všechny respondentky byly spokojené s podporou jak organizace jako takové, tak i ze strany koordinátorek. Průběžnou podporu koordinátorky při vedení případu (telefonáty, zpětná vazba) považovaly dobrovolnice za základní předpoklad jejich efektivního fungování v rodině a zvládnání obtížných situací.

„Já osobně si myslím, že základem je ta podpora, co máme od koordinátorek. Bez toho by to asi nešlo, protože jako potřebuju se někam otočit a říct, co s tím mám dělat, nebo nemám,“ (D1).

„Je fajn, že ta podpora je, protože člověk si potřebuje ty myšlenky srovnat a potřebuje k tomu mít nějakou odbornou komentář,“ (D2).

„Já bych řekla, že to školení je takový spíš aby člověk získal trochu jistoty nákou a pak je důležitý tam s tou jistotou jít. A taky to, že jsem věděla, že ty holky jsou prostě k dispozici, že to můžu probrat a tak... to je pro mě ta jistota,“ (D4).

„Za mě je to novinka jakoby ozývat po každým tom setkání, to my takhle nemáme, vždycky jenom jednou za měsíc a to mi přijde, že je strašně jako fajn. Jednak právě i pro ty, co by si třeba nevěděly moc rady, nebo si nějaký trápení s sebou nosily domů, že je to jako donutí, že když nic nemáš, tak musíš něco vymyslet, co té koordinátorce řekneš ((smích)). Že tě nenechá u toho, že se řekne jako dobrý. Taky že to je hned. Ono třeba za měsíc potom už to všechno se tak jako slejvá a tím, že je to hned, tak něco říct musíš a ta podpora tam je,“ (D6).

Často považovaly za velmi přínosný doprovod koordinátorky na první schůzku s rodinou.

„Tady je dobrý, že vždycky holky dávaj na začátku do rodiny s sebou ty koordinátory, že tam nejdeš sama. Že ona to tam tak trochu jako předjedná, takže ta rodina je na to připravená a ty seš jako trochu v bezpečí, že ti jistěž záda, máš ty informace předem,“ (D13).

„Je tam příjemný na začátku, že s tebou jde vlastně ta koordinátorka, na tu první hodinu, že tě vlastně uvede do té rodiny, že ta maminka je připravená, že třeba zná i ta pravidla, která se musí dodržovat, tak to jsou všechno takový opory, který si myslím, že pomohly,“ (D17).

„Mě přijde vlastně hrozně dobře nastavený ten systém, že po každé návštěvě té rodiny je člověk v telefonickém kontaktu se svým supervizorem. Takže, že se z toho může hned vlastně vypovídat a hodit to za sebe,“ (D21).

Některé dobrovolnice dávaly příklady toho, co by se dalo na podpoře ještě zlepšit. Týkaly se převážně větší nabídky kurzů, workshopů, vzdělávání a průběžné připomínání a opakování jednotlivých témat ze školení ale i dalších příležitostí k setkávání.

„Myslím, že jsme s holkama řešily, že by se ty informace ze školení měly jednou za čas zopakovat, protože se mění třeba zákony, mění se podpora, vzniká hodně organizací. A myslím si, že by nebylo od věci to od času přiblížit. My jsme tohle mívaly na supervizích, vždycky holky měly připravený jedno takový malý téma, bylo to udělaný třeba jako miniworkshop a to se týkalo něčeho nového, co se teď děje třeba v sociální práci. Nejen teda to, co je nového v HoStu, co holky vždycky říkaj a což je taky fajn, ale bylo to vesměs i tak braný z pohledu té České republiky, aby člověk věděl, co se děje. Teď je třeba velký téma to sociální bydlení a tak, já třeba vůbec nevím, jak s tím funguje HoSt, co v té situaci třeba dělat...“ (D2).

„Více dobrovolnických víkendů ((smích)), abychom se mohly potkat. Teď se rozrůstáme tak v tom vidím takový ten potenciál,“ (D3).

„No nějaký ty tematický dny. To dřív občas bejvávalo. Že jsme třeba měly sourozenecký konstelace a tak. Takže takový to konkrétní mi přijde, že si to pak člověk líp pamatuje než to povšechný, ale je potřeba i to povšechný, ale pak třeba jednou za rok vždycky nějaký jedno téma by se hodilo,“ (D22).

Supervize

Možnost účasti na supervizích respondentky s delší dobrovolnickou zkušeností považovaly za příležitost k získání zpětné vazby a jiného úhlu pohledu na svůj případ, chápaly je jako bezpečný prostor ke sdílení.

„Je fajn, že probereme ty naše rodiny a taky, že mi pak ty moje problémy přijdou takové nicotné, že si řeknu, mohlo být ještě hůř, že se navzájem i uklidníme, že to je taková terapie, pro nás lidi, kteří pracujem s lidma“ (D3).

„Jo tak to je podle mě hrozně dobrá věc, protože zaprvý tam můžeme probrat, sdělit a prodiskutovat ty naše problémy, co máme s tou rodinou a zadruhý i slyšet ty ostatní příběhy je taky zajímavý,“ (D23).

„Já jsem se třeba předtím nikdy nesetkala s takovýma příběhama, co slyším na supervizích, respektive člověk to znal z médií, ale že by o tom takhle někdo vyprávěl, tak jak to je to ne. A myslím si, že za těch sedm let tady jsem se dozvěděla hodně věcí už jen z toho, co říkají právě ostatní dobrovolnice na supervizích,“ (D28).

Supervize přišly užitečné i dobrovolnicím, které zatím klienty nemají, a to k udržování přehledu o tom, co se děje v HoStu, vytvoření reálné představy o tom jak to v rodinách chodí, získání zkušeností skrze vyprávění jiných dobrovolnic.

„No já tím, že jsem vlastně ještě rok po tom školení rodinu neměla a chodila jsem na ty supervize, kde jsme to probíraly všechno, tak jsem se do toho dostala skrz tohle. Že mi udělalo jako velkou pomoc to, že jsem tam byla, i když jsem tu rodinu neměla,“ (D8).

„Pro mě jsou hodně přínosné. Přestože jsem teda v rodině ještě nebyla, tak opravdu nasávám ty informace, které holky pouští. Jak je to s dětma, jak je to s hraním, jak je to se setkáváním, domluva s rodiči... Hodně mi to pomáhá, hodně toho vstřebávám. Hodně mě to připravuje na to, co by mohlo nastat,“ (D14).

Negativně pohlížely některé respondentky na supervize, kde se sejdou pouze dobrovolnice, které v daném období nemají žádnou klientku. Takovou supervizi, považovaly za zbytečnou.

„Na druhou stranu, když je to taková plonková supervize, že tam zrovna je takový mezidobí, že už ty řekněme seniorky jsou aktuálně bez rodiny a čekaj na novou rodinu a nikdo tam zatím nic nemá, tak to je taková, pro mě jako trošku ztráta času,“ (D16).

Další kritika se týkala občasně absence supervizorky a nízké účasti dobrovolnic.

„No supervize... jako čekala jsem, že ta účast bude třeba větší, že mě kolikrát překvapilo, že tam byla jenom hrstka dobrovolnic. A taky že vlastně supervizorka tam nebyla pokaždý, tak to jsem myslela, že ten supervizor tam vždycky bude. Jako takový bylo moje očekávání,“ (D20).

Rozdíl mezi dobrovolnicemi těsně po školení a s delší dobrovolnickou zkušeností

Kromě zdokonalující se dovednosti nastavení a udržování hranic při práci s klientem (viz výše podkapitola Hranice), se respondentkám v praxi dle jejich názoru změnil pohled na cílové skupiny HoStu – především černobílé vidění jich samotných i příčin jejich problémů.

Zvýšila se jejich tolerance a celkově přístup ke klientovi a práce s ním. Většina respondentek pocítovala, že se ve své práci s klientem postupem času více zpomalila, respektovala tempo klientů, méně tlačila na výkon a více než na výsledek, nebo nějaký cíl se zaměřovala spíše na přítomný okamžik. Dobrovolnice s delší praxí potvrdily, že se na začátku snažily za každou cenu rychle pomoci, změnit, zachránit klienta. Nyní už si uvědomují, že to není cílem jejich činnosti v rodině.

„Hele určitě bych řekla, že se mi zvyšuje ta tolerance. Jako já v sobě nemám takovou tu potřebu někomu zasahovat a kecat do života, ale přece jenom třeba u těchto lidí to člověku občas nedá. Tak v tomhleto bych řekla, že je to hrozně fajn, že se jako rozšiřuje mnohem víc ta tolerance, že je bereš takový, jaký jsou se všim všudy, i s tím jejich způsobem života a nějak tě to ani nerozčiluje, nebo nevytáčí, nesnažíš se je nějak změnit podle svých představ“ (D4).

„Když to vezmu úplně jako v tom vztahu, který já mám k těm lidem, kterejm pomáháme, tak musím říct, že jsem ještě tolerantnější, než jsem byla vůči třeba jakoby samoživitelkám, protože trošku jsem v sobě možná měla takový to: „Proč si někdo nepomůže sám?“ spíš ještě víc chápu, že se někdo dostane do týhle situace, aniž by si to sám zavinił, nebo že měl tak špatný předpoklady, že za to skoro ani nemůže, protože tu životní situaci, do který se dostal měl úplně minimální šanci ovlivnit,“ (D25).

„Myslím, že člověk má potom takový rozšířenější obzor. Že jsou lidi, který se i ne vlastní vinou dostanou do problémů a nemůžeme je házet do jednoho pytle,“ (D10).

„Nejvíc mi v tý praxi asi pomáhá ten nadhled, že čím delší dobu jsem v HoStu, tak tím víc mám zkušeností a ze supervizí znám i ty ostatní příběhy, že dokážu se nad něčím spíš víc zamyslet, než dělat třeba nějaký ukvapený rozhodnutí a není to už taková ta hrr pomoc, jakože: „Hlavně jí pomůžem!“ Je potřeba se opravdu zastavit a zamyslet se nad tím. Takže jsem asi víc zdrženlivá,“ (D2).

„No já vím, že člověk se nemůže změnit, ale myslela jsem si, že přeci jenom jí naučím, že je lepší mít doma uklizeno a věci mají svý místo a to si myslím, že jsem si ověřila, že ty lidi se moc nezměněj. Já jsem měla totiž takovou mladou maminku, která byl hrozně nepořádná a to jsem si třeba na začátku myslela, že bude stačit, když řeknu: „Tak pojďte, půjdem to uklidit,“ ale pak jsem si uvědomila, že to prostě nejde, že na to musím trošku víc kašlat, nechat to bejt a snažit se spíš nějak v tý komunikaci zlepšit i s tou holčičkou, aby si třeba víc povídala, nebo hrála,“ (D15).

„Ano, nečekám výsledky. Tehdy jsem si ještě myslela, že jako jim pomůžu ((smích)). Ale teď už vím, že cokoliv oni si ze mě vezou, tak se jim neztratí, že to třeba já ani nikdy nebudu vidět, ale ony jo. No takže to je výsledek, že člověk s nima je a zbytek už je pak na nich,“ (D22).

„Určitě jsem měla na začátku představu, že to půjde rychlejc. Nějaký ty změny, posuny a tak a postupem času jsem si zvykla na to, že je potřeba hledat ty cesty, tak aby to fungovalo, že to nejde tak rychle všechno,“ (D23).

„Já si myslím, že hlavně ten jakoby postoj k tomu no. To se učím pořád, že člověk nemůže prostě chtít nějaké velké změny, nebo vůbec nějaké změny, že tam je fakt prostě jako podpora nebo opora pro tu maminku. To se všechno naučí prostě časem, že někdy je to fakt o tom tam prostě být, že to je to nejdůležitější,“ (D27).

6.2 Rozhovory s koordinátory

Názor na připravenost dobrovolnic po školení

Koordinátorky byly toho názoru, že jsou dobrovolnice školením teoreticky připraveny a to dostatečně, zároveň si uvědomují, že následná zkušenost v rodině je natolik individuální, že na ni nelze ve školení plně připravit. Spíše se pak více snaží dobrovolníci podpořit v průběhu docházení do rodiny.

„No přijdou mi jako dostatečně připraveny z hlediska toho, na co se dá připravit školením. Myslim si, že nejde školením připravit na tu samotnou zkušenost dobrovolnictví... toho vztahu. Toho, že většinou ty klientky mají během té spolupráce (dobrovolnické) nějaké těžkosti v životě a že ony moc takových lidí jakoby neznají, protože prostě žijou ve své sociální bublině a nemají kontakt s nikým, kdo řeší takovýhle věci. Takže na tohle tě nepřipraví žádná teorie, protože tě to zasáhne určitým způsobem a prostě je to vždycky spíš potom o tý jemný práci v tom vedení s tou dobrovolnicí,“ (K1).

„No myslim si, že dostanou nějakej teoretickej základ, nějakou představu do jaký rodiny můžou přijít a s čím všim se tam můžou potkat. Myslim si, že v tomhle ta příprava jako je dostatečná. Ale myslim si, že z praktickýho hlediska, si to jednak neuměj představit a jednak pak ty situace jsou tak individuální a tak jako specifický, že stejně je to jenom na nich, jak v nich zareagujou,“ (K2).

„Mě připadaj dostatečně připravené. Myslim, že je to komplexní. Mě hlavně přijde, že stejně, když je pak něco třeba, tak že se to objevuje v průběhu, takže se to pak řeší spíš individuálně. Protože na některý ty specifický situace se vyškolit nelze... to jako není možný a tohle dá takovej ten základ,“ (K4).

Jedna koordinátorka popsala, že často pozoruje u nových dobrovolnic rozpaky a obavy z toho, co je čeká. V tomto ohledu by považovala za vhodné s dobrovolnicemi více o jejich očekáváních a motivacích mluvit.

„S ohledem na hodně velkou individualitu těch rodin, do kterých vstupují, tak to vnímám, že z jejich strany jsou takový hodně v rozpacích, že neví, co očekávat. Takže si myslím, že by nebylo vůbec špatný mluvit i o tom, proč se člověk do toho dobrovolnictví pouští a co mu to přináší. On má tohle asi zpracovaný každý sám pro sebe, ale zároveň si myslím, že v těch lidech, který se tam sejdou, by možná nebylo úplně od věci si to říct, protože ta očekávání jsou nejrozličnější a navíc se ne vždycky zrealizují. Takže víc probrat ty motivace, očekávání, obavy, to si myslím, že by tam mohlo zaznít i na tom školení, protože mám pocit, že se o tom úplně otevřeně nemluví,“ (K3).

Zároveň si respondentky uvědomovaly potřebu většího množství modelových situací a převedení teorie více do praxe, což by mohlo dobrovolnicím pomoci k vytvoření reálnější představy, než v současné době mají.

„Jediný, co mě třeba jako chybí a co vím, že se občas i ozývalo, tak je víc nějakých těch modelovek. Větší prostor na nácvik praktických věcí, jak na to reagovat. Protože ony tam dostanou vlastně velký množství informací, takže jsou připravený v podstatě skoro na všechno, ale pak ta realizace je dost jiná. A tohle jednak ty holky na tom školení baví a zároveň si myslím, že to je dobrý. Třeba si zažít i takovej ten prototyp sociálně slabších rodin, to jsou vlastně ty nejčastější témata, který řeší. Jako jak to vlastně u těch lidí může vypadat. To si myslím, že je celkem dost velké balíček rodin, kam docházejí ty dobrovolnice a tohle téma vlastně na školení ani není. Jako tam to padne, jak to vypadá v těch domácnostech, co se tam může odehrát, ale kdyby to třeba bylo trochu konkrétnější, tak by pak třeba nebyly tak vyjukkaný,“ (K3).

„No, určitě je moc dobře, že to školení je. Myslím, že jsou tam moc užitečné modelovky a takové ty postřehy z praxe, spíš než ta samotná témata, nebo ty prezentace teda... Co je pak někdy překvapí, tak ten jako nepořádek, nebo ta chudoba obecně. Že je to jiné, když se o tom povídá a jiné, když tam člověk je, když do toho přijde,“ (K5).

Povědomí o organizaci

Přípravu z hlediska základních informací o organizaci považovaly koordinátorky za zcela dostatečné. Stejně tak i samotné dobrovolnice shledávaly v tomto ohledu dobře informované.

„To tam je. Je tam mlčenlivost, že mluvíme jen křestním jménem o klientech. To se tam probírá dost z toho etickýho kodexu. Ony to potom podepisují ve smlouvě. Ta smlouva dobrovolnická má všechny tyhle přílohy, kde je to všechno znova napsaný,“ (K1).

„No nevim, nakolik to vstřebají, ale každopádně mají možnost ty informace dostat. Jednak jim je trošičku říkáme na tom pohovoru, jednak tím začíná to vstupní školení a jednak málokdy se dostanou do té rodiny hned po tom školení, takže když přijdou párkrát na supervizi,

tak můžou nasát i tadytu atmosféru a z toho jako pocítit jak to děláme, na čem bazírujem, na čem se zakládá prostě ta naše spolupráce s tím klientem. A nebo taky na internetu, si to některý načtou a už přijdou na ten pohovor připravený,“ (K2).

„Jo to si myslím, že asi snad znají. Jednak s tím bývají seznámeny, už když do toho jdou. Málokdo tam jde s tím, že prostě neví jako co to je za organizaci. Tim, že ta cílová skupina těch dobrovolnic je tak specifická, tak úzká, tak mám spíš fakt zkušenost, že ty ženský ví, do čeho jdou a už jdou konkrétně sem, protože znaj tu náplň,“ (K3).

Pravidla a principy

Z odpovědí koordinátorek vyplývá, že pravidla při školení zdůrazňují a v praxi hlídají a průběžně připomínají, přesto některé dobrovolnice mají s jejich dodržováním problém. Nejčastěji je porušováno pravidlo týkající se darování věcí a hlídání dětí. Zároveň potvrdily, že dobrovolnicím někdy trvá, než si uvědomí význam pravidel. Pomáhají tomu modelové situace na školení, ale především vlastní zkušenosti z praxe. Principy dobrovolnice dle koordinátorek naplňují, ale spíše bezděčně a přirozeně.

„Ale jo někdy se stane, že ty dobrovolnice v těch pravidlech... viděj třeba, že nemá ten rodič žádné peníze, tak koupí prostě dítěti botičky. A to jsou třeba věci, které se pak intenzivně řeší, které my prostě nechceme, ale zároveň pracujeme s tím selháním jakože je to lidské, že se to dá pochopit, ale ono to potom jede dál, že jednou to byly botičky, pak to budou bačkůrky, pak to bude penál... a dobrovolnice začíná být naštvaná, protože vidí, že na cigára maj, ale na tohle ne, a už se to sune někam úplně jinam... ale stává se to, že něco takhle prostě udělaj, nebo někde pohlídaj děti na chvilku, že jsou do toho třeba vmanipulovaný a tak,“ (K1).

„Tak na školení občas bývá taková překvapená reakce na to, že nemají do těch rodin nic nosit, což pak někdy i v praxi se může prolínat v tom, mají tendenci tý rodině něco poskytnout, nebo zařídit, ale je to hodně o takovým tom striktním stanovení jak to je a jak to bude a taky o vybavenosti těch dobrovolnic, protože jsou takový, pro který je úplně běžný tam na každou schůzku něco donést a jsou i dobrovolnice, který ta pravidla držej a nedělá jim to problém,“ (K3).

„Na ta pravidla jsou tam docela pěkný modelovky... a řekla bych, že čím jsou dobrovolnice zkušenější, tak tím je mají radši a vnímají je jako bezpečný rámec pro svoji práci. Že toho významu nabývají až časem,“ (K5).

„Myslím si, že významu rozuměj, že jim to je srozumitelný, ale že než se do toho dostanou, tak si to nedokážou představit, proč je to nutný dodržovat takhle ostře. Nejtěžší je dodržovat takový to - nic jim nedávat. To si myslím, že je pro ně nejtěžší a snažej se to respektovat, ale ne vždycky jim to jde. A co se týče principů... já myslím, že jako takovýto

podněcování toho dobrýho, že to umí moc hezky. Jako chválit a tak. Myslím si, že to nějak umí podvědomě, není to tak, jak to dělaj třeba profici, ale je to tak lidsky a nějak s tím zacházej. Myslím si, že to nějak nespecifikujou, že by si vzpomněli, že to je tenhle princip a použili to, ale nějak to dělaj,“ (K4).

Role dobrovolníka

Role dobrovolníka je dle koordinátorek ze strany organizace vymezena dostatečně, přesto ji dobrovolnice mnohdy překračují. Buď se ve vztahu s klientem staví do role profesionála až zástupce při řešení problémů, nebo mají naopak příliš propustné hranice a staví se do role blízké kamarádky.

„Jo to je v tom školení a myslím, že to je jasný, jaký mají kompetence, co je obsahem toho, co dělaj a především co nedělaj. Každopádně se stává de facto pořád, že překračují ty svoje kompetence. Protože v té konkrétní realitě je to strašně proměnlivý a to překračování nebo nepřekračování je vlastně o tom, že si to vždycky u té konkrétní klientky utváříš znova a znova podle toho jaká je zakázka od ní, do toho jsou ty pravidla a ta organizace... takže znova a znova vytyčujeme to pole, kde je ta dobrovolnice s tou klientkou, kde je OSPOD, kde je sociální pracovník... to je součást toho vedení,“ (K1).

„To se nám stává, že překračujou tu roli, to se bohužel stává. Jo, že když víme, že to studujou, nebo jsou z oboru, tak jim prostě říkáme: „Nepracovat, nepracovat, nepracovat, jenom tam bejt,“ ale některý se toho prostě nedokážou zbavit a když nám potom jako volaj, co všechno tam probraly a zařídily, tak si říkáme, že jak dlouho to tu klientku vlastně ještě bude bavit... protože až to všechno zaříděj, tak ona už jí přestane potřebovat. Protože tam se nenavázal ten neformální vztah, tam se to pojalo tak, že prostě ona jí pomáhá vyřizovat tyhle věci. A co se týká toho protipólu, toho spíš jako kamarádství, tak to si myslím, že se nám taky stává. Teď třeba na poslední supervizi jsme hodně mluvily o ukončování, protože nakonec to vypadá, že je to větší problém pro dobrovolnice než pro ty klientky. Takže při tom ukončování té spolupráce je dobrý se vrátit k tomu kořenu, k tomu základu, proč tam vlastně ten člověk přišel, jakým způsobem tam byl, že to byl uměle navázaný vztah a tak,“ (K2).

„Jo tak tohle se nám určitě stává, to rozhodně. A to tak, že se tam chovají spíš jako sociální pracovník, takže jakoby maj tendenci přebírat takovou tu odpovědnost... a třeba když se dostanou s tou rodinou někam k nějakému jednání, tak tam třeba občas mluví za ně a tak podobně... A zároveň naopak někdy u nich vidím hodně tenkej led, kde jsi tam jako ten dobrovolník a kde jsi tam víc jako kamarád,“ (K3).

Zvládání obtížných situací v rodině

Toto byla oblast, na kterou se dle koordinátorek dá jen těžko připravit a měla by být postavená spíš na průběžné podpoře.

„To jsou ty věci, na které se nedá připravit. Protože to školení tě připraví teoreticky. Oni si to třeba umí představit, ale je to hodně v úrovni hlavy, rozumu a to co všechno potom přijde... nemohu se připravit na city, které budu prožívat, které mě zavalí, které jsem do té doby třeba ještě nikdy nezažila, v těch zkušenostech jsem nikdy nebyla. Ale jde jim už sdělovat tu zkušenost, že teoreticky třeba nějak už jsou připravený, ale že musí pracovat i v tom vztahu potom. Jo a jsou motivované k tomu, že ten telefonický monitor, nebo ten kontakt, je hodně pro ně... a všechno, co se jim tam nezdá, nelíbí, co je zasáhne, ať to hned říkají hned, i když jim to přijde jako blbost, tak ať se prostě nebojej. Takže vlastně i v tomhle smyslu jsou podle mě taky připravený. Že ta podpora je pro ně, že to nebagatelizujeme, ale spíše naopak tomu dáváme velkou váhu – tomu jejich prožívání,“ (K1).

„Myslím si, že tam opravdu jsou poučený o tom, že pokud budou řešit nějakou těžkost v tom případě, tak že maj prostě zavolat tomu koordinátorovi, svěřit se, probrat to... takže myslím, že co se týká tohohle tak to je jako opravdu dobře zvládnutý a že to ty dobrovolnice berou. Ale nemyslím si, že by byly dobře připravený a podle mého to fakt ani nejde, na ty těžký situace v tý rodině, kdy je potřeba prostě reagovat ad hoc. Tam skutečně záleží na... nevím už i třeba nabytejších zkušenostech, ale zase prostě i na charakteru tý dobrovolnice, na nějakých vlastnostech,“ (K2).

„Tak já myslím, že do určitý míry dostanou informace, že se to může dít, ale jako připravit je emočně... úplně nevím, jestli je to možný. Každopádně vědí, že se na mě můžou obrátit a také se to tak nejčastěji řeší, buď my dvě spolu, nebo potom na supervizi,“ (K4).

K tomu, aby mohly být dobrovolnice lépe připraveny na zvládnutí těchto situací, může dle koordinátorek opět pomoci větší množství modelových situací, které, zvláště s tímto zaměřením, ve školení chybí.

„Jo tak co se týká nějakých náročnejch situací, tak to si myslím, že to školení úplně dokonalý není. To je právě to, že v tom chybí taková nějaká ta praktická ukázka, kterou by si zažili, nějaká třeba ta modelovka, třeba jak jednat, když ta maminka mluví o nějakých sebevražedných sklonech, nebo když volá, že neví, co má dělat, protože má strach z partnera... a když se pak něco takovýho stane, tak je to pak vlastně takovej moment, kdy je to pro mě jako pro pracovníka relativně náročný, že když to není nic jako zažitýho, tak na to není připravená jak ta dobrovolnice, tak na to nejsem připravená ani já. Myslím si, že pro ně jako pro laiky, to někdy může být dost náročný a hlavně se v tom zorientovat, když oni bývají ten první člověk na

kterýho se ta maminka obrátí, nebo jedinej člověk, kterej to nějakým způsobem reflektuje tyhle ty pocity tý mámy, tak je to... no vlastně na to asi úplně připravený nejsou,“ (K3).

Zároveň by jedna respondentka považovala za příhodné nabídnout dobrovolnicím možnost vzdělání a další přípravy v této oblasti.

„Mě to tam naskakuje jako takovej další bonus pro ně, že by tam vlastně mohlo být nějaký jejich vzdělávání se formou jak zvládat tyhle ty situace, jak se s tím vyrovnat. To si myslím, že na tohle by tam místo mohlo být v rámci nějakýho dozdělávání,“ (K3).

Hranice

Přestože je dovednost udržení hranic podle koordinátorek zcela individuální a nedá se všeobecně zhodnotit, mají pocit, že si je dobrovolnice drží poměrně dobře. Pokud s tím mají problém, tak si to zpravidla uvědomují, mluví o tom a pracují s tím. K posuzování této dovednosti dochází už od úvodního pohovoru a tím pádem jsou případní bezhraniční zájemci bez náhledu eliminováni již v počátku.

„To se obecně nedá zhodnotit, jak uměj držet hranice. Myslím, že jsou to lidé, kteří buď nemají problém, nebo ho maj, ale nějak o něm vědí a třeba i tím dobrovolnictvím si ho cvičej, že se v tom trénujou. Kdyby to byl někdo bezhraniční, kterej by na to neměl náhled, tak bysme ho měli identifikovat nejpozději během toho školení a prostě bysme mu to nedoporučili, to by se nemělo stát,“ (K1).

„Když se to téma odkreje, nebo když se to tam nějakým způsobem odtajní, tak to řešíme. Ale myslím, že je to zase o té vybavenosti těch holek, protože s jednou to probereš, ona si to uvědomí a už potom dělá všechno pro to, aby to bylo jinak a zároveň někdo se snaží, ale vlastně mu to nějak úplně nejde. Ale určitě když se o tom mluví tak je to vlastně jako dobrý to překonat a přetočit to na to, co jim to může přinést, když je držet budou, nejen jim, ale i tý rodině,“ (K3).

„Ne nemyslím si, že by s tím měly problém. Třeba jim to dyl trvá u některých rodin, ale nemyslím si, že by to bylo často,“ (K4).

„Já myslím, že většina si je drží velmi hezky. A pomáhají si třeba pravidlami a tím, že o tom mluvíme a pozastavujeme se u toho,“ (K5).

Cílové skupiny

Problematika cílových skupin je, dle respondentek, z hlediska všeobecného povědomí, v zásadě pokrytá. Jediné, co ve školení postrádají, je téma minorit, které bylo z důvodu nedostatku času z několika posledních školení vynecháno. Naopak některá další témata považovaly za zbytečně obsáhlá a teoretická.

„Ted' jsme tam neměly ty minority, protože na to nezbejval čas. No tak možná, že to tam trochu postrádám... protože to se nám taky jako při těch pohovorech někdy ukáže, nebo to ta zájemkyně přímo řekne, že třeba neví, jak by pracovala s romskejma klientama. No takže pro uklidnění těch zájemkyň, si myslím že je dobrý to tam jako zařadit a mluvit o tom. Jinak si myslím, že to školení má dobrou teoretickou základ. Některý věci si spíš myslím, že jsou až zbytečně obsáhlý... třeba ty psychický onemocnění... že by to stačilo vzít jenom tak jako po povrchu, ty příznaky projevy a jak se k tomu člověku chovat,“ (K2).

„Jo, v tomhle si myslím, že jsou připravený. Tam je možná trochu škoda, protože z tý klientely máme třeba 50% určitě Romů a ti z toho školení ted' úplně vypadli a vlastně spousta těch dobrovolnic to vůbec nezná. Oni jako nebývají nějak plní předsudků, to rozhodně ne, to už by na tom školení ani neměli být, to by tam neměli co dělat, ale na druhou stranu nějaká xenofobie tam být může, prostě strach z toho cizího. Tak vlastně tohle si myslím, že by tam teoreticky, když probíráme tu klientelu, být mohlo. Ono to tam právě dřív bylo a postupem času na to pak nebyl čas a já si myslím, že to je hodně škoda,“ (K3).

Na průběžně vyplývající potřeby do vzdělání vzhledem k aktuálně převažující klientele jednotlivých poboček, která se může v průběhu času proměňovat, reagují na jedné z nich tematickými setkáními s odborníky na danou oblast.

„Ted' máme tři schizofrenní klientky, tak jsme pozvali paní z organizace, která dělá s takhle nemocnýma, aby nám o tom vykládala. Takže vlastně řešíme až pak aktuálně, co je takhle třeba. Na to, když bylo hodně klientek, které měly bytové problémy, tak jsme zase pozvaly paní z bytáku, jako z magistrátu...“ (K5).

Situace vlastního ohrožení či ohrožení někoho z rodiny

Dle názoru koordinátorek bylo na školení popsáno, do jakých rizikových situací se dobrovolnice v rodině může dostat a jak se ideálně zachovat. Přesto jsou přesvědčené, že dobrovolnice budou v takových případech jednat spíš instinktivně. Situaci, kdy byla jejich dobrovolnice v ohrožení, zažily maximálně jednou za své působení v HoSu, některé koordinátorky se s takovou situací ještě nesetkaly. Snaží se tomu předcházet velmi důkladným výběrem vhodné rodiny pro dobrovolnictví.

„Mě se asi nikdy nestalo, že by byla naše dobrovolnice v ohrožení. Protože opravdu ty rodiny, které vybíráme pro dobrovolnictví tak to nejsou ty extrémní SPODové práce, kde je to na hraně, jestli tam to dítě bude nebo ne, nebo se odhaluje nějaké týrání či zneužívání. To je zase tak nějak v náš prospěch, že se to snažíme tam nějak vhodně dávat,“ (K1).

„Já myslím, že se do toho můžou dostat. Jednak jakože teda třeba nějaký ten partner tam začne vyšilovat... Takže jako jsou z toho pak vykulený třeba, ale v zásadě se nám ještě

nestalo, že by nám tam nějaká ta dobrovolnice uvízla... a že by se opravdu vystavila tváří v tvář nějakému nebezpečí,“ (K2).

„Jo to tam je probraný, to určitě a tohle jsou takový věci, že... já si myslím, že se žádná dobrovolnice do nějakýho ohrožení ani nedostala. Ale jo, jakože to tam i na tom školení padá, co a jak a jak tomu předcházíme a co případně jako dělat,“ (K3).

„To si myslím, že je dostatečný. Že jsme tam probíraly příklady z praxe a i dobrovolnice o tom mluvěj mezi sebou, ale já jsem to tedy naštěstí nikdy nezažila, že by se to stalo mojí dobrovolnici,“ (K4).

Komunikace

Tři respondentky byly toho názoru, že dobrovolnice komunikují spíš intuitivně a přirozeně, než že by se řídily doporučeními ze školení. Jedna koordinátorka shledává tento blok významným pro uvědomění si toho, že je třeba v komunikaci s klientkou lehce upravit přirozený komunikační styl. Další koordinátorka považuje informace poskytnuté na školení za velmi dobrý zdroj inspirace, který dobrovolnice využívají.

„Já si myslím, že to jsou věci, který... když ty dobrovolnice jsou dobře vybraný a maj to...musí to mít přirozeně, to se nedá naučit... tak tímhle tím si to spíš zvědoměj v tom školení. Uvědoměj si to, ale rozhodně nemůžou objevovat něco nového, spíš jen to, co už mají. Takže když to někdo nemá, tak se to zase určitě dobře ukáže při tom školení, většinou už při tom rozhovoru. Na tohle musí mít nějaký přirozený talent, intuici,“ (K1).

„No my máme jako spíš asi opačnej problém, že jsou takový ty dobrovolnice, co mluvěj hodně a pořád a pak právě přijdou do náky tý rodiny a nedokážou se upozadit, nedokážou dát prostor tý klientce, no ale to se snažíme právě odchyťávat už při těch pohovorech a při tom školení,“ (K2).

„V tom si myslím, že jednaj spíš tak přirozeně, jak to plyne,“ (K3).

„Já myslím, že většinu věcí z tohohle bloku využívají. Připadá mi, že jim to dáváovej pohled na tu komunikaci a že se tam spoustou věcí inspirujou,“ (K4).

„No tak vždycky se musí nějak naladit. Jo, že ty naše klientky jsou fakt jako jiné... takže musí upravit komunikaci, trošku slovník. Ale myslím, že to dělají spíš intuitivně,“ (K5).

Obecný názor na kvalitu podpory – koordinátor, organizace, supervize

Většina koordinátorek považuje podporu za dostatečnou až nadstandardní oproti jiným dobrovolnickým organizacím. Podobnou mají i zpětnou vazbu od dobrovolnic, které další možnosti vzdělávání, kurzů, workshopů atd. většinou ani nevyužijí.

„Jo mě přijde dobrá, protože některé ty dobrovolnice si třeba chtějí popovídat, ale spíš jsou dost zaměstnaný, mají hodně aktivity a mají většinou malý děcka, takže toho času většinou není tolik. A když jsme vymýšlely ještě další akce, třeba cvičení, nebo jóga, tak tady v Praze ty holky o to nemají zájem, protože mají spousty svých zdrojů. Tady jim to úplně stačí, aby zvládly supervizi a nějak ten telefon vzít a popovídat si,“ (K1).

„Myslím, že tam ani nic nechybí... tím, že ty dobrovolnice to mají taky jenom jako bokovku, mají taky nějakou svoji rodinu, práci, prostě svoje koníčky a tak a tohle přibraly, tak že jim ten telefonát jednou tejdne úplně stačí a když nestačí tak si to řeknou. Myslím si, že jdou do té rodiny na tu návštěvu, popovídáme si o tom a tím je to pro ně taky jako uzavřený a jsou rády, že se můžou zase věnovat něčemu jinému. Takže já si myslím, že ta opora tak jak je to nastavený, že pro ně je dostačující a ani si nikdo o nic moc neříká,“ (K2).

„No jak mám zkušenost s jinými organizacemi, tak mi přijde, že je ta podpora tady nadstandardní. Jako školení, supervize, akce pro dobrovolníky a taková jako péče, že jsi s nima vlastně pořád v kontaktu, to často nebejvá. Co ony samy říkají, tak hodně je to o tom, že jsou spokojený s tím, že tam je to zázemí pro ně dobrý, že se cítí bezpečně,“ (K4).

Naopak dvě koordinátorky by chtěly mít možnost dobrovolnicím nabídnout něco navíc, jedna ji považuje za zcela nedostatečnou.

„Hele za mě mi to přijde jako úplně hrozně nedostačující, jako úplně na rovinu. Jakože rozumím významu dobrovolnictví a tomu, co to má člověku dávat, zároveň vnímám nějakou odpovědnost za organizaci vůči těm lidem, jako nějak si je opečovávat, jo nějak ty dobrovolnice fakt třeba jako dál vzdělávat, nějak jako... třeba proplácení dopravy dobrovolnic, za což jsem tady hodně bojovala a nebylo to možný, tak to mi někdy přijde jako škoda... že vlastně jsem neměla, co jim v tomhle ohledu nabídnout. Takže za mě tady tohle jako chybí. A minimálně třeba jednou za rok nabídnout možnost nějakýho vlastního seberozvoje v rámci nějakýho semináře a taky bych vnímala jako dobrý to udělat nejenom interně, ale zapojit i nějaký externí zdroje. Nějaký odborníky na jednotlivý témata,“ (K3).

„No já vůbec nevím. Přijde mi to asi dostatečné tak, jak to jde směrem k tomu, že to ty holky dělají dobrovolně... a jako napadají mě nějaké bloky na různá témata, jako doškolování a tak, ale vzhledem k tomu, že by to byl všední den a že je to závislé na času těch dobrovolnic, tak je to stejně těžko proveditelné, že už takhle toho volného času dávají dost. A jinak na tu jejich potřebu doškolování... že jsou nějaká témata, která se tak v průběhu noří a tak... se snažíme reagovat někdy právě v průběhu těch supervizí, tím že přizveme ty externí odborníky,“ (K5).

„Ještě vlastně mě k tomu napadá. Tak podobně jak je ten Dobrovíkend, tak kdyby jsme někdy dostaly třeba nějaký obnos na to, abychom se mohly občas sejít a udělat nějakou pro ně hrazenou akci – třeba jít do divadla, do kina, do hospody, nějak se sejít jako pobočka. Tak aby to bylo na večer a nebylo to spojené s dovolenou a tak časově náročné jako ten společný víkend. Třeba i mimo supervizi jako nad rámec,“ (K5).

Rozdíl mezi dobrovolnicemi těsně po školení a s delší dobrovolnickou zkušeností

Koordinátorky vnímaly podobné odlišnosti a vývoj, jaký pozorovaly dobrovolnice samy na sobě. Potvrdily, že dobrovolnice s delší zkušeností se ve své práci s rodinou zklidní, orientují se méně na výkon, nesnaží se v rodině něco měnit, zlepšit, vyřešit. Dokážou mnohem lépe vycítit, na co se v daném případě soustředit, co je důležité probrat s koordinátorem, čeho je třeba si dlouhodobě všimnout. Neřeší už tolik bezvýznamné maličkosti.

„Na začátku se do toho člověk žene a ty hranice má posunutý, hodně chce jako pomáhat, nebo je třeba takový lačný po nových zážitcích po tom novém prostředí, prostě jde do toho s hodně velkou energií. Což je přirozené, jinak to nejde, ale na druhou stranu je dobrý mít to na paměti a nějak s tím pracovat. A ony se zase potom tím časem a zkušeností přirozeně vyklidňují a zpomalují, že si to prostě tak nějak víc ošahají a mají ty zkušenosti,“ (K1).

„No možná se tak jako vyklidněj. Že ty nové dobrovolnice jsou většinou takový ty řešiči, takový to že mají tu energii a to nadšení, jak prostě zlepšej tu situaci v té rodině, jak tam hrozně pomůžou, jak to tam jako zaříděj, pak když jsou nějaký věci k řešení tak se do toho bezhlavě pouštěj místo toho, aby to s náma nějak zvážily, nebo mají hnedka milion řešení, co nabízejí tak. Takže myslím si, že tím, jak postupně prostě choděj do těch dalších a dalších rodin, tak oni prostě už tou zkušeností vědí takový to, co se jim snažíme říct, že ta rodina nějak žila předtím než tam přišly a nějak bude žít určitě i potom, a oni jsou tam jenom na ten krátký čas, aby jí nějakým způsobem podpořily, ale nějaký výrazný zlepšení, pomoc, řešení, není vůbec potřeba v té rodině,“ (K2).

„Rozdíl je tam určitě celkově ve vnímání těch rodin. Ze začátku mají tendenci popisovat jako vlastně spoustu věcí, mluví o hrozně moc věcech a ty, co už jsou dýl, se pak orientují na konkrétní věci. Tak to je asi takovej zásadní rozdíl, bych řekla. Že ty co jsou tam chvíli přijímají spoustu věcí a spousta věcí je zajímavá a oslovuje, zatímco ty co už jsou tam dýl už spoustu věcí jako neřeší, ve spoustě věcí jsou si už víc jistý, takže to i slyšíš na těch telefonech a supervizích. Jakože už ví na co se soustředit. Jsou zkušenější no,“ (K3).

„Určitě ty nové dobrovolnice to víc řeší, víc na to tlačí, víc jako očekávají, i když jim říkáme: „neočekávejte,“ jo víc se snaží a tak. Ty starší jsou takové uvolněnější. Už to tolik

neprožívají, ale to není ve zlém, to spíš jako, že zmenšují to očekávání a neberou to tak jako vážně, fakt už vědí, že to jako nezmění,“ (K5).

7 Shrnutí a diskuze

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit spokojenost dobrovolnic s přípravou a průběžnou podporou v organizaci HoSt Home-Start ČR¹⁵. Pokud bych měla zpětnou vazbu dobrovolnic zestručnit na pouhé konstatování všeobecné míry spokojenosti, mohu říci, že převažovaly pozitivní názory a to jak na školení, tak i na průběžnou podporu.

Informovanost o organizaci a pravidla

Konkrétně se dobrovolnice cítily být velmi dobře informované o organizaci a o pravidlech, které však některým na školení nedávaly smysl. Jejich význam si uvědomily až ve spojení s praktickými případy, které mohly v menší míře slyšet na školení od koordinátorek, ale převážně pak na supervizích od jiných dobrovolnic. Nejvíce dobrovolnicím v jejich uvědomění pomohla vlastní praxe v rodinách. Dobrovolnice, které význam pravidel dříve či později pochopily, jejich nastavení velmi oceňovaly a chápaly je jako svou ochranu při práci s rodinou. Podobně pravidla komentovaly i koordinátorky, které potvrdily, že dobrovolnice někdy mívají s jejich dodržováním problém a pochopení jejich významu se dostavuje spíš s delší praxí a vlastními zkušenostmi s tím, jak to může dopadnout, když se poruší.

Principy

Zajímavé byly odpovědi týkající se principů dobrovolnické činnosti, kde se respondentky rozdělily na dvě zcela protikladné skupiny. První skupina téměř netušila, na co se jich ptám. Druhá skupina naopak chápala principy jako naprostý základ dobrovolnické činnosti, který běžně využívají, a velmi jim pomáhá. Z této skutečnosti vyplývá, že si velké množství dobrovolnic principy ze školení vůbec nepamatuje, ale dobrovolnicím, které si je pamatují, jsou v praxi velkou oporou. Proto by možná bylo vhodné principy na školení více vyzdvihnout, či se k nim následně např. při supervizích občas vrátit a probrat je.

Role dobrovolníka, hranice a zvládání obtížných situací

Co se týče role dobrovolníka, která lehce souvisí i s tematikou udržování hranic, přijdou si dobrovolnice informované. Chápu dobře roli dobrovolníka v HoStu, přesto mají někdy problém s udržením svých hranic – cítí se občas ve vztahu s klientkou spíš jako kamarádka než dobrovolnice. Zároveň si však uvědomovaly nutnost tuto hranici udržovat a nemít ji příliš propustnou. K tomu jim velmi pomáhají pravidla a zpětná vazba od koordinátorky a ostatních dobrovolnic na supervizích. Zároveň se ukázalo, že dovednost udržení hranic v klientském

¹⁵ V této kapitole dále jen HoSt.

vztahu se dobrovolnice nejčastěji naučily praxí v rodině – mnoho respondentek s delší dobrovolnickou zkušeností potvrdilo, že mělo na začátku problém si hranice vymezit tak, aby se ve vztahu cítily dobře, podobně se mnoho nových dobrovolnic bez rodiny obávalo, že pro ně bude držení hranic obtížné. Koordinátorky pozorovaly, že role dobrovolníka je v praxi často překračována – dobrovolnice se staví jak do role profesionála, tak do role kamarádky. Naopak hranice si dle jejich názoru drží poměrně dobře, a pokud s tím mají problém, uvědomují si to, otevřeně o tom mluví a pracují s tím. Dobrovolnice s nastavením a ochranou svých hranic podle koordinátorek nemají problém především z toho důvodu, že je to jedna z dovedností, která je posuzována u zájemkyň o dobrovolnictví při úvodním pohovoru.

V oblasti zvládání obtížných situací respondentky neměly pocit, že by je školení připravilo z hlediska vybavenosti na jejich řešení a vyrovnání se s nimi. Seznámilo je však s tím, jaké situace mohou v rodině nastat a že se mohou kdykoliv, v případě potřeby, obrátit na koordinátora. Z výpovědí vyplývalo, že je pro dobrovolnice často psychicky náročné být s rodinou v jejich tíživé a mnohdy bezvýchodné situaci. Stejně tak ale potvrdily i to, že v rodině zažívají zcela konkrétní situace, se kterými je pro ně přechodně náročné se vyrovnat (např. ukončování vztahu s klientkou, pocit vlastní nepotřebnosti v rodině apod.). Potvrdily, že jim v tomto ohledu velmi pomáhají telefonáty s koordinátorkou a supervize, kde se mohou ze starostí vypovídat. Koordinátorky byly toho názoru, že na tuto oblast zcela připravit nelze a vynahrazují to právě průběžnou podporou a oporou v náročných obdobích. Co se týče školení, považovaly by za vhodné přidat do tohoto bloku opět více modelových situací, na kterých by si mohly dobrovolnice mnohé vyzkoušet.

Dá se shrnout, že bezproblémové zvládání obtížných situací a držení hranic v klientské rodině jsou dovednosti, které školením zdokonalit moc dobře nelze a dobrovolnice se je naučí až nabytými zkušenostmi. Přesto je dobré o těchto tématech mluvit a nezlehčovat je. K tomu dle respondentek dobře slouží právě průběžná podpora (tj. supervize a telefonáty s koordinátorkou), která by však dle některých respondentů mohla být obohacena ještě o možnost dalšího vzdělávání v této oblasti. Organizace by v tomto směru mohla dobrovolnicím nabídnout, jako odměnu za jejich činnost, např. seznámení s metodami psychohygieny, sebezkušenostní kurzy ad.

Mezi další dovednosti, které se dobrovolnice nenaučí školením, nýbrž zkušenostmi, patří celkový přístup k rodině vyznačující se větší tolerancí, menší snahou něco na nich změnit či vyřešit jejich problémy za ně, pomoci, zachránit. Dá se říci, že teprve praxe vede dobrovolnice k uvědomění si pravého významu a cíle dobrovolnické činnosti v rodinách.

Cílové skupiny

Respondentky byly veskrze spokojené s přípravou na cílové skupiny HoStu. Měly pocit, že bylo probráno vše podstatné. Opět jim, dle výpovědí, nejvíce pomohly modelové situace a praktické příklady, díky nimž si mohly klienty lépe představit. Za velmi přínosné považovaly podrobné seznámení s konkrétním případem ještě před první schůzkou s potencionálním klientem. Některé dobrovolnice si zpětně připadaly na svého klienta nedostatečně připravené. Bylo to zpravidla z toho důvodu, že daná cílová skupina na školení byla probrána pouze povrchně, nebo vůbec (např. nevidomí klienti, komunikace s klientem se schizofrenní poruchou ad.). Respondentky by ocenily možnost doplnění těchto znalostí skrze kurzy, tematické večery či supervize atd., které by se věnovaly více do hloubky nějakému konkrétnímu tématu, které je pro ně aktuální (např. jsou období, kdy je mnoho klientů s bytovými problémy či s určitým onemocněním apod.). Tímto způsobem hezky reagují na proměnlivé potřeby dobrovolnic na ostravské pobočce, kde pravidelně zvou na supervize externí odborníky - specialisty na práci s jednotlivými cílovými skupinami, kteří mohou dobrovolnicím odkrýt jednotlivá témata a zodpovědět jejich otázky. Dobrovolnice také vyjadřovaly potřebu větší variability školení vzhledem k jednotlivým pobočkám (např. ve školení na ostravské pobočce zohlednit zcela specifickou romskou scénu na daném území).

Koordinátorky považují připravenost dobrovolnic na cílové skupiny za (v rámci možností) dostatečnou. Ve školení jim chyběla problematika minorit, která byla v několika posledních školení vynechána z důvodu nedostatku času. Respondentky konkrétně toto téma považují jako jedno z důležitých k probrání, jelikož u dobrovolnic často pozorují obavy z práce s minoritami, plynoucí dle jejich názoru právě z neznalosti těchto cílových skupin.

Další oblasti

Tematika rizikových situací a reakcí v případě ohrožení je na školení dle dobrovolnic i koordinátorek zcela dostatečně pokryta, ale s předpokladem, že dobrovolnice v těchto situacích budou stejně jednat zpravidla instinktivně. Koordinátorky potvrdily, že cílem je spíše takovým situacím předcházet a to důkladným posouzením, zda je konkrétní rodina vhodná pro spolupráci s dobrovolníkem. Blok o komunikaci přišel respondentkám přínosný, přestože většina uznala, že v praxi jedná spíš intuitivně. Stejného názoru byla i většina koordinátorek.

Shrnutí doporučení ke školení

Většina dobrovolnic školení brala jako teoretický základ, který jim byl užitečný, ale nemůže nikdy zcela úplně připravit na realitu, která je čeká v praxi. Nejen z tohoto důvodu by mnoho respondentek ocenilo více modelových situací a praktických zkušeností koordinátorek

i na úkor čistě výkladové části školení. Velké množství teorie, která se nedá vstřebat, je jedno z mínusů, které dobrovolnice často skloňovaly. Mnoho dobrovolnic potvrdilo, že nejvíce se toho naučily nejen v praxi, ale i při supervizích, které navštěvovaly ještě před tím, než nastoupily do rodiny. Podobně školení chápaly i koordinátorky, které taktéž považovaly modelové situace a příklady z praxe za nejvíce užitečné.

Z těchto zpětných vazeb vyplývá doporučení zkrátit na školení teoretický výklad a zaměřit se více na kazuistiky, modelové situace a praktické ukázky. Případně využít další tipy dobrovolnic, které nevím, nakolik jsou proveditelné – návštěva azylového domu, obrazová dokumentace z běžného prostředí cílových skupin HoStu, povídání dobrovolnice v praxi o její činnosti v HoStu ad. Hlubší příprava by potom mohla proběhnout před nástupem do konkrétní rodiny v rámci předávání informací o případu ze strany koordinátorky. K dalšímu dostudování by mohl postačit i nově vzniklý Průvodce dobrovolnickou praxí, který dobrovolnice dostanou na školení a který v rozhovorech ohodnotily jako velmi užitečný.

Negativní hodnocení bylo také často směřováno k časovému rozvržení školení. Mnoho dobrovolnic mělo problémy s vyhrazením tří dnů čistě pro HoSt. Řešením by dle jejich názoru mohlo být přesunutí části školení z pracovních dnů do víkendu, či je rozložit do více dnů a např. jen na večery.

Některé dobrovolnice také oceňovaly možnost zpětné vazby, kterou mohly skrze můj výzkum poskytnout a která jim po školení trochu chyběla. Pro tento účel se dá u nových proškolených dobrovolnic využít mnou vytvořený evaluační dotazník (viz Příloha č. 4).

Pro větší přehlednost výsledků týkajících se jednotlivých oblastí školení, jsem je v tabulce níže roztrídila do tří skupin na:

1. témata, která stačí probrat na školení;
2. témata, která je do budoucna vhodné více podpořit v průběhu dobrovolnické činnosti v rodinách a častěji se k nim v rámci podpory organizace vracet, upevňovat je a doplňovat;
3. témata, jejichž obsah se dobrovolnice pravděpodobně nejlépe naučí a pochopí až s vlastní praxí v rodině.

Tabulka č. 5 – Oblasti školení

1. Školení	2. Podpora	3. Praxe
Povědomí o organizaci	Principy	Pravidla
Role dobrovolníka	Zvládání obtížných situací v rodině	Hranice

Situace vlastního ohrožení, či ohrožení člena rodiny	Cílové skupiny	Způsob práce s rodinou, pochopení významu dobrovolnictví v rodinách
Komunikace		

(Zdroj: vlastní šetření)

Podpora

Názor na poskytovanou podporu byl, jak jsem již psala v úvodu, také převážně pozitivní. Dobrovolnice velmi oceňovaly průběžnou podporu koordinátorky při vedení případu. Její oporu považovaly za nezbytný předpoklad jejich efektivní činnosti v rodině a zvládání obtížných situací. Podněty ke zkvalitnění podpory se týkaly především většího množství vzdělávacích kurzů, workshopů a tematických supervizí, na kterých by byla možnost vrátit se k jednotlivým oblastem školení a oživit si je. Většina respondentek však shledávala podporu ze strany organizace už teď za zcela dostatečnou a nic dalšího by nepřidávala.

Stejně pozitivně byly hodnoceny i supervize, na které byly pouze tři negativní zpětné vazby. Jedna se týkala časté absence supervizorky, která by dle dobrovolnice na supervizi, pokud ji tak chceme nazývat, neměla chybět. Další dvě kritiky byly mířeny na supervize, na níž jsou pouze dobrovolnice bez rodin a které jsou pak dle názoru respondentek zcela zbytečné. Možnost účasti na supervizích oceňovaly nejen dobrovolnice, které mají klientskou rodinu a mohou na ní probrat svůj případ, ale i nové dobrovolnice, které jsou zatím bez rodiny. Těm supervize pomáhají zůstat v obraze a vytvořit si reálnou představu o dobrovolničení v HoStu.

Koordinátorky se v názoru na kvalitu podpory rozdělily na dvě skupiny. Třem respondentkám přišla plně dostačující až nadstandardní, další dvě by však rády dobrovolnicím poskytly podporu větší. Rády by měly možnost více odměnit dobrovolnice za jejich činnost a to jak dalším vzděláváním, tak i možnostmi častějšího méně formálního setkání např. hrazený výlet, divadlo, večere ad. Dle jedné koordinátorky je tento druh podpory v HoStu zcela nedostatečný.

Ukázalo se, že potřeba další podpory se poměrně hodně liší vzhledem k jednotlivým pobočkám. Zatímco v Praze koordinátorky pozorují nezájem dobrovolnic o účast na dalších aktivitách pořádaných organizací, např. v Ostravě naopak dobrovolnice na všechny další akce HoStu v hojném počtu docházejí a vyžadují další možnosti společného trávení času. Může to být většími zdroji aktivit pro trávení volného času, které jsou v Praze dostupné, ale určitě i menším počtem a tím pádem větším semknutím dobrovolnic v Ostravě.

Závěr

Diplomová práce pojednává o tématu dobrovolnictví v organizaci HoSt Home-Start ČR, konkrétně o jejich přípravě a podpoře, která je jim ze strany organizace k dispozici. Je rozdělena na část teoretickou a praktickou.

Teoretická část se věnovala čtyřem hlavním tématům. První dvě kapitoly byly zaměřené na dobrovolnictví a dobrovolníka jako takového. Těmito dvěma kapitolami se snažím teoreticky ukotvit problematiku dobrovolnictví a poskytnout čtenáři informace, které jsou relevantní k tématu mé diplomové práce. V kapitole o dobrovolnictví jsem nejprve definovala tento pojem, dále jsem popsala jeho druhy, význam dobrovolnictví pro společnost i české občany, kde jsem popsala zajímavý výzkum týkající se veřejného mínění o významu dobrovolnictví v ČR. V kapitole pod názvem „Dobrovolník“ jsem se, kromě úvodní definice pojmu, věnovala motivacím, které lidi vedou k vykonávání dobrovolné činnosti a možnostem využití dobrovolníků v oblasti sociální práce. Zcela nedílnou součástí mé práce byla podkapitola popisující možné způsoby přípravy a podpory dobrovolníků v organizacích. Další téma teoretické části bylo zaměřené na rodinu a možnosti její podpory. Popsala jsem zde funkce rodiny, včetně okolností, za kterých mohou být omezeny, dále jednotlivé sociální události, které jsou se založením rodiny spojené. V závěru jsem zmapovala jednotlivé možnosti podpory, které může rodina v nepříznivých životních situacích využít. Poslední kapitola se týkala dobrovolnictví v oblasti podpory rodiny. V úvodu jsem čtenáři poskytla některé příklady organizací, u kterých se dá říci, že zčásti podporují rodinu. Jsou to však všechno organizace, které pracují vždy pouze s jednotlivými členy rodiny (nejčastěji dětmi), nikdy však s celou rodinou. Jediná organizace, která s dobrovolníky pracuje na podpoře rodiny jako celku, je HoSt Home-Start ČR, jíž věnuji zbytek této kapitoly.

Úvod praktické části seznámil čtenáře s metodologií mého výzkumu. Jako metodu mého výzkumu jsem zvolila kvalitativní výzkum, který byl proveden pomocí polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolníky a koordinátory organizace HoSt Home-Start ČR. Z jejich odpovědí vyplynula doporučení k možným změnám v oblasti přípravy a podpory dobrovolníků v této organizaci. Výsledkem mé práce bylo tedy nejen shrnutí těchto tipů pro zlepšení, ale byl jím především evaluační dotazník, který jsem v návaznosti na provedený výzkum vytvořila a který organizaci poslouží jako nástroj k získání zpětné vazby od absolventek školení. Cíl práce se mi tímto podařilo naplnit.

Doufám, že tato práce dobře posloužila jak dobrovolnicím organizace HoSt Home-Start ČR, které měly díky ní možnost poskytnout zpětnou vazbu a možná i něco na chodu organizace

změnit či ovlivnit, tak i pracovníkům, kteří mohou nejen tento současný, ale díky dotazníku i budoucí, náhled využít k ještě většímu zdokonalení jejich služeb vůči dobrovolníkům.

Seznam použitých zdrojů:

Použitá literatura

BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5.

BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.

DEKKER, Paul. a Loek. HALMAN. *The values of volunteering: cross-cultural perspectives*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, c2003. ISBN 0306477378.

DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. Praha: Avicenum, 1986. Hálkova sbírka pediatrických prací (Avicenum).

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2. rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5046-0.

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

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4

HOST Home-Start Česká republika. *Průvodce dobrovolníků v praxi; Studijní materiál*. Praha. 2018

HOST Home-Start Česká republika. *Metodika vstupního školení*. Praha. 2017

JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

JEDLIČKA, Richard. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících*. Praha: Grada Publishing, 2015. Psyché. ISBN 978-80-247-5447-5.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0643-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.

OCHMAN, Małgorzata a Paweł JORDAN. *Dobrovolníci: cenný zdroj*. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1997. ISBN 1-886333-29-7.

PAYTON, Robert L. a Michael P. MOODY. *Understanding philanthropy: its meaning and mission*. Bloomington: Indiana University Press, 2008

ROCHESTER, Colin. *Volunteering and society in the 21st century*. New York, NY: Palgrave Macmillan, 2012. ISBN 0230367720.

ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5., rozšř. a přeprac. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.

ZELENÁ, Martina a Alžběta KLÉGROVÁ. *Podpora rodiny*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-67-9.

Použité elektronické zdroje

Anketa. Dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011 [cit. 2018-10-15]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

Aktuální výzkum o dobrovolnictví v ČR. *Metodický portál RVP* [online]. 2011 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/s/N/12717/AKTUALNI-VYZKUM-O-DOBROVOLNICTVI-V-CR.html/>

BALÁŽ, Roman. Dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011 [cit. 2018-09-18]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

BENČOVÁ, Alžběta. Služby pro rodinu a děti. *Sborník příspěvků ze semináře konaného dne 16. srpna 2011* [online]. 2011 [cit. 2018-09-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/13088/sbornik.pdf>

Co je supervize. *Supervize.eu* [online]. Český institut pro supervizi, 2006 [cit. 2017-10-06]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

ČERNÁ, Lenka. Dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011 [cit. 2018-09-18]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

Dobrovolnická práce s rodinou. *HOST Home-Start Česká republika* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <https://www.hostcz.org/index.php/prace-s-rodinou/dobrovolnicka-prace>

- Dobrovolnická služba. *MVCR.cz* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>
- Dobrovolníci versus profesionálové. *HESTIA, o.s.* [online]. 2007 [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/dobrovolnictvi-v-datech/dobrovolnici-versus-profesionalove>
- Finanční podpora rodiny. *MPSV.cz* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2018-04-05]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/4>
- Hostem v HoStu. *HOST Home-Start Česká republika* [online]. [cit. 2018-09-22]. Dostupné z: https://www.hostcz.org/dokumenty/Hostem_v_HoStu.pdf
- Jak pracovat s dobrovolníky?. *Dobrovolnik.cz* [online]. [cit. 2017-08-29]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-pracovat-s-dobrovolniky>
- KOŘÍNKOVÁ, Ivana. Dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011 [cit. 2018-09-09]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf
- Legislativa dobrovolnictví. *HESTIA, o.s.* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/legislativa-dobrovolnictvi>
- Metodika dobrovolnictví v sociálních službách. *HESTIA, o.s.* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>
- MILTEER, R. a GINSBURG K., The Importance of Play in Promoting Healthy Child Development and Maintaining Strong Parent-Child Bond: Focus on Children in Poverty. *Pediatrics* [online]. 2012 [cit. 2017-11-09] Dostupné z: <http://pediatrics.aappublications.org/content/129/1/e204>
- Nabídka služeb. *HOST Home-Start Česká republika* [online]. [cit. 2018-09-22]. Dostupné z: <https://www.hostcz.org/index.php/prace-s-rodinou/nabidka-sluzeb>
- O dobrovolnictví. *Dobrovolnik.cz* [online]. [cit. 2017-08-29]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/o-dobrovolnictvi>
- Ochrana práv dětí. *MPSV.cz* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2017-10-16]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/4>
- Program Pět P. *HESTIA, o.s.* [online]. [cit. 2018-09-22]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/co-delame/program-pet-p>
- Programy pro děti. *ADRA* [online]. [cit. 2018-09-22]. Dostupné z: <https://www.adra.cz/dobrovolnictvi/ostava/programy-pro-deti>
- Program Ve dvou se to lépe táhne. *Lata* [online]. [cit. 2018-09-22]. Dostupné z: <http://www.lata.cz/sluzby/ve-dvou-se-to-lepe-tahne/klienti/>

Sociální služby. *MPSV.cz* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2017-10-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

System náhradní péče. *Šance dětem* [online]. [cit. 2018-04-18]. Dostupné z: <https://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemove-situaci/dite-mimo-vlastni-rodinu/system-nahradni-pece.shtml>

TEPLÁ, Veronika. Dobrovolnictví a darování času. *Šance Dětem* [online]. 2016 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/chci-pomoci/dobrovolnictvi-a-darovani-casu.shtml>

TOMEČKOVÁ, Jana a kol. Práce s dobrovolníky. *Hnutí DUHA* [online]. 2002 [cit. 2017-10-6]. Dostupné z: http://www.hnutiduha.cz/sites/default/files/publikace/2013/soi/005_dobrovolnici.pdf

Vedení dobrovolníků. *Dobrovolnik.cz* [online]. [cit. 2017-08-29]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/vedeni-dobrovolniku>

VEREŠPEJOVÁ, Dagmara. Dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011 [cit. 2018-09-18]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. *NICM.cz* [online]. Národní informační centrum pro mládež [cit. 2017-09-18]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>

Začátky dobrovolnictví v ČR. *Dobrovolnik.cz* [online]. [cit. 2018-04-05]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/zacatky-dobrovolnictvi-v-cr>

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) [online]. 2017 [cit. 2017-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198#cast1>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí [online]. [cit. 2017-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

Ústní sdělení

SPIPKOVÁ, Vlasta. *Ústní sdělení*. (2018-9-20)

Seznam obrázků:

Obrázek č. 1 Nabídka služeb HoSt Home-Start ČR

Seznam příloh:

Příloha č. 1 Příklady otázek užitých v rozhovorech

Příloha č. 2 Informovaný souhlas s rozhovorem a jeho užitím

Příloha č. 3 Seznam respondentek – dobrovolnice

Příloha č. 4 Evaluační dotazník pro nové dobrovolnice HoSt Home-Start

