

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

KRIZOVÉ MOMENTY V DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor:	Marie Kadlecová
Katedra:	Sociálně pedagogická
Vedoucí práce:	Mgr. Vojtěch Sivek
Studijní program:	B7508 Sociální práce
Studijní obor:	Pastorační a sociální práce
Rok odevzdání:	2007

Prohlášení :

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem **Krizové momenty v dobrovolnické službě** napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne: 6.6. 2007

Marie Kadlecová

## Anotace

Práce se zabývá typy krizových momentů. Zaměřuje se na krizové momenty dobrovolné služby v zahraničí. Krizové momenty zahraničních dobrovolníků mohou být ovlivněny mnohými faktory (politickými, ekonomickými, kulturními, prostředím). Jejich chování je také ovlivněno odlišným vnímáním hodnot, zážitků a návyků, na které jsou zvyklí z domova. Kulturní šok se neprojevuje pouze navenek, ale má vliv i na jejich osobnosti a výkony. U dobrovolníků se mohou projevit pocity stesku po domově, izolace, beznaděje, úzkosti a strachu.

První část teoretické části se zabývá dobrovolnictvím, druhá část se zabývá problematikou krize a jejího dělení. Hledala jsem krizové momenty v dobrovolnické službě při rozhovorech s dobrovolníky, kteří se navrátili ze zahraničí. Nelze popsat všechny faktory, které vedou ke spouštění krize. Co krize je a co krize není, závisí na postavení každého, na jeho zázemí, odolnosti, přípravě, zkušenostech a jeho vhodnosti pro tuto práci.

Klíčová slova:

krize

krizový moment

dobrovolník

beznaděj

kulturní šok

komunikace

příprava

## The Crisis Moments in The Voluntary Service

### Annotation

My thesis deals with types of crisis moments of volunteers working in foreign countries. Their life there is influenced by many different factors (political, economical, cultural, environmental etc). Their behavior is also influenced by different perception of values, experience and habits to which they were accustomed at home. The cultural shock could show not only on their presentation but could have influenced on their personalities and performance. Feelings of homesickness, isolation, communication problems, frustration, desperation, anxiety or even fear for their life could be found easily between them.

The first theoretical part describes the problems of volunteering while it's second, deals with problems of crisis and it's differentiation. I had searched for the common reasons of crisis while interviewing volunteers while backhome asking them about their experiences. It is hardly possible to describe here all possible factors that could trigger crises.

What is crisis and what isn't, also depends on the status of every individual, his background, resistance, training, experience and suitability for this type of work

### Keywords:

crisis

crisis moment

volunteer

desperation

cultural shock

communication

training

Úvod.....	6
Teoretická část.....	8
1. Kdo je to dobrovolník?      8	
2. Kteří lidé se stávají dobrovolníky?   9	
3. Zákon o dobrovolnické službě      11	
4. Typy a charakteristiky dobrovolnictví   14	
5. Oblasti, ve kterých dobrovolníci nejvíce působí   16	
6. Terminologie dobrovolnictví 18	
7. Koordinátor dobrovolníků   20	
8. Krize a její definice   22	
8.1 Definice krize   23	
8.2 Projevy krize 24	
8.3 Stres 26	
9. Proč někteří lidé prožívají krizi a jiní ne?   27	
9.1 Determinanty krize 28	
9.2 Průběh krize 29	
10. Příčiny krize 30	
10.1 Typologie krizí   31	
10.2 Jiné rozdělení krizí: 31	
10.3 Baldwinova typologie krizí:   32	
11. Krizové momenty dobrovolnické služby 32	
11.1 Popis průběhu dobrovolnické služby 33	
12. Zákon a krizové momenty dobrovolníků 39	
II. Praktická část 42	
13. Rozhovory 42	
13.1 Shrnutí praktické části   48	
Závěr   50	
Seznam literatury a pramenů   52	
Seznam příloh: 54	
Příloha 1. Zákon o dobrovolnické službě      55	
Příloha 2. Tabulka náročných životních událostí dle Holmese a Rahea   70	

## Úvod

Obdivuji lidi, kteří dokáží usilovně a bez nároku na odměnu pracovat pro dobrou věc. Samotné slovo dobro se nachází ve slovu dobrovolník. Dále tam lze nalézt i slovo vůle. Za dobrovolnou činností tedy stojí dobrá vůle dobrovolníka. Dobrovolníci mají dobrou vůli hledat cestu k nápravě určitých negativních jevů. Dobrovolníci neztrácejí elán a víru, že i oni dokáží svým úsilím něco změnit.

Dobrovolnická služba si našla v naší společnosti své přirozené místo. Dobrovolnictví tedy není ve společnosti novým fenoménem. Ve společnosti existují skupiny osob, které pro vyrovnávání příležitostí potřebují pomoc jiných, ale také existují lidé, kteří jsou ochotni jim nezištně pomoci podle svých možností a schopností.

Můj první kontakt s dobrovolnictvím se odehrál v ústavu sociální péče, kam jsem chodila jako dobrovolnice pomáhat. Ke psaní tohoto tématu mne ovšem dovedla jiná zkušenost. Na Jaboku – Vyšší odborné sociálně pedagogické a teologické škole jsem vykonávala svou měsíční praxi v Savio House v Anglii, kde jsem působila jako dobrovolnice. Působení v Savio House jsem se setkala s dobrovolníky, kteří zde působili minimálně jeden rok. V Savio House jsem zažila chvíle, na které ráda vzpomínám. Ovšem přihodily se zde i situace, při kterých docházelo k nedorozumění.

Na Jaboku – Vyšší odborné sociálně pedagogické a teologické škole jsem se také setkala se zkušenostmi jiných dobrovolníků. Každý z nich prožil během své dobrovolné služby něco jiného. Každý se setkal s něčím příjemným, ale také i něčím, na co dnes nevzpomíná rád, co pro něj nebylo příjemné.

Ze svého okolí znám lidi, kteří prošli krizí víry, přestáli krizi manželství či prodělali krizi vztahu. Jaké krize prožívají dobrovolníci, kteří se rozhodli věnovat svůj čas, zkušenosti a energii lidem v jiné zemi?

Cílem mé bakalářské práce je tedy odpověď na tyto otázky:

Prodělávají dobrovolníci během dobrovolné služby krizové momenty?

Jaké krizové momenty prožívají v cizí zemi?

Předpokládám, že nejvíce krizových momentů u dobrovolníků nastane při setkání s odlišnou kulturou. Déle předpokládám, že nejvíce krizových momentů nastává na počátku dobrovolné služby.

Má absolventská práce se skládá ze 13 kapitol, ve kterých se pokusím nalézt odpovědi na otázky, které jsem zmínila již dříve. Celkově se práce dělí na dva velké celky, prvním je teoretická část a po ní následuje praktická část. V teoretické části čerpám z literatury, v praktické části pracuji s výsledky rozhovorů s dobrovolníky.

První kapitola vymezuje, kdo je to dobrovolník následující kapitola se zabývá tím, jaký typ lidí se dobrovolníky stává.

Třetí kapitola, nazvaná Zákon o dobrovolnické službě, uvádí informace z tohoto zákona a také připomínky některých organizací k tomuto zákonu. Čtvrtá kapitola definuje typy a charakteristiky dobrovolnictví. Pátá kapitola popisuje oblasti, ve kterých dobrovolníci nejvíce působí. S užívanou terminologií v oblasti dobrovolnictví seznamuje kapitola šestá.

Sedmá kapitola se zabývá postavením koordinátora a jeho vztahem k dobrovolníkům. Osmá kapitola uvádí definici krize a její projevy. Devátá kapitola se zabývá tím, proč někteří lidé prožívají krizi a jiní ne. Desátá kapitola zkoumá příčiny krize a její typologii.

Jedenáctá kapitola pátrá po krizových momentech v dobrovolnické službě.

Devátá kapitola je věnovaná zákonu o dobrovolnické službě a krizových momentech. V této kapitole se také snažím v zákoně nalézt souvislosti s krizovými momenty dobrovolníků.

V dalších kapitolách, které jsou již kapitoly praktické části, uvádím metody, které jsem v praktické části používám, uvádím krizové momenty, které dobrovolníci uváděli.

# Teoretická část

## 1. Kdo je to dobrovolník?

Jelikož je název práce krizové momenty v dobrovolnické službě, považuji za vhodné uvést definici dobrovolníka.

Dobrovolník je člověk, který se ze své svobodné vůle rozhodne věnovat svůj čas, svoji energii, vědomosti, schopnosti a dovednosti ve prospěch jiných lidí či společnosti a to bez nároku na finanční odměnu. Sousedská výpomoc či pomoc příbuzným se dá velice těžko oddělit od dobrovolnictví. To znamená, že každý z nás je v životě někdy dobrovolníkem, ovšem málo z nás je za něj označeno. Dobrovolníci nabízí svůj elán a zkušenosti neziskovým organizacím, sociálním zařízením a především svým bližním.

Každý z nás může být dobrovolníkem, protože každý člověk má vrozenou schopnost nabízet svou pomoc ostatním. Lidé se liší pouze v tom, do jaké míry a v jaké formě jsou ochotni tak činit.

Dobrovolnictví je jedním ze základních stavebních prvků občanské společnosti a posiluje kulturní identitu, překračuje hranice států a jazyků, hranice věku a hranice jednotlivých společenských skupin.

Pokud si definujeme pojem „dobrovolník“ je také třeba poukázat na to, kdo dobrovolník není. Dobrovolnictví není oběť. Při dobrovolnictví dlouhodobém, kdy se dobrovolník stává součástí komunity, je třeba si uvědomit, že dobrovolník není tzv. „holka pro všechno“. Dobrovolník nabízí nezištně svůj volný čas, zkušenosti a dovednosti, ale také má svá práva a povinnosti.

Zde ještě musím připomenout jeden problém. Definovat dobrovolníka a dobrovolnictví v postkomunistické zemi je problematické. Dobrovolnická práce se stala za posledních 40 let komunistického režimu synonymem politického nátlaku nebo podlézání režimu. Komunismus také možná zapříčinil to, že

dobrovolníky se u nás stávají lidé, kteří komunismus nezažili, nebo naopak lidé, kteří se narodili za první republiky. Ve vyspělých demokratických zemích mezi dobrovolníky naleznete především ekonomicky zajištěné občany ze středních a vyšších vrstev. Slovo dobrovolník má tedy v naší zemi již jisté zabarvení. Nástup kapitalismu v České republice na druhou stranu zapříčinil to, že je pro společnost nepochopitelné vykonávat jakoukoliv činnost zadarmo.

## **2. Kterí lidé se stávají dobrovolníky?**

Samotné prožívání krize je ovlivněno několika faktory, záleží i na tom, kdo krizi prožívá, proto zde uvádím, kteří lidé se stávají dobrovolníky.

Dobrovolníky se stávají muži i ženy. Ženy se jimi ovšem stávají mnohem častěji a to v poměru 10:1. Dobrovolníkem může být i kdokoliv z nás. Každý, kdo je psychicky i fyzicky zdatný, může nabídnout své schopnosti jako dobrovolník. Často se jedná o staršího, osamělého občana, který tímto způsobem činnosti chce změnit svůj způsob života. Hledá novou aktivitu, nové přátele, využití svých znalostí, a také svých schopností.

Nebo se naopak dobrovolníky stávají studenti, zejména ti, kteří studují sociální obory. Také pro ně dobrovolnická služba představuje praxi pro jejich budoucí profesi a získávání nových dovedností a zkušeností. Tato činnost pro ně znamená možnost poprvé pracovat s vlastním případem. Studenti se díky dobrovolnické činnosti naučí principy občanské společnosti a získávají přehled o neziskovém sektoru. Mezi studenty převažují studenti středních a vysokých škol. V České republice není příliš obvyklé dobrovolnictví dětí, ale v USA a v západních zemích je tato forma dobrovolnictví běžná.

Právě druhou nejpočetnější skupinu dobrovolníků tvoří ženy mezi 50-60 lety (podle Pavola Friče v Dárcovství a dobrovolnictví v České republice). Ženy jsou také aktivnější v sociální oblasti.

Dobrovolníky lze nalézt i mezi nezaměstnanými lidmi, kteří touží být nějak užiteční. Evropská unie dokonce podporuje projekt "Nezaměstnaní jako dobrovolníci", který organizuje HESTIA Národní dobrovolnické centrum.

Dobrovolničení nezaměstnaných dokáže předcházet mnoha problémům, které se u nezaměstnaných projevují. Získávají praxi, nevypadnou úplně z pracovního procesu a tím jim zůstávají pracovní návyky. Předchází se tak samotnému sociálnímu vyloučení nezaměstnaných. Ženy v domácnosti, které nechtějí pracovat, ale chtějí se společensky uplatnit a být mimo domov. Lidé, kteří pracují a chtějí být činní v jiném oboru, či chtějí být v kontaktu s lidmi, který jim při jejich práci chybí.

Dobrovolníky lze hledat také mezi lidmi, kteří se ocitli v určitém „přechodném“ období svého života - např.: po rozvodu, zotavování z nemoci, ovdovění apod. Pro mnohé lidi je tato činnost náplní jejich životní filosofie, neboť sympatizují s posláním organizace, a tak chtějí svojí pomocí přispět k jeho naplnění.

V České republice se dobrovolníky stávají lidé kolem 20 let, a nebo naopak lidé ve věku jejich dědečků a babiček. Je zde jasný generační odstup, je tedy patrný důsledek vlivu totalitního režimu.

Obecně lze říci, že dobrovolníky se stávají lidé převážně aktivní, úspěšní a s pozitivním vztahem ke světu. Lidé, kteří nejsou lhostejní a věří tomu, že mohou dokázat změnit věci, se kterými nejsou spokojeni.

Zákon číslo 198 z roku 2002 o dobrovolnictví říká, kdo se může stát dobrovolníkem. Tento Zákon však upravuje podmínky pouze pro státem podporované dobrovolnictví, neupravuje podmínky pro dobrovolnou činnost obecně. Neexistuje povinnost dobrovolníků či organizací naplňovat podmínky tohoto zákona, pokud nestojí o podporu státu v této oblasti. Dobrovolníkem podle tohoto zákona může být pouze osoba fyzická. "Dobrovolníkem je fyzická osoba, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu."<sup>1</sup> Pokud bude vykonávat dobrovolnickou činnost na území České republiky stačí, aby byla starší 15 let. Pokud se rozhodne dobrovolnickou činnost vykonávat mimo území České republiky, má být starší 18 let. Dobrovolník vykonává svoji službu na základě smlouvy s vysílající organizací. Tato smlouva musí být písemná v tom případě, kdy je dobrovolník vyslán do zahraničí.

---

<sup>1</sup> Zákon o dobrovolnické službě § 3

### **3. Zákon o dobrovolnické službě**

Zákon o dobrovolnické službě uvádím, abych ve stručnosti uvedla, co tento zákon říká o dobrovolnictví. Uvádím, zde také připomínky, které vznesly některé organizace k tomuto zákonu.

Dobrovolnictví se týká „Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů“ (198/2002 Sb.), který je účinný od 1.1. 2003.

Rok 2001 byl Mezinárodním rokem dobrovolníků. Tento rok měl vliv i na dobrovolníky v České republice. V říjnu tohoto roku byl návrh Zákonu o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů hotov a v roce 2002 byl zákon schválen. Právní účinnosti nabyl 1.1.2003, ale fakticky mohl být uplatňován až o půl roku později, protože nebyla vytvořena pravidla k akreditaci projektů dle tohoto zákona.

Již dlouho u nás působila řada neziskových organizací, které se zabývají dobrovolnickou činností, ale jejich postavení nebylo před tímto zákonem dostatečně právně ošetřeno. Tento zákon neměl v českém právním řádu žádnou historickou oporu a tak zavádí do českého právního řádu zcela nové pojmy: dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající organizace a přijímající organizace. Zákon neupravuje podmínky dobrovolnické služby obecně, ale upravuje pouze podmínky, jejichž splnění vyžaduje stát, aby mohl poskytnout svou podporu.

V tomto zákoně jsou stanoveny podmínky, kdy stát podporuje dobrovolnickou službu. Zákon se netýká všech organizací. Existují tři oblasti, ve kterých dobrovolníci působí:

- pomoc v sociální sféře
- pomoc v ekologii a při katastrofách
- pomoc při uskutečňování rozvojových programů

Zákon rozlišuje dobrovolnickou službu krátkodobou a dlouhodobou (delší než 3 měsíce). Dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let. Pokud vykonává dobrovolnickou službu v zahraničí, měl by být starší 18 let. Dobrovolníky podle

tohoto zákona nejsou osoby vykonávající civilní vojenskou službu, členové Červeného kříže a dobrovolní hasiči (jejich působení upravuje jiná právní norma).

Zákon nařizuje uzavřít smlouvu mezi vysílající a přijímající organizací. Pokud dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou činnost v zahraničí, tak musí být smlouva písemná.

Vysílající organizace musí mít sídlo v České republice a musí jít o právnickou osobu. Ministerstvo vnitra jí udělí akreditaci, pokud splní předem určené podmínky.

Přijímající organizace je osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána.

Při krátkodobé dobrovolnické službě musí být ve smlouvě mezi dobrovolníkem a vysílající organizací sjednáno alespoň místo, předmět a doba výkonu dobrovolnické služby, poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pracovních pomůcek.

Smlouva mezi dobrovolníkem a vysílající organizací musí obsahovat:

- iniciály dobrovolníka, název a sídlo vysílající organizace
- ujednání o přípravě před výkonem dobrovolnické služby
- informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem služby, která by ho mohla ohrozit
- místo, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby
- způsob stravování a ubytování
- ujednání o vrácení části peněz, pokud předčasně ukončí výkon dobrovolnické služby
- ujednání o náhradách výdajů (příprava, cesta kapesné, pracovní prostředky, ochranné prostředky)
- rozsah pracovní doby, doby odpočinku, důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické služby předčasně ukončit
- pokud to vyžaduje povaha dobrovolné služby, tak by měla smlouva obsahovat i výpis z Rejstříku trestů (ne starší než 3 měsíce), potvrzení o zdravotním stavu, seznámení dobrovolníka s prevencí infekčních nemocí

Vysílající organizace musí dobrovolníka pojistit – pojištění odpovědnosti za škodu na majetku nebo na zdraví. Zahraniční dobrovolníky je nutné také zdravotně pojistit. Bude-li dobrovolník vykonávat dobrovolnou činnost mimo obec, kde bydlí, organizace je povinna zajistit ubytování ve zdravotně

nezávadném prostředí a dobrovolnickou službu musí vykonávat v podmínkách neohrožující jeho život či zdraví.

Ministerstvo vnitra poskytuje dotace na úhrady spojené s:

– důchodovým pojistným (je-li služba vykonávána dlouhodobě – déle než tři měsíce a v rozsahu překračujícím v průměru 20 hodin kalendářního týdne)

- pojištěním odpovědnosti za škodu
- přípravou dobrovolníků
- vedením a evidencí dobrovolníků
- zajišťováním dobrovolnické služby

Dobrovolnická činnost musí být přiměřená věku dobrovolníka. Při práci s dobrovolníky musí být uplatňovány rovné podmínky zacházení. Dobrovolníkovi nepřísluší za jeho činnost žádná odměna.

Vysílající organizace uzavře písemnou smlouvu s přijímající organizací, sjedná podmínky dobrovolnické služby, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby, způsob ubytování a stravování, způsob ověřování průběhu dobrovolnické služby vysílající organizací za účelem kontroly dodržování smlouvy a hodnocení práce dobrovolníků. Musí informovat vysílající organizaci o rizicích, která mohou ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka. Vysílající organizace jsou povinny zveřejňovat roční výroční zprávy.

Ministerstvo vnitra je oprávněno ověřovat, zda vysílající organizace plní podmínky stanovené tímto zákonem. Ministerstvo také uděluje vysílajícím organizacím akreditaci a to na tři roky.

Na tento zákon reagovalo mnoho nestátních neziskových organizací kriticky. Zákon totiž upravuje pouze určitou část dobrovolnických činností. Tento zákon neumožňuje akreditaci dobrovolníků, kteří jsou členy organizace, pro kterou pracují. Organizacím narůstá administrativa. Organizacím také vadí, že nesmí dobrovolníky odměnit ani nefinančně. Narůstají nároky na koordinátora dobrovolníků. Některá ustanovení zákona jsou nesrozumitelná a obsahují plno složitých pojmů. Chybí ustanovení oficiální existence dokladu o vykonané dobrovolnické službě. Chybí obecná definice toho, kdo dobrovolník je. Nejsou stanovena práva a povinnosti dobrovolníka.

Zákon snad nechtěně rozděluje dobrovolnictví do dvou skupin, jedno dobrovolnictví je akreditované a druhé je neakreditované. Rozdíl mezi nimi tento zákon ještě prohlubuje. „Zákon zároveň působí proti smyslu původní ideje

dobrovolnictví jako svobodně zvolené činnosti ve prospěch někoho jiného mimo rámec smluv, povinností a závazků.“<sup>2</sup> Zákon také nepodporuje regionální dobrovolnictví, akreditované organizace nejsou ve všech regionech.

Dobrovolníci ale také díky tomuto zákonu získají jisté výhody. Hrazeno jim bude zdravotní a sociální pojištění státem. Zákon také napomáhá zviditelnit dobrovolnictví. Zákon zvyšuje prestiž organizací a umožňuje jim získat dotace. Zákon také slouží organizacím jako vzor k sepisování smluv s dobrovolníky a s přijímajícími organizacemi.

#### 4. Typy a charakteristiky dobrovolnictví

V této kapitole definuji dobrovolnou službu.

*Rozlišení dobrovolnictví z hlediska historického vývoje:*

**1. Evropský model** dobrovolnictví nebo také **komunitní** model - dobrovolníci se společně setkávají na základě společných zájmů v církvích nebo v jiném přirozeném společenství. Z některých těchto organizací se stávají profesionální dobrovolnická centra. Centrum si i po této změně udržuje přátelské vztahy. Tento model je vývojově starší.

**2. Americký model** dobrovolnictví neboli **manažerský** - tento mladší model je typický tím, že dobrovolnická centra jsou profesionální. V centrech pracují profesionálové, kteří vyhledávají dobrovolníky.

V ČR se vyskytují oba modely. Komunitní model převládá u charitativní a humanitárních organizací. Manažerský model je typický pro větší města.

*Rozlišení z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá:*

1. Dobrovolnictví, jež vzniká „**zdola nahoru**“ – Registrovaná nezisková organizace vznikla z neformální skupiny přátel, které pojila společná činnost se stejným cílem, přes neformálně strukturovanou skupinu. U nás takto hojně vznikaly organizace po roce 1989. Pozitivní na tomto typu je spontánní nadšení

---

<sup>2</sup> [http://www.dobrovolnik.cz/nazory.shtml?restrict=number.....1&res\\_val=27](http://www.dobrovolnik.cz/nazory.shtml?restrict=number.....1&res_val=27)

všech zúčastněných. Důležité je uvědomit si, že organizace může dosáhnout takové úrovně, kdy již nutně vyžaduje profesionální řízení.

2. Dobrovolnictví, které působí „**zvenčí dovnitř**“ – V takovéto organizaci pracují profesionálové, tato organizace rozhoduje o začátku spolupráce s dobrovolníky. Pozitivní je profesionalita organizace, problémem ovšem může být přijetí dobrovolníků pracovníky. Pracovníci mohou brát dobrovolníky jako podřadné pracovníky atd.

*Rozlišení podle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci:*

**1. Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace.** Dobrovolníci se podílejí spolu s profesionály na chodu organizace. „Dobrovolníci jsou v tomto případě rozhodující silou organizace.“<sup>3</sup> Pomáhají prezentovat organizaci pomocí příležitostných akcí.

**2. Dobrovolníci vykonávají činnost společně s profesionálními zaměstnanci.** Dobrovolnictví není základem provozu organizace. Objevuje se u sociálních a zdravotních zařízení. Dobrovolníci zajišťují činnost, kterou by za jiných okolností vykonávali profesionálové. Dobrovolníci snižují finanční náklady organizace.

**3. Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, ale jejich činnost pomáhá zkvalitňovat služby poskytované organizací.** Jedná se většinou o volnočasové aktivity, jazykové či výtvarné kroužky. Dobrovolníci pro organizaci představují doplnění služeb či zvýšení jejich kvality. Organizace by se ovšem bez dobrovolníků obešla.

*Rozlišení z hlediska časového vymezení:*

**1. Jednorázová** dobrovolnická služba - nejčastěji při kampaních či sbírkách. Činnost dobrovolníka nemusí být v tomto případě příliš formalizována.

**2. Dlouhodobá** dobrovolná činnost - poskytována opakovaně a pravidelně. Např. dvě hodiny dvakrát týdně po celý rok. „Vyplatí se mít sepsanou dohodu o spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací, v níž jsou upraveny závazky, práva a povinnosti obou stran.“<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> TOŠNER, Jiří. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 39

<sup>4</sup> TOŠNER, Jiří. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 40

**3. Dobrovolná služba** - dlouhodobý dobrovolný závazek např. na několik měsíců, na několik let. Dobrovolník často působí v zahraničí. Důležitá je zde příprava dobrovolníka na jeho budoucí činnost.

## **5. Oblasti, ve kterých dobrovolníci nejvíce působí**

Další z determinant, které ovlivňují dobrovolníkovo prožívání krize, je v jakém prostředí a s jakými klienty pracuje.

### ***1. Ekologie a ochrana životního prostředí***

- působení v ochraně živočichů, rostlin a divoké přírody, zachování čistoty životního prostředí... Celostátní působnost s propojením na mezinárodní síť. Jsou to např.: Děti Země, Tereza, Greenpeace, Jihočeské matky... Často se zapojují do řešení problémů, které přesahují rámec ČR.

### ***2. Oblast kultury a umění***

- ochrana a revitalizace kulturních památek, divadel, muzeí, knihoven  
- působnost organizací je většinou regionální. Při pořádání kulturních akcí se využívá dobrovolníků, protože je to finančně výhodné.

### ***3. Sportovní a vzdělávací činnost***

- sdružení rodičů a přátel školy, sportovní kluby, myslivecké společnosti,  
- v ČR se dobrovolníci nejvíce zapojují v mimoškolních volnočasových aktivitách. Jde o zájmové kroužky a turistické oddíly. Dobrovolníci také často organizují pro děti prázdninové tábory.

### ***4. Rozvoj obce (komunity) a bydlení***

- komunitní, sousedské aktivity, hospodářské aktivity (chovatelé, zahrádkáři, včelaři, údržba obecní zeleně)

### **5. Humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv**

- angažují se v problémech okolního světa, také do dění aktivně zasahují
- angažují se také ve vnitrostátních problémech, jako např. povodně v ČR, péče o uprchlíky
- humanitární organizace založené na činnosti dobrovolníků: Český červený kříž, Česká katolická charita, diakonie českobratrské evangelické i husitské církve, Sbor dobrovolných hasičů a další.
- dobrovolníci v této oblasti jsou klíčovými pracovníky v terénu
- nestátní neziskové organizace, které pomáhají jak individuálně, tak i znevýhodněným skupinám osob při obraně jejich práv např.: Amnesty International, Český helsinský výbor, občanské poradny, Bílý kruh bezpečí a jiné.

### **6. Sociální a zdravotní oblast**

- v této oblasti se dobrovolníci vyskytují nejhojněji
- mnoho nestátních neziskových organizací přebírá služby, které dříve zajišťoval stát
- oblast, ve které se vyžaduje profesionální přístup dobrovolníků
- dobrovolníci jsou často zosobněním vnějšího světa pro dlouhodobě nemocné, děti, důchodce
- sociální a zdravotní neziskové organizace: Česká katolická charita, Pražská organizace vozičkářů, Život 90, Naděje a mnoho dalších.

### **7. Zahraniční dobrovolná služba**

- v ČR se objevuje až po roce 1989
- organizace vysílají dobrovolníky do zahraničí, spolupracují na mezinárodních projektech
- zejména mladí lidé se účastní letních „workcampů“, ale i dlouhodobých pobytů v zahraničí
- organizace věnující se dobrovolníkům pro zahraniční stáže: Mládež pro Evropu, Evropská dobrovolnická služba, ADRA, Člověk v tísni při ČT, Charita, VOLONTÉ, INEX, Český červený kříž a další.

## 6. Terminologie dobrovolnictví

V další části uvádím termíny, které se v mé práci budou mnohokrát objevovat. Jednu skupinu budou tvořit termíny z oblasti dobrovolnictví.

### *Dobročinnost*

Jinými slovy - filantropie, lidumilnost. Dobročinnost je pomoc sociálně slabým. Dobročinnost se zaměřuje na lidi, kteří nejsou členové rodiny. Nese v sobě jistý institucionální rozměr. „Dobročinnost považujeme za jednu z občanských ctností.“<sup>5</sup>

### *Dobrovolnictví*

Dobrovolnictví lze rozdělit na několik skupin:

a) *Občanská výpomoc* (nebo také sousedská výpomoc) - dobrovolná činnost, při níž pomáháme své rodině, svým příbuzným či svým sousedům.

b) *Dobrovolnictví vzájemně prospěšné* - dobrovolná činnost, která obvykle probíhá ve vytvořené komunitě. Tato komunita se může vytvořit v obci i jinde. „Dobrovolnictví sousedské či vzájemně prospěšné se spontánně, někdy i z nouze, rozvíjelo v uplynulém období totalitní společnosti, kdy v důsledku nefungujícího trhu zboží a služeb byla většina občanů odkázána na systém vzájemných protislužeb.“<sup>6</sup>

c) *Veřejně prospěšné dobrovolnictví* - je to forma dobrovolnictví, která je organizována v dobrovolnických centrech. Na této formě také staví neziskové organizace. Organizace obvykle dobrovolníkovi nabízí příležitost k dobrovolné činnosti. Dobrovolník má přesně vymezenou roli, kterou má plnit. Typickým místem pro uplatnění veřejně prospěšných dobrovolníků jsou nestátní neziskové organizace.

Pozn.: Hranice mezi těmito třemi popsanými typy dobrovolné činnosti se mohou v praxi stírat. Některé činnosti zájmových občanských sdružení mohou být prospěšné jak pro jejich členy, tak i pro veřejnost - např.: členové ekologického sdružení.

---

<sup>5</sup> TOŠNER, Jiří. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 36

<sup>6</sup> TOŠNER, Jiří. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 36

*d) Formální dobrovolnictví* - pokud dobrovolník vykonává svou činnost pod záštitou nějaké organizace nebo církve. O neformální dobrovolnictví se jedná, pokud dobrovolník vykonává svou činnost neorganizovaně a nezávisle na nějaké organizaci. Takoví dobrovolníci jsou těžce zjistitelní, nedají se tudíž zahrnout do statistik. Neformální dobrovolnictví je realizováno dobrovolníkem individuálně většinou pro své známé, příbuzné a sousedy. Je tedy totožné s občanskou výpomocí.

*e) Dobrovolná činnost* - samotný výkon dobrovolné pomoci.

*f) Dobrovolnická činnost* - aktivity spojené s organizováním dobrovolnictví.

*g) Dobrovolná organizace* - je taková organizace, jejíž činnost je postavena na dobrovolnicích.

*h) Dobrovolnická organizace* - taková organizace, která se zejména zabývá organizováním dobrovolné činnosti.

Autoři knihy „Dobrovolníci a práce s nim v organizacích“ doporučují používat sousoví dobrovolná služba a dobrovolná činnost a vyhýbat se spojení dobrovolná práce. Slovo práce totiž evokuje výdělek

### **Dobrovolnické centrum**

Je to nestátní nezisková organizace, která má za cíl realizaci dobrovolných programů, propagaci a podporu dobrovolnictví. V centru vedou databáze zájemců o dobrovolnictví. Jsou regionální, specializovaná a celostátní.

Pomáhají při hledání vhodného místa pro uplatnění schopností potencionálního dobrovolníka. Pokud někdo ví, že chce být dobrovolníkem, ale neví v jaké organizaci a nemá dostatek informací, pak by měl jistě kontaktovat dobrovolnické centrum. Pomáhají také při orientaci v situacích, kdy dobrovolníci pomoc potřebují.

Také se starají o školení všech, kdo dobrovolníky řídí. Často také spolupracují s mezinárodními dobrovolnými centry a jednotlivci.

Starají se i o dobrovolnické projekty. Zajišťují dobrovolnickou pomoc v mnoha různých organizacích, které poskytují pomoc např. dětem, seniorům. Jejich

zásluhou se také z médií dovídáme o dobrovolnictví , dobrovolnická centra totiž mají na starosti propagaci dobrovolnictví v médiích.

Hlavním úkolem je napomáhat vzniku nových dobrovolnických projektů a získávat nové dobrovolníky. Dobrovolnická centra pomohou organizaci, pokud si není sama jista dobrovolnickým managementem, organizaci také poskytnou cenné informace a inspiraci pro realizaci projektů. Dobrovolnická centra organizacím zprostředkují dobrovolníky a mohou vést jejich zaškolování.

### **Koalice dobrovolnických iniciativ**

Vznikla na jaře 2001 a to jako volné sdružení neziskových organizací, které se podílejí na dobrovolnických programech a projektech v České republice. Účelem koalice je reprezentace dobrovolnictví. Zachovává naprostou nezávislost všech organizací, které do ní vstoupily. Navenek koalici reprezentuje „HESTIA – Národní dobrovolnické centrum“.

## **7. Koordinátor dobrovolníků**

Samostatnou kapitolu o koordinátorovi dobrovolníků uvádím proto, že on je osoba, na kterou se dobrovolníci často obracejí s žádostí o radu. Má tedy možnost dobrovolníkovi pomáhat zvládat náročné situace.

Koordinátor dobrovolníků bývá klíčovou osobou organizace při práci s dobrovolníky. Doprovází je a pomáhá jim od jejich výběru (je-li nutný) přes výcvik a samotné působení v organizaci až po ukončení jejich spolupráce. Je kontaktní osobou jak pro dobrovolníky, tak i pro zaměstnance. Musím uznat, že pestrost a počet úkolů, které koordinátor vykonává, je velká. Přesto jsem se v České republice jen v málokteré neziskové organizaci, která pracuje s dobrovolníky, s takovouto osobou setkala. Často byl koordinátorem

zaměstnanec, který vykonával úplně jinou, pro něj prvořadou práci a dobrovolníky měl jen jakoby bokem.

Koordinátor je osoba určená organizací, která má na starosti dobrovolníky. Pokud koordinátor není v organizaci vůbec nebo dobrovolník bude pracovat na místě, kde není koordinátor vždy dostupný, musí být dobrovolník seznámen s člověkem, který mu bude zadávat úkoly, bude kontrolovat správnost plnění a také bude odpovídat na dobrovolníkovy dotazy.

Koordinátor by měl mít vyhrazen čas na případné dotazy dobrovolníka. Měl by být také ozbrojen trpělivostí, neboť v případě potřeby je nutné znovu a znovu vysvětlovat, pomáhat a radit dobrovolníkům. Koordinátor by si měl s dobrovolníkem ujasnit vzájemný vztah a dbát na přátelskou a partnerskou atmosféru.

Koordinátor má také na starosti dobrovolníkovu zapojení do kolektivu, proto by měl dobrovolníkovi podávat informace o činnosti a poslání organizace. Zapojení do kolektivu prohloubí např.: pozvání na schůze organizace, různé akce a oslavy. Dobrovolníci potřebují stejný styl řízení jako ostatní zaměstnanci, neboť i oni jsou součástí organizace. Koordinátor je také kontaktní osobou mezi dobrovolníky, ostatním personálem, klienty i vedením organizace. Koordinátor by měl dbát na to, aby dobrovolníci znali celý kolektiv zaměstnanců a cítil se v něm rovnocenně.

Některé organizace svým dobrovolníkům poskytují tzv. zkušební dobu. Dobrovolník si její trvání většinou domlouvá sám s koordinátorem. Délka zkušební doby se liší podle druhu činnosti, kterou bude dobrovolník vykonávat, podle dobrovolníkových zkušeností. Většinou je v této době nutné, aby dobrovolník pracoval pod vedením někoho zkušenějšího. Toto období bývá obdobím vzájemného oťukávání a poznávání. V tomto období by také měl mít dobrovolník právo si své působení v organizaci rozmyslet a pokud mu práce nebude vyhovovat, tak moci vzájemnou dohodu ukončit bez toho, aniž by byla organizace nemile překvapena.

Některé druhy práce dobrovolníků toto přípravné období přímo vyžadují. Toto období bývá samozřejmě u dobrovolníků, kteří pracují v zahraničí a musí se přizpůsobovat jinému stylu života, jinému prostředí a většinou i cizímu jazyku.

Koordinátor dobrovolníků by také měl zjistit a zajistit vhodnou formu ocenění dobrovolníků. Má na starosti samotný nábor dobrovolníků a jejich registr. Měl by učit zaměstnance, jak pracovat s dobrovolníky.

Na koordinátorových bedrech také bývá méně oblíbená práce - řešení problémů a konfliktů. Koordinátor by měl pružně reagovat nejen na neshody mezi dobrovolníky a pracovníky organizace, ale i na dobrovolníkovu neschopnost vykonávat danou práci. Konfliktem by nemělo dojít k nabourání chodu organizace a k nabourání dobrovolníkovy činnosti. Pokud dobrovolník chybuje, či neplní své povinnosti jak má, tak by koordinátor neměl být emotivní, ale měl by dát dobrovolníkovi příležitost tuto chybu napravit.

Může se stát, že v dobrovolníkově životě se odehraje nějaká situace a jejím následkem dobrovolník nebude schopen vykonávat svou práci. V takových chvílích by měl dobrovolník vědět, že koordinátor je osoba, na kterou se může obrátit. A naopak koordinátor by měl citlivě dobrovolníka vést a doprovázet.

Správný koordinátor by neměl za žádných okolností dobrovolníka ponižovat, ani při případných konfliktech. Koordinátor by měl být také nestranný, neměl by mezi dobrovolníky nikoho upřednostňovat. Měl by s dobrovolníky diskutovat a zajímat se o jejich názor.

Koordinátor má také dobrovolníka dále motivovat ve své práci. „Udržujte rovnováhu mezi zájmem organizace, zájmem klienta a zájmem dobrovolníka.“<sup>7</sup> Dobrovolníkovu motivaci lze zvýšit tím, že ho organizace i koordinátor nechá pracovat samostatně, ale měl by vědět, že za práci přebírá odpovědnost. Realizace dobrovolníkových nápadů je také jeden ze způsobů motivace dobrovolníků. Podpora odborného růstu motivuje dobrovolníka také zvláště, pokud je dobrovolník nezaměstnaný. Získá nové vědomosti, které bude moci později uplatnit při hledání nového zaměstnání či při samotném výkonu práce.

## 8. Krize a její definice

Většina z nás vnímá slovo krize negativně. Vyvolává v člověku úzkost a neklid. Když ale nahlédneme do slovníků, tak není důvod k takové

---

<sup>7</sup> Kosina, Karel. *Dobrovolnictví středoškoláků*, s. 23

jednostrannosti. V řeckém slovníku lze najít několik rozmanitých významů slova „krisis“:

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| - rozpoznávací síla | - spor       |
| - hádka             | - výrok      |
| - volba             | - vysvětlení |
| - vyvolení          | - výklad     |
| - řešení            | - výsledek   |
| - soud.             |              |

V latinském slovníku je základní význam slova „krisis“ omezen na pojem „rozhodnutí“. Podle těchto významů není tedy krize pouze negativní.

Krizi však nelze chápat pouze v negativním slova smyslu. Krize má v sobě dynamický náboj a potenciál změny, je důležitým činitelem zrání jedince. Lze ji chápat jako výzvu pro náš pohled na sebe samé a příležitost k prověření vlastních možností a hranic. Pokud se člověku podaří odhalit její hlubší význam a porozumět své situaci v širší perspektivě, bude vnitřně mnohem bohatší

Mnoho oborů a přístupů pracuje s pojmem krize. Slovo krize je běžné, ba přímo jde o módní slovo. Používá se k vyjádření zklamání, špatné nálady či marnosti. „Mám krizi.“ „Ujel mi autobus před nosem. To je krize.“ Co tedy slovo krize znamená? Jak je krize definována?

## 8.1 Definice krize

V psychosociální oblasti je krize definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami a vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně s pomocí svých blízkých osob zvládnout přijatelným a navyklým způsobem. Krize je časově ohraničené období, které se vyznačuje nefunkčností a bezperspektivností. Jedinec zpravidla prožívá stavy úzkosti, depresi, cítí ohrožení své identity a ztrátu kompetence ovládat svůj život.

Je to situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu.

Krize je taková situace, která postihuje jednotlivce, společnost a komunitu. Jde o zákonitý jev lidského života. Krize se používá k popisu situací, které jsou vnímány negativně. Má ovšem i svůj pozitivní význam, neboť přispívá k osobnímu růstu a zrání jedince. Krize se také používá k popisu situací, které něco dramaticky mění. Krize je předěl a zlom v nějakém dění. Krizi bychom tedy

neměli vidět pouze negativně. Každá krize nás očišťuje a má v sobě jistý sebevýchovný stupeň. Je podivuhodné označit krizi za ozdravující, když při ní prožíváme bolest. Ale krize ozdravující je, zabraňuje totiž člověku ustrnout na dosaženém stupni.

„Do duševní krize se dostáváme, střetneme-li se s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase navykklým způsobem.“<sup>8</sup> Krize je situace, která navozuje změnu v navykklém způsobu života.

Krizi můžeme chápat jako osobně ohrožující situaci s možností změny a vývoje. Krizi lze definovat jako přechodný stav vnitřní nerovnováhy, který je způsobený takovými událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení.

Pro každého znamená krize něco jiného a většinou je definována samotným jedincem. Definice krize má tedy velmi osobní charakter pro každého jedince. Krize je taková situace, kterou člověk za krizi považuje.

Krize je časově ohraničené období, které se vyznačuje nefunkčností a bezperspektivností. Jedinec zpravidla prožívá stavy úzkosti, depresi, cítí ohrožení své identity a ztrátu kompetence ovládat svůj život.

Jedním z projevů krize je komplexnost. Zasahuje všechny roviny lidské činnosti. Týká se člověka jako celku. Někteří lidé jsou ke krizím náchylnější, jiní méně.

## 8.2 Projevy krize

Člověk se během krize necítí dobře, cítí napětí, úzkost a nepohodu.

- ❖ Prožívá negativní emoce a zážitky.
- ❖ Člověk má pocit ztráty kontroly nad sebou samým.
- ❖ Pocity ohrožení základních potřeb, ohrožení duševní pohody.
- ❖ V závislosti na druhu krize může vyvolat znepokojení, pocity strádání, smutku a truchlení.
- ❖ Je narušen obvyklý způsob života jedince.
- ❖ Vyvolává změnu a nutnost přizpůsobení se nové situaci.

---

<sup>8</sup> Vymětal, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. 13. str.

Další projevy krize:

#### Bezradnost

Bezradnost je neschopnost cokoliv řešit. Bezradný je člověk, který si neví rady, neví, jak postupovat a vědomě neví, jak dál. Z jednání a chování bezradného člověka je patrná nejistota a chaos. „Bezradnost produkuje bezmocnost a obojí vede k nejistotě, případně neschopnosti rozhodnout se mezi dvěma nebo více možnostmi.“<sup>9</sup>

#### Bezmocnost

Člověk v krizi je bez moci, je ponechaný pouze sám sobě.

#### Nejistota

Člověk v krizi si není jistý, co bude v budoucnosti. Není si jistý skoro ničím, zda krizi přežije, zda se může opřít o své blízké, zda bude mít dost sil atd.

#### Zklamání

Zklamání vyvolávají nenaplněné naděje. Zklamání je tedy soubor pocitů, které jsou vyvolány nenaplněním našich představ. Naděje a představy mohou mít reálný podklad, ale mohou být pouhým přáním.

„Předmětem zklamání je marně vynaložená důvěra nebo naděje, ať se jedná o člověka, události, soužití či lidské sdílení.“<sup>10</sup>

#### Beznaděj

Zklamání mohou člověka uvést do stavu beznaděje. Máme pocit, že jsme poraženi. Při beznaději často člověk prožívá pocity samoty.

#### Zoufalství

Beznaděj a opuštěnost se mohou proměnit v zoufalství. Zoufalství je nepřítomnost naděje.

#### Deprese

Deprese, která se projevuje při krizových momentech nebývá nemocí, ale je emocí. Deprese je jistou emoční reakcí na prožívání stresů a frustrací. Deprese označuje dlouhodobě pokleslou náladu jedince. Člověk v depresivním stavu upadá do trdomyslných úvah, pociťuje skleslost, obavy, osamocenost, nejistotu, úzkost a sklíčenost.

---

<sup>9</sup> EIS, Zdeněk. Krize všedního dne. Str. 65.

<sup>10</sup> EIS, Zdeněk. Krize všedního dne. Str. 79

Tento stav jedince také bývají spojený s vnitřním napětím a neklidem. Projevují se pocity strachu, smutku a rezignace.

Úzkost

Člověk ve stavu krize je krizí naprosto pohlcen. Koncentruje se pouze na onen daný problém.

### 8.3 Stres

Krize se může snadno zaměnit se stresem. Krize a stres, ale nejsou synonyma. Ovšem, prožívá-li dobrovolník při své činnosti stres, není to pro něj také nic příjemného.

Stres

Je odpověď organismu na stresor. Stres je soubor reakcí organismu na vnitřní nebo vnější podněty, které narušují chod organismu. Člověk se do stresu dostává tehdy, jsou-li na něj kladeny subjektivně nepřiměřené nároky. Dlouhodobý stres může vést ke vzniku krize. Stres je obranný mechanismus organismu.

Stresory mohou být:

- fyzikální (teplo, chlad, záření, hluk)
- toxické (různé jedy)
- infekční
- fyzické (tělesná námaha až vyčerpání)
- psychické a sociální

*Reakce* na stres mohou být úzkost, vztek, deprese, apatie a další. Odpovědí organismu je stresová reakce. Pokud je míra stresoru vyšší než schopnost jedince tuto situaci zvládnout, dostává se člověk do stresu. Ztrácí pocit jistoty, adekvátnosti a nastává u něj přetížení, zoufalství a bezmoc.

Přítom hranice mezi zátěží, kterou člověk zvládá a mezi stresem není objektivně definovatelná. To, co někdo zvládá dobře, může být pro jiného již silný stres a kromě toho se v životě setkáme i s tím, že to, co jsme jindy zvládli bez problému v jiném čase a hlavně situaci, způsobí stresovou reakci.

Signály, že člověk prožívá stres mohou být: změny v chování, nervozita, deprese, vyhýbání se týmové spolupráci, slabost, stranění se lidí, narušený spánek, pláč pocit osamělosti. Mnoho těchto signálů je podobných či přímo shodných s projevy krize. „Stres je charakteristická fyziologická odpověď na poškození nebo ohrožení organismu, která se projevuje prostřednictvím adaptačního syndromu.“<sup>11</sup>

## 9. Proč někteří lidé prožívají krizi a jiní ne?

Na tuto otázku bych chtěla najít odpověď, abych mohla zdůvodnit, že výčet krizových momentů v dobrovolnické službě nebude úplný. Také v této kapitole popisují průběh krize.

Každý z nás se denně setkává s řadou životních událostí. Některých si člověk ani nevšimne, na jinou reaguje silně. Čím to je, že dva lidé reagují na stejnou životní událost jinak? Krize je stav subjektivní. To, co pro jednoho znamená bezvýznamnou životní epizodu, může pro jiného znamenat situaci nezvladatelnou.

Každý člověk disponuje různě silnými obrannými a adaptačními mechanismy. Práh citlivosti na naše vnitřní nedostatečnosti je však u každého člověka značně rozdílný.<sup>12</sup> Tento práh citlivosti či odolnost čelit psychosociální zátěži souvisí s naším rodinným zázemím, dále s jistými osobnostními charakteristikami a se způsobem, jakým jsme se naučili řešit svízelné situace.

### ***Rodinné zázemí:***

Domov je pro nás místem důvěrně známým a bezpečným. Nejdůležitější věci se naučíme právě zde. Je také místem, kde je člověk opravdu sám sebou a ostatní ho tak přijímají. Vytváří se vztahy mezi jednotlivými členy rodiny. „Z psychologického hlediska je pro duševní zdraví, tedy i „zasazenost“ člověka ve světě důležitá zkušenost plné akceptace druhými, bezvýhradné přijetí, kdy lásku

---

<sup>11</sup> ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krize psychologický a sociologický fenomén. Str. 17.

<sup>12</sup> EIS, Zdeněk. Krize všedního dne. Str. 15

ostatních si nemusíme „zasloužit“.<sup>13</sup> Toto láskyplné prostředí ovšem nevylučuje občasná spory a neklidné vztahy. Ovšem tyto spory, aby byly konstruktivní, měly by se dít na půdě základního přijetí.

Člověk těžko žije sám nebo v prostředí, které ho neakceptuje. Někteří lidé ovšem rodinu postrádají. Mohou být krizí více ohroženi než jiní, kteří měli možnost přijímat a dávat.

#### ***Osobnostní charakteristiky:***

Zde Vymětal rozlišuje autonomii, identitu a autenticitu. Tyto charakteristiky se projevují i v chování člověka. *Autonomie* znamená pevnost osobnosti. Autonomní člověk spoléhá především sám na sebe. Člověk neautonomní snadno podléhá a je ovlivnitelný ostatními lidmi. Vyšší autonomie v sobě obsahuje i větší osobní svobodu při rozhodování.

*Identita* sjednocuje osobnost. Při některých krizích může dojít k situacím, kdy jedinec přestává vědět, kdo je a kam patří.

*Autenticita* znamená, že sami před sebou nic nepředstíráme a nepředstíráme ani nic vzhledem k druhým lidem. Autenticita rozvíjí sebepoznání a porozumění sám sobě.

Mezi osobnostní charakteristiky patří hodnotový systém. *Hodnotový systém* je soubor relativně stálých postojů týkajících se základní orientace a vztahů člověka ke světu i k sobě. Hodnotový systém udržuje a usměrňuje jednání člověka. Hodnoty, které člověka přesahují, jsou spolehlivější než hodnoty časově vázané.

#### ***Strategie řešení svízelných situací:***

Znamená obvyklý postup, kterým se snažíme zvládnout určitou problémovou situaci. Strategie se učíme zejména v dětství nápodobou od dospělých. Řadu z nich získáváme také zkušenostmi.

### **9.1 Determinanty krize**

Přestože je prožívání krize individuální záležitostí, existuje řada obecných okolností, která ovlivňuje krizi. Špatenková<sup>14</sup> uvádí těchto determinant 11. Jsou to:

---

<sup>13</sup> VYMĚTAL, Jan. Duševní krize a psychoterapie. Str. 22

<sup>14</sup> ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krize psychologický a sociologický fenomén. Str 34.

- ❖ **Věk** má souvislost s danou vývojovou etapou a sociální rolí, ve které se člověk nachází.
- ❖ **Pohlaví.** Ženy jsou více ochotnější k vyhledávání pomoci při prodělávání krize, jsou také emotivnější a sdílnější než muži. Muži jsou uzavřenější a méně sdílní než ženy.
- ❖ **Životní situace** v sobě zahrnuje např.: zaměstnání, bydliště, rodinnou situaci a jiné.
- ❖ **Zdravotní stav** znamená fyzické i psychické zdraví jedince. Nemocný člověk či hladovějící je méně odolný vůči projevům krize.
- ❖ **Osobnostní faktory.** Do osobnostních faktorů spadají temperament, emoční stabilita, adaptabilita a jiné.
- ❖ **Schopnost zvládat náročné životní situace.** „Zde jsou klíčovými termíny především obranné mechanismy a zvládání (coping).“<sup>15</sup>
- ❖ **Dřívější nevyřešené krize.** Krize, které se člověku nepodařilo vyřešit, zanechávají na jedinci stopu v tom, že oslabují jeho schopnost řešit další přicházející krize.
- ❖ **Spolupůsobící krize.** Probíhají najednou dvě krize. Druhá krize většinou přichází, když dojde k oslabení jedince důsledkem prožívání první krize. Sekundární krize mohou projevy krize prohlubovat a komplikovat.
- ❖ **Naděje.** „Naděje umírá poslední.“
- ❖ **Náboženské přesvědčení** je u některých jedinců silným zdrojem síly a naděje při prožívání krize.
- ❖ **Sociální opora** je faktor, který napomáhá dojít k úspěšnému řešení krize.

## 9.2 Průběh krize

Pokud je člověk vystaven silnému stresoru a dojde k narušení jeho vnitřní rovnováhy, dochází k přirozené akutní reakci na stres, která má adaptivní funkci. Tato reakce se vyskytuje hned poté, co se traumatizující podnět objevil nebo v následných 2 – 3 dnech. Špatenková<sup>16</sup> hovoří o tzv. obecném adaptačním syndromu, který má tři fáze

---

<sup>15</sup> ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize psychologický a sociologický fenomén*. Str 34

<sup>16</sup> ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*.

1. **Poplachová (alarmující) fáze:** Dochází k náhlému narušení vnitřního prostředí organismu. Dostavuje se šok a aktivizují se přirozené adaptační mechanismy (boj nebo útok).
2. **Rezistentní fáze:** Reakce se snižuje, jako by si organismus na stres zvykl. Adaptační mechanismy jsou stále na vysoké úrovni. Dochází k maximální adaptaci.
3. **Fáze vyčerpání:** Adaptační mechanismy se hroučí, dochází k vyčerpání. Reakce je tak silná, že může dojít až k selhání organismu.

## 10. Příčiny krize

Jaké okolnosti a podněty jsou příčinami krize? Jaké situace vedou ke vzniku krizí?

Podle Vymětala<sup>17</sup> existují **vnitřní a vnější spouštěče krize** (precipitatory).

Vnějšími příčinami krize jsou:

- ❖ Ztráta subjektu - jistot, vztahu, člověka, hodnoty... (např.: smrt, rozchod, zklamání, zrada, stud, zranění, rozplynutí očekávaného atd.)
  - ❖ Změna - přechod na jinou školu, změna zaměstnání, rodinného stavu, zdravotního, pracovního...
  - ❖ Volba - vybrání si jedné možnosti a vzdání se druhé
- Vnitřní spouštěče krize:
- ❖ Nutnost adaptace jedince na vlastní vývoj. Příčinou krize může být neschopnost vyhovět požadavkům vývoje.
  - ❖ „Náhradní opatření“ – Hybris Jedná se o aplikaci nevhodné strategie při řešení problému. Krize nastává, když tento náhradní mechanismus selže.

---

<sup>17</sup> VYMĚTAL, Jan. Duševní krize a psychoterapie.

## 10.1 Typologie krizí

Krizi se mohou lišit svou příčinou, obsahem, stupněm závažnosti nebo způsobem řešení stávající situace. Uvedu zde členění od několika autorů, protože každý preferuje jiná kritéria typologizace krizí.

Špatenková uvádí tuto typologii krizí:

- ❖ Vývojové krize jsou součástí lidského života. Týkají se nás všech, v řadě případů si je i přejeme. Přinášejí s sebou určitou změnu a přijetí nových rolí a s nimi spojených úkolů. K vývojovým krizím se řadí např.: ukončení školy, hledání si zaměstnání, sňatek, nástup do práce, puberta apod. Z tohoto výčtu je patrné, že příčinami mohou být situace, které vnímáme negativně – odchod ze zaměstnání, ale i pozitivně – narození dítěte.
- ❖ Situační krize jsou důsledkem vnějších situací. Ohrožují jedincovu identitu a integritu. Mohou se objevit kdykoliv a kdekoliv. V případě těchto krizí nezáleží na vývojovém stadiu jedince. Je nemožné je předvídat.
- ❖ „V případě kumulované krize je prožívání aktuální traumatické události komplikováno či zintenzivňováno vzpomínkami z předchozí ztráty.“<sup>18</sup>  
Vzpomínka na minulou ztrátu se promítá do aktuálního prožívání.

## 10.2 Jiné rozdělení krizí:

- podle počtu účastníků krize:

- ❖ Individuální: autonehoda, znásilnění, úraz, nemoc, loupež a další.
- ❖ Komunitní: povodeň, terorismus, zemětřesení, požár a jiné.

- podle průběhu:

- ❖ Akutní krize jsou velmi nápadné a mají ohraničený konec a začátek.
- ❖ Chronické jsou krize nenápadné a zpravidla trvají i roky.

- podle druhu příčiny:

---

<sup>18</sup> ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krize psychologický a sociologický fenomén. Str. 27.

- ❖ Zjevné: jedinec si je uvědomuje a připouští, např.: nemoc, nevěra ztráta, práce.
- ❖ Latentní: jedinec si je neuvědomuje, v některých případech jde o krize, které si člověk nechce připustit.

### 10.3 Baldwinova typologie krizí:

Baldwin popsal šest typů krizí, které jsou odstupňovány podle své závažnosti.

1. **Situační krize** – Krize způsobená vnějšími faktory, jde o situace, které v jedinci vyvolávají pocit tísně.
2. **Tranzitorní krize** – Krize, která se dá důsledkem vývoje jedince očekávat. Je způsobená přechodem z jedné životní fáze do druhé.
3. **Traumatické krize** – Původcem krize je silný vnější podnět, který je nepředvídatelný. Jedincovy vyrovnávací strategie nefungují.
4. **Vývojové krize** – Jde o krizi nezralosti. Nedosáhnutí citové zralosti daného vývojového období.
5. **Psychopatologická krize** – Krize pramenící z psychopatologie daného člověka. Psychopatologie zhoršuje či komplikuje krizi.
6. **Krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc** – Jedinec přestává být odpovědný sám za sebe.

## 11. Krizové momenty dobrovolnické služby

Dobrovolník působí ve společenství ostatních lidí, kteří ho nějakým způsobem ovlivňují a tvarují. Dochází přitom k mnoha střetům nebo vstřícnosti, k přijímání nebo odmítání druhými.

Za krizové momenty považují takové, které člověka přepadnou náhle, naruší obvyklý chod jeho života. Jsou to epizody, které jsou pro dobrovolníky v jistém smyslu ohrožující. Dobrovolníka nějakým způsobem krizové momenty ohromí. Jsou to situace, kdy jsou na dobrovolníka kladeny zvýšené požadavky a

ten se právě nachází v nějakých ztížených situacích. Dobrovolnická služba s sebou přináší řadu změn, na které se musí jedinec postupně adaptovat.

Jak jsem již dříve zmínila, nemohu popsat veškeré krizové momenty v dobrovolnické službě neboť:

- ❖ každý dobrovolník může za krizový moment označit něco jiného.
- ❖ Krizové momenty v dobrovolnické službě jsou závislé například na těchto faktorech:
  - na kultuře země, ve které dobrovolník službu vykonává;
  - na typu klientů, se kterými pracuje;
  - na přípravě, kterou dobrovolník před službou absolvoval;
  - na spolupracovnících;
  - na jeho předešlých zkušenostech;
  - na osobních charakteristikách dobrovolníka;
  - na jeho rodinném zázemí;
  - strategiích řešení krizí.

V roce 1964 se pokusili Holmes a Rahe sestavit jistý inventář životních událostí, které se mohou stát příčinou krize. Z těchto náročných životních situací budu vycházet při hledání krizových momentů v dobrovolnické službě. Pokusím se najít takové, které odpovídají dobrovolnické službě a jejím nárokům a podmínkách. Celou tabulku uvádím v příloze číslo dvě.

### **11.1 Popis průběhu dobrovolnické služby**

Pro lepší doložení krizových momentů v dobrovolnické službě, uvedu jednotlivá stádia dobrovolnickovy služby a k tomu možné krizové události, které v daném období mohou na dobrovolníka působit.

#### **Počátek dobrovolnické služby**

Počátek dobrovolníkovy působení je na krizové momenty bohatý. Krizovým momentem je samotný počátek dobrovolnictví. Pro dobrovolníka je to **změna zaměstnání** či činnosti, na kterou byl dosud zvyklý. Změna zaměstnání je v Holmes-Rahově tabulce na 15. místě.

Problémy, které mohou na počátku nastat, mohou být spojeny s **nesouladem očekávání** mezi dobrovolníky a organizátory jejich práce. Dobrovolníci mohou přijet s hlavou plnou ideálů, které by chtěli v dané zemi realizovat, ovšem může dojít k tomu, že se svými představami narazí. Některé budou nerealizovatelné, jiné jim neumožní realizovat sami klienti či spolupracovníci.

Dobrovolníci, kteří se rozhodnou pro dobrovolnickou službu, ji většinou vykonávají v zahraničí. Zde může nastat jeden krizový moment, který vzniká ve spojitosti setkání s jinou kulturou. Jde o **kulturní šok**.

### **KULTURNÍ ŠOK:**

Kulturní šok je proces, který trvá týdny až měsíce. Doba jeho trvání závisí na tom, jak jsou dobrovolníci schopni zpracovat změny, které je v cizím prostředí obklopí. Tyto změny dokáží dobrovolníka úplně vykolejit. Některé z nich tak moc, že nápor nevydrží a raději se vrátí domů. Každý z nás jsme jiný a tudíž každý má jinou schopnost se s kulturním šokem vyrovnat.

Čím jsou dobrovolníci blíže ke své rodné zemi, tím menší kulturní rozdíly pozorují. Dobrovolník se může cítit osamocený, nechápe jednání lidí okolo sebe, cítí se frustrovaný díky jiné mentalitě, jazyku, jinému přístupu a jiným zvykům. Každý to zažil, jen si to vnitřně nemusel pojmenovat kulturní šok, nýbrž třeba stesk po domově, divná mentalita místních lidí, rozdílný žebříček hodnot.

#### *Fáze*

#### *kulturního*

#### *šoku:*

##### *Nadšení*

Vše je pro dobrovolníka nové, nezvyklé a lákavé. Dobrovolník je u vytržení. Vstřebává povrchní znaky odlišné kultury a v podstatě s ní moc nekomunikuje.

##### *Frustrace*

Dobrovolník již začíná více komunikovat a získává větší náhled na skutečnější podobu věcí. U dobrovolníka nastupuje vystřízlivění, začíná pociťovat frustraci z neporozumění, začíná se projevovat kritika a někdy až odsouzení.

### *Obrat*

Dobrovolník prošel jedním extrémem – nadšením a druhým extrémem – frustrací. Od povrchu věcí se dobrovolník dostává hlouběji. Při fázi obrat se dobrovolník nachází ve středu mezi dvěma extrémů. Ustupuje kritika, dobrovolníci již zjišťují, že přeci jen něco funguje.

### *Přizpůsobení*

Prostředí již není pro dobrovolníka nepřátelské, stává se jen „jiným“, ale pro něj již více pochopitelnějším. Nalézá věci, které vůbec neznal, ukazují se mu pohledy na věci, které ho vůbec nenapadly. Dochází mu, že některé věci lze dělat třeba i jinými způsoby, než které měl doposud zažité. V této fázi již dokáže odhadnout, co si může dovolit.

### *Návrat*

Dobrovolníkovi se může zdát, že po návratu domů, na něj již žádné útrapy nečekají. Doma ho ovšem může čekat nepříjemné „překvapení“. Může nastat situace, že i pokud se dobrovolník vrátí do známého prostředí, není schopen normálně fungovat. Tyto útrapy závisí na síle prožitku v druhé kultuře.

V této fázi lze od dobrovolníků často slyšet věty typu: „V Čechách nic nefunguje. Tam dělali všechno jinak a lépe. U nás se přeci nedá žít, kdybyste to tam viděli, jaké to tam bylo. Já to tady nemůžu vydržet. Chybí mi tady to či ono. Pobyt v zahraničí mě velmi změnil. Hned bych se tam vrátil.“

Krizovým momentem pro dobrovolníky může být **práce v „mezinárodním týmu“**, tj. týmu, který je složen z lidí různých kultur. V dobrovolné službě připadají v úvahu dva způsoby obsazení týmu. Členové týmu mohou být jedné národnosti a společně pracovat v jedné cizí zemi, nebo může jít o tým, který je složen z lidí různých kultur. Mezinárodní týmy přinášejí mnoho výhod: zvýšenou schopnost inovace a kreativity, nové nápady, sdílení vědomostí a zkušeností. Přinášejí, ale i řadu úskalí.

### ***Komunikace***

Práce s informacemi a jejich předávání je oblast, ve které se mezinárodní rozdíly projevují nejzřetelněji. Překážkou vzájemného dorozumění bývá už jen nalezení společného jazyka mezi dobrovolníkem a ostatními členy týmu, mezi dobrovolníkem a klientem. Nutností bývá neustálé vyjasňování klíčových termínů. Svízelné je, že některá slova mají v jiných jazycích jiný význam, nebo některá slova mají jiných jazycích odlišný náboj. Dobrovolníkům proto lze pouze doporučit, aby se aspoň z počátku snažili používat co nejjednodušší a nejsrozumitelnější slova.

Při komunikaci s příslušníky odlišných kultur se nesmí opomíjet řeč těla. U členů týmu, kteří jsou odlišné kultury než dobrovolník, může řeč těla a výraz tváře lépe popsat to, co se snaží vyjádřit slovy. Dobrovolník by si měl být vědom toho, že i neverbální komunikace je velice kulturně závislá. Někdy i konkrétní gesto nebo výraz tváře v kultuře jedné může znamenat něco úplně jiného v kultuře druhé.

### ***Kulturní odlišnosti***

Přestože rozdíly vyplývající z příslušnosti k odlišným kulturám, nebývají tolik viditelné jako rozdíly komunikační, bývají klíčovou příčinou většiny problémů mezinárodních týmů.

Pro dobrovolníka může být problematické vnímání „normálnosti“. Pro každou kulturu existují normální způsoby chování a každá kultura má své hodnoty, normy. Když bychom se tímto problémem zaobírali až do detailu, přišli bychom na to, že každá kultura má svoji definici normálnosti.

Kulturní normy se týkají zejména způsobu sociálního chování. Výrazně kulturně dané je i chápání prostoru. Tento aspekt se dá demonstrovat na tom, že např. lidem z Hispánských kultur nevádí pracovat ve vzájemném těsném kontaktu, naopak mnoho lidí z Anglosaské kultury si naopak přísně svůj osobní prostor hlídá. Kulturně dané je i vnímání času a termínů spojených s časem.

Oblastí, která může způsobit velké problémy nečekaných rozměrů, jsou kulturní rozdíly v chápání etických norem. Zde zmíním např. rozdílné vnímání hranic přijatelného chování mužů k ženám.

Kulturní odlišnosti se projevují i v oblastech, kde by je dobrovolníci asi ani nečekali. Na všechny se nedá připravit. Nedají se tedy všechny odlišnosti vypsát a popsat, na všechny odlišnosti se také dobrovolník nemůže předem připravit.

Nejen na počátku dobrovolnickovy služby se může projevit **nedostatek komunikace**. Příčin nedostatku komunikace může být mnoho. Dobrovolník není ještě schopen komunikovat v cizí řeči. Organizace může díky nekomunikaci získat zkreslený obraz o dobrovolníkovi. Tato situace může vést k falešnému uspokojení na straně jedné a frustraci na straně druhé. Důsledkem toho nejsou konflikty ventilovány a včas řešeny. Při komunikaci dochází díky odlišnosti kultur k nezamýšleným střetům.

### **Průběh dobrovolnickovy služby**

Dobrovolník se může střetnout s nějakou jinou osobností. Mohou nastat konflikty s osobním poradcem. Většina dobrovolníků má jako osobního poradce stanoveného koordinátora dobrovolníků, na které ho se mají obracet se svými problémy. Hledání přijatelného kompromisu vyžaduje od „aktérů“ konfliktu nasměrovat úsilí všech zúčastněných na to, aby se pokud možno jejich komunikace držela ve věcné, a nikoliv osobně konfrontační rovině. Znamená to nevyhýbat se střetu myšlenek, ale nedopustit střet osobností.

Při práci v malé sociální skupině může dojít k projevům tzv. **ponorkové nemoci**. Ta se projevuje při relativní sociální izolaci. V dobrovolné službě to znamená, že dobrovolník pracuje s omezeným kruhem lidí. Vzniká napětí z nedostatku soukromí, dobrovolník také pociťuje přecitlivělost na své vlastní soukromí. V týmu vznikají konflikty a lidé nepřiměřeně reagují. Ponorková nemoc se může projevit, když dobrovolník vykonává svou činnost v rámci komunity. Život v komunitě znamená 24hodinovou osobní angažovanost.

Dobrovolníci mohou během svého působení prožít traumatické krize, které mohou být zapříčiněny nejen politickou **situací dané země, ale i přírodními podmínkami**. Dnes již není neobvyklé, že se dobrovolníci vydávají do zemí, ve kterých zuří válečné konflikty, kde jsou běžné únosy lidí. Do některých zemí se dobrovolníci vydávají, aby pomohli zdejším obětem přírodních katastrof. Během jejich pomoci, tedy není vyloučené riziko opětovného výskytu katastrofy.

Vývojová krize u dobrovolníků může být zapříčiněna tím, že si dobrovolnictví vybrali jako jakýsi útěk. Tento útěk je typický u dobrovolníků, kteří jsou studenti a pro dobrovolnou službu se rozhodli kvůli **neshodám s rodiči**. Případné neshody se snažili řešit, jejich řešení, však nebyla účinná, proto se rozhodli z domova prchnout jinam.

**Příliš velká/příliš malá** pracovní zátěž může být pro dobrovolníky spouštěčem krize. Vykonávaná práce má být pro dobrovolníka zvladatelná a přiměřená. Činnost, která je nad síly nebo schopnosti dobrovolníka může zapříčinit jeho zklamání a i následný odchod z organizace. Dobrovolník může dostat přiřazenou **práci**, která je vzhledem k jeho kvalifikaci **nepřiměřená** – buď je pro něj příliš jednoduchá, nebo naopak příliš komplikovaná.

**Nedorozumění** je asi nejčastějším zdrojem konfliktů a střetů. Souvisí to již s předešlým nedostatkem komunikace, ale také s dobrovolníkovou schopností komunikace v cizím jazyce. Někteří dobrovolníci mohou být málo asertivní a neprůbojní, a tak v sobě mohou shromažďovat dotazy a pochybnosti, které jednou vyjdou nečekaně na povrch.

**Pocit izolace** může být způsoben novým prostředím a novými lidmi. Dobrovolník může zažívat pocit, že je na všechno sám. Dobrovolník se zprvu může stranit kolektivu. Pocit izolace může být také způsoben odlišností dobrovolníka od tamějších obyvatel. Každý z nás se někdy ve svém životě cítí izolovaný. U dobrovolníků ovšem může dojít ke spuštění krize tím, že kolem sebe nemají blízké lidi, nemají se na koho obrátit se svými problémy a pochybnosti. Nemají své zázemí a sociální oporu. Dobrovolníci potřebují své obavy a problémy s někým sdílet. Potřebují někoho, komu by mohli důvěřovat. Přestože se obracejí na své koordinátory, může jim scházet zázemí a emoční opora, která se jim normálně dostává od rodiny.

Dobrovolník se může setkat s tím, že některý z vedoucích pracovníků bude **bezohledně prosazovat vlastní stanoviska a ignorovat jeho názory a pocity**. Pro dobrovolníka je lepší vyhýbat se střetu osobností, ale neměl by se vyhýbat střetu myšlenek a idejí. Na 28. místě v Holmes-Raheově tabulce se nacházejí potíže s nadřizným.

Dobrovolník by měl také počítat s tím, že **zázemí**, které mu organizace nabídne, může mít jiný standard, než na který je zvyklý. Tento standard se netýká pouze toho, že se dobrovolník může o svůj pokoj dělit s ostatními dobrovolníky. Do této oblasti patří **změna spánkového režimu**, zvláště pokud dobrovolník bude bydlet v komunitě, také sem spadá zvykání si na **jídlo**, které se v některých oblastech značně liší od jídla, které je běžně k dostání v Čechách. Z náročných životních situací, které sestavili Holmes-Rahe, by této situaci mohly odpovídat

změny v životních podmínkách, změna spánkového návyku, změna finančního stavu a změna stravovacích návyků.

Pro dobrovolníka nepříjemnou a stresující záležitostí může být **úraz nebo nemoc**. V dnešní době médií často slycháváme o šíření nebezpečných nemocí v oblastech, kde dobrovolníci svou službu vykonávají. Třeba při běžné chřipce může začít hlodat červíček pochybností, zda jde opravdu jen o chřipku. I samotná návštěva nemocnice nemusí být pro dobrovolníka příjemná, nemocnice může mít jiný standard než mají nemocnice v České republice. Také vysvětlování místnímu personálu, co vám je, jak se cítíte, nemusí být pro jazykově slabé příjemné.

Během dobrovolné služby se také mohou nastat krizové situace, které se odehrají v dobrovolnickově rodině nebo v jeho soukromém životě.

### **Konec dobrovolné služby**

Při návratu se může u dobrovolníka projevit **druhý kulturní šok**. Návrat do vlasti bývá horší, dobrovolník se na něj cíleně nepřipravuje. Dobrovolník znovuobjevuje svou vlast. Může zastávat kritický postoj k dění ve vlasti. Druhý kulturní šok je tím silnější, čím méně dobrovolník udržoval kontakty s lidmi z vlasti.

Konec dobrovolnickovy služby a návrat domů může být pro dobrovolníka nepříjemný, protože v České republice **není postoj k dobrovolnictví nakloněný**. Dobrovolník se tedy může setkat s nepochopením a ignorancí.

## **12. Zákon a krizové momenty dobrovolníků**

Nyní bych se zkusila podívat na Zákon o dobrovolnické službě z úhlu pohledu své bakalářské práce. Samotný zákon neřeší krizové momenty v dobrovolnické službě, ale mnoha se snaží předejít.

Za velice dobré pro dobrovolníky považují podepisování smlouvy při vykonávání dobrovolné činnosti v zahraničí. Tato smlouva se týká nejen samotné činnosti dobrovolníka, ale také jeho ubytování a stravování.

Co v zákoně předchází krizím:

- Vždy musí být sjednáno místo, předmět a doba výkonu dobrovolné služby. Dobrovolník má aspoň představu, co bude jeho činnost obnášet a nedojde u něho ke zbytečným deziluzím.

- Podepsání smlouvy při vykonávání dobrovolné služby v zahraničí. Dobrovolník má ve smlouvě jakousi oporu, ví, co jsou jeho práva a povinnosti a také ví, co jaká jsou práva a povinnosti organizace.

- Informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem služby, která mohou ohrozit dobrovolníkovu zdraví nebo život.

Dobrovolník tedy není při výkonu služby nemile překvapen.

- Seznámení dobrovolníka s prevencí možných infekčních nákaz.

Každá nemoc dobrovolníka oslabuje, při zahraniční službě, kdy je odkázán sám na sebe, je tento bod velice důležitým.

- Způsob stravování a ubytování dobrovolníka musí být uveden ve smlouvě.

Tento bod smlouvy předchází rozčarováním dobrovolníka s kvalitou a způsobem ubytování.

- Ve smlouvě má být uveden rozsah pracovní doby, rozsah odpočinku a podmínky pro udělení dovolené.

Rozsah pracovní doby a stanovení doby odpočinku má chránit samotného dobrovolníka před případným vyčerpáním.

Tento bod považují za ochranu mladistvého dobrovolníka.

- Vysílající organizace musí sjednat v zahraničí zdravotní pojištění pro dobrovolníka.

Tento bod slouží k ochraně zdraví dobrovolníka v zahraničí.

- Vykonává-li dobrovolník činnost mimo obec, ve které má trvalé bydliště, musí mu vysílající organizace zajistit ubytování ve zdravotně nezávadném prostředí a dobrovolnickou službu bude vykonávat v podmínkách neohrožujících jeho zdraví či život.

Opět se týká ochrany zdraví dobrovolníka.

- U dobrovolníků mladších 18 let Zákon pamatuje na jejich anatomický, fyziologický a psychický vývoj. Dobrovolnická služba musí být přiměřená

těmto faktorům. Takto mladý dobrovolník nesmí vykonávat zahraniční dobrovolnou činnost.

Tento bod považuji za ochranu mladistvého dobrovolníka.

Zákon o dobrovolnické službě se týká pouze akreditovaných organizací. Jeho podmínky se tedy netýkají všech organizací, proto záleží na tom, pro jakou organizací dobrovolník vykonává svou činnost.

## II. Praktická část

### 13. Rozhovory

Praktická část bude věnována analýze rozhovorů s bývalými dobrovolníky, kteří působili v zahraničí. Ve druhé části bakalářské práce jsem se snažila zjistit, jaké krizové momenty někteří dobrovolníci během svého působení prožili.

Způsoby, které jsem ke zjištění dat pro praktickou část použila, jsou následující:

- ❖ Vlastní zkušenost z dobrovolné praxe.
- ❖ Rozhovory s dobrovolníky.

#### *Respondenti:*

Soubor respondentů jsem vytvořila z lidí, které sama osobně znám. Soubor čítal pouhé dva dobrovolníky. Takto malý okruh lidí jsem sestavila proto, neboť jsem chtěla, aby poměr dotazovaných mužů a žen byl 1:1 a k rozhovoru svolili čtyři dobrovolníci a jedna dobrovolnice. Při dalším kontaktování vybraných dobrovolníků nebyl rozhovor možný se třemi z nich, proto zůstal konečný soubor dvou dobrovolníků. Uvědomuji si, že vybraní dobrovolníci představují pouze malou část ze spektra dobrovolníků. Za velký nedostatek považuji, že mezi dotazovanými nejsou dobrovolníci působící v České republice.

Jeden z dotazovaných vykonával svou službu v Mexiku a druhý v Ugandě. Jejich věk je 23 a 25 let. Jeden je studentem vysoké školy, druhý je studentem VOŠ. Pro oba dva to byla jejich první dobrovolná služba. Jeden z nich byl zahraničí po dobu deseti měsíců, druhý respondent po dobu šesti měsíců. Jejich dobrovolná služba spadala do oblasti sociální a zdravotní, do humanitární sféry a ochrany lidských práv, do vzdělávací činnosti. Jejich činnost byla tedy velmi různorodá a jejich klienty byli nejčastěji děti a mladí lidé.

Kvůli malému počtu dobrovolníků nejde o nějaký kvantitativní výzkum. Nevyvozují tedy žádné obecně platné závěry, které lze použít u všech dobrovolníků. Cílem praktické části bylo pouhé zmapování možných krizových momentů dobrovolníků.

### ***Rozhovory:***

Kvůli malému počtu respondentů jsem s nimi vedla nestandardizovaný rozhovor. Rozhovory zde uvádím v této formě: otázka, odpovědi a mé komentáře k odpovědím dobrovolníků.

- ❖ První otázka, kterou jsem jim položila: „Jak byste definovali dobrovolníka teď po svých zkušenostech?“

Odpověď první: „Člověk, který večer usíná s úžasným pocitem. Práce mu dává smysl. Baví ho víc, než kdyby pracoval za peníze. Díky tomu, že se dobrovolníčí po časově omezenou dobu, člověk se rád nasadí víc. Dobrovolníci jsou specifická komunita, speciální sorta lidí.“

Odpověď druhá: „Dobrovolníci se nebojí práce. Jsou to otevření lidé, kteří si nemyslí, že spasí svět. Jsou ochotni nově myslet a učit se nové věci.“

Zajímalo mne, jak definují dobrovolníka po jejich zkušenostech s dobrovolnictvím a setkání s jinými dobrovolníky.

- ❖ Druhá otázka zněla: „Prožili jste nějaký krizový moment, situaci, událost během vaší dobrovolné služby?“

Tato otázka měla dojít ke zjištění, zda dobrovolníci během svého působení vůbec nějaký krizový momenty prožili.

Odpověď obou dotazovaných zněla stejně: „Ano a ne jeden.“

- ❖ Třetí otázka: „Jak byste popsali krizový moment? Co jste při něm prožívali?“

Třetí otázkou jsem se snažila přijít na obecnou definici krizových momentů právě od samotných dobrovolníků. Jak krizové momenty prožívali a co při nich pociťovali.

Odpověď první: „To je různé, ale dá se říci, že při všech jsem prožíval beznaděj a jistou frustraci. Bylo to náhlé a nečekané. Nedá se na tyto situace připravit. Člověka jistým způsobem paralyzují.“

Odpověď druhá: „Prožívala jsem tam několikrát beznaděj a svou vlastní bezradnost. Snažila jsem se nic nepředstavovat, k ničemu se neupínat. I když se to snažíš dělat, tak tě něco náhle přepadne. Děje se něco, co je ti nepříjemné, nejde to vyhnat z hlavy. Neustále na to musíš myslet, ovlivňuje to tvé chování.“

- ❖ Otázka čtvrtá: „Můžeš popsat krizové momenty, které jsi zažil během dobrovolné služby?“

Zde musím poznamenat, že dobrovolníků jsem se dotazovala nezávisle na sobě. Otázky jsem jim sice položila ve stejný den, ale každému v jiný čas. Jeden druhého neznají osobně, a přesto na tuto otázku odpovídali shodně v tom, že krizové momenty popisovali podle průběhu své „kariéry“. K jednotlivému období přiřazovali krizové momenty, které v té době prožívali. Tato období řadili postupně za sebou, proto budu sledovat tato jednotlivá období s nimi. K jednotlivému období vždy uvedu odpovědi obou dotazovaných.

Po příjezdu do země:

Odpověď první na otázku číslo čtyři: „Jako krizi jsem pocítoval to sžívání se s jinou kulturou. V podstatě to bylo během celého mého působení, ale na počátku jsem to vnímal a hlavně prožíval nejintenzivněji. Jiný jazyk, jiná kultura. Zvykání si na odlišné klima. Nechápal jsem jejich systém cestování. Zvyknout si na to, že to nefunguje. Co jsem taky nemohl překousnout, bylo to, že jsem si musel zvyknout na to, že mě všichni v krámě chtějí okrást. Problém pro mne tedy bylo i dojít si nakoupit. Zpočátku je člověk plný elánu k překonávání překážek, má plnou hlavu ideálů, jak je tam realizuje a to ho žene kupředu. Postupně ale toto nadšení upadá, člověk jenom sleduje, jak jeho ideály nejdou realizovat.“

Odpověď druhá: „Po příjezdu to bylo těžké období. Zvykání si na jinou kulturu. Nezvládala jsem jazyk, to mi přitěžovalo. Neustále se mi muselo všechno vysvětlovat, i několikrát. Docházelo k nedorozuměním právě kvůli mé neschopnosti komunikace v jejich jazyce. Krizí pro mne také bylo sžívání se s komunitou. Vlastně během celého pobytu u nich jsem byla komunitou omezovaná a svazovaná. Vše se řídilo podle nich.“

Jak jsem již popsala v teoretické části, mnoho nečekaných událostí může být spojeno s prožíváním odlišnosti kultur. Na dobrovolníky čeká zvykání si na jiné sociální podmínky, jiné životní prostředí. Někteří z nich ovládají pouze základy

jazyka, ve kterém mají komunikovat nejen se spolupracovníky, ale i s místním obyvatelstvem a klienty. Tato doba je pro dobrovolníky plná iluzí a deziluzí, očekávání, představ a snů. U dobrovolníků se také projevil kulturní šok.

Průběh dobrovolnické služby:

Odpověď první: „Musel jsem si zvykat na samotu a izolaci. Jako izolaci jsem vnímal i nemožnost pomodlit se česky. Nerozuměl jsem při mši vůbec ničemu. A naopak nebyl jsem schopný komunikovat o duchovní stránce v cizím jazyce.

Nikdy jsem si v Čechách neuvědomoval prožívání pocitu bezpečí a jistoty. Takové to obyčejné, vědět, co bude ze dne na den. Postrádal jsem místo, kde mi nic nehrozí. Uvědomoval jsem si, že čím déle mi tento pocit bezpečí chyběl, tím u mě narůstal stres a napětí. Uvědomoval jsem si, že je pro ně člověk jiný. Oni si to neuvědomují a tvrdí, že vás berou normálně, ale pak na vás každý na ulici volá: „Bělochu!“. Také očekávají, že ty jsi jim přijel pomoci, očekávají, že jim něco dáš. Během času jsem zažíval situace, které mne vyhodily z kolejí. Opět vyplývaly z odlišnosti obou kultur. Už jenom vnímání času. Jejich pozdní příchody na schůzky. Hodně je třeba přistoupit na jejich hru. Říkal jsem si: Přijel jsem pomáhat jim, tak musím přistoupit na jejich pravidla. Jisté obtíže jsem prožíval i při zvykání si na hospodaření s financemi. Musel jsem přece nějak vyjít. Musel jsem se tedy i uskromnit.“

Odpověď druhá: „Bylo to zvláštní cítila jsem se sama, přestože jsem byla v komunitě a v každodenním kontaktu s lidmi. Měla jsem nedostatek času jen sama pro sebe. Potřebovala jsem větší svobodu, byla jsem omezená komunitou.“

Doba v průběhu služby je nevyzpytatelná. Dobrovolník většinou přichází z jiného prostředí, než ve kterém později působí. Má jisté potřeby, které se během služby mohou, nebo nemusí naplnit. Každý z nás má své jisté zvyky a zaběhnuté stereotypy, které mohou být během dobrovolnictví narušeny, nabourány a popřeny. Může dojít k rozvoji další fáze kulturního šoku.

Fyzické krizové momenty:

Odpověď první: „Občas jsem prožíval krizi, když jsem měl co dělat, abych svoji činnost fyzicky zvládnul. Hodně špatně jsem prožíval nemoc, v cizí zemi, jiný systém zdravotnictví. Nebylo to moc příjemné. Také člověk nevěděl, co s ním

ta nemoc udělá, jaké to na něj bude mít dopady. Další věc, kterou také bylo třeba akceptovat z hlediska fyzická bylo jídlo. Zpočátku jsem cítil oslabení z toho, že nedostanu to, na co jsem zvyklý.“

Odpověď druhá: „Občas mi během celého dne přišla nejhorší únava. Byla jsem vyčerpaná z nevyspání. Cítila jsem, že potřebuji více času na odpočinek. Nestálo mi šest hodin spánku. Stresující také pro mne bylo, když jsem tam prodělávala nějakou nemoc. Měla jsem strach. V místních novinách jsem četla, co tam zrovna řadí za nemoci.“

Krizové momenty byly u dobrovolníků spojeny také s jejich fyzickým vyčerpáním a nevyspáním. Vyčerpání způsobilo, že nemohli vykonávat svůj úkol podle svých představ. Problematické pro dobrovolníky také může prožívat nemoc, která není v České republice obvyklá. Setkání s jiným zdravotním systémem nemusí být pro dobrovolníka příjemné. Může ho to navíc stresovat.

Při jednání s klienty:

Odpověď první: „Cítil jsem beznaděj, že jejich situaci nezměním. Pomůžu jen kapce v oceánu, jen pár lidem, ale ne všem. Později jsem dospěl k tomu, že pomůžu aspoň některým a nemohu pomoci všem. Klienti mi nedávali zpětnou vazbu. Nemotivovalo mne to, když mi nedávali najevo, že si mne cení. Později jsem si říkal, že i oni to mají jinak.“

Odpověď druhá: „Nezvyklá a nepříjemná situace nastala, když umřely některé děti, se kterými jsem se vídala nebo dokonce pracovala. Bylo to pro mne naprosto nečekané. Cítila jsem zlost. V duchu jsem je obviňovala, že jsou jiní, že je neuhlídají. Neměli soucit a byli tvrdí. Život je tam drsnější, jsou ke smrti otupělejší. Štvalo mě to.“

Klienti jsou také jednou z okolností, které determinují prožívání krize. Komunikace s nimi může být problematická. Většinou umí jen svoji rodnou řeč a to mnohdy v různých dialektech, které nejsou pro dobrovolníka srozumitelné. Dobrovolníci také působili v oblastech, kde byly naprosto jiné životní podmínky než v České republice. Situace některých klientů byla neutěšená a pro dobrovolníky bylo kruté vidět jejich podmínky k životu a srovnávat je se svými.

Smrt blízkého je také jednou z náročných životních situací. Setkat se se smrtí dítěte, se kterým dobrovolník pracoval, bylo pro dobrovolníka náročné.

Spolupráce s pracovníky:

Odpověď první: „Měl jsem nějaké ideály, ale cítil jsem jak mne spolupracovníci tlačí jinam. Naráželi jsme na sebe, bortily se mi ideály.“

Odpověď druhá: „V komunitě mi chyběla komunikace, vyjasnění si pravidel. Nefungovaly bližší vztahy. Nebyl dostatek času, jen tak si sednout a popovídat si. Potřebovala jsem vědět, že mi někdo naslouchá. Měla jsem pocit, že nerespektují odlišný názor. Nedávali najevo zpětnou vazbu, nevěděla jsem, zda to co dělám má smysl. Jejich postoj mne nemotivoval. Také se mi špatně spolupracovalo s jedním knězem. Měla jsem z něho pocit, že se mnou soupeří. Cítila jsem se jako jeho konkurence.“

Dlouhodobý pobyt dobrovolníka v cizí zemi s sebou nese riziko vzniku osobních konfliktů. Dobrovolníci potřebují cítit, že jsou s vedením na jedné lodi. Důležitým aspektem pro dobrovolníky je také přátelská atmosféra mezi pracovníky.

Návrat:

Odpověď první: „Po návratu jsem prožíval euforii, že je to za mnou. Později jsem opět prožíval problém s komunikací. Bylo to zvláštní, nemohl jsem komunikovat s lidmi, kteří mi jsou blízcí. Vysloveně jsem se kontaktu s nimi vyhýbal. Oni neprožili to, co já. Neměl jsem s nimi téma k hovoru. Toto období trvalo půl roku. Návrat pro mne byl také těžký proto, že někteří lidé nechápali, že jsem vykonával nějakou práci zadarmo. Lidé nerozumí postojům, které dobrovolníky vedou k hledání, něčeho, co je naplní a dá jim smysl.“

Odpověď druhá: „Nepřipravil mne na návrat nikdo. Po návratu jsem necítila žádnou radost. Spíše lítost, bylo mi smutno po lidech, na které jsem si tam zvykla. Byla jsem sice obklopena lidmi, které mám ráda, ale oni nechápali, co prožívám. Cítím, že jsem tím i hodně ztratila. Člověk má stále nějaký cíl, maturita, vysoká škola, pak to přerušíš, prožiješ něco silného, jiného, něco, co tě posune a obohatí. Vrátíš se a před tebou je ten cíl, ale ty teď nevíš, je-li to ono.“

Pro dobrovolníky je návrat další krizovou situací, musí si znovu zvykat na rodnou zemi, na odlišné hodnoty. Z rozhovorů také vyplynulo, že dobrovolníci se intenzivně připravují na příjezd do cizí země, připravují se na setkání s klienty, ale žádný z nich neabsolvoval přípravu na návrat do rodné země. Nikdo je nepřipravil, že se budou muset zpátky reintegrovat do svých podmínek.

### 13.1 Shrnutí praktické části

Dobrovolnická služba s sebou přináší řadu momentů, které dobrovolník prožívá s negativními emocemi. Příčin jejich vzniku je několik.

Krizové momenty dobrovolníků, kterých jsem se dotazovala, bych shrnula do těchto kategorií:

- ❖ Setkání s odlišností kultur, problémy spojené s integrací
- ❖ Komunikační nesnáze
- ❖ Nenaplnění očekávání
- ❖ Pocit izolace
- ❖ Nedostatečná zpětná vazba, ocenění
- ❖ Úraz, nemoc
- ❖ Nedostatečná komunikace s vedoucími pracovníky.

Většina krizí dotazovaných byla individuální.

Dle Balwinova rozdělení krizí dotazovaní dobrovolníci prodělali tyto krize:

**Situační (dispoziční) krize** jsou krize, které vznikají ztrátou, změnou nebo volbou.

Krize dobrovolníků vyvolané **ztrátou**:

- nenaplnění očekávání, nenaplnění dobrovolnickových snů
- nenaplnění očekávaného ocenění a zpětné vazby od klientů nebo od vedoucích pracovníků

Krize dobrovolníků vyvolané **změnou**:

- změna v životních podmínkách (jiná kultura, bydlení v komunitě)
- změna spánkového režimu
- změna jazyka – nutnost komunikovat v cizí řeči

Krize vyvolané **volbou** jsem při rozhovorech s dobrovolníky neobjevila.

**Přechodová krize**, která se u dobrovolníků nachází, je spojena se změnou zaměstnání. Dotazovaní dobrovolníci jsou studenti. Většinu jejich času tedy zabíralo studium. Při výkonu jejich služby byl jejich čas naplněn vyplněn prací s klienty. Dobrovolníci tuto změnu dosavadní činnosti očekávali, byli na ni připraveni, avšak ta od nich vyžadovala nové přizpůsobení se.

*Vývojové, psychopatologické a krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc* se u dotazovaných dobrovolníků nevyskytly. Neznamená to ovšem, že se tyto druhy krizí u dobrovolníků nemohou vyskytnout. Záleží na dobrovolnících samotných a na mnoha dalších okolnostech. Můj „výzkum“ byl mapováním, jaké krizové momenty se u dobrovolníků mohou nastat. Neznamená tedy, že jmenované krize musí prodělat všichni dobrovolníci a nebo, že se u nich nemohou vyskytnout jiné typy krizí.

Dobrovolníci se kterými jsme hovořila uvedli několik rad a doporučení, co v krizi dělat. Rady pro zvládnutí krizí:

- ❖ Před samotným příjezdem do země dobrovolníci doporučují **nevytvářet si příliš mnoho idejí a představ**.
- ❖ Kvůli setkání s jinou kulturou, dobrovolníci doporučují předpokládat, že **všechno bude jiné**. A to jiné bude v dané zemi považováno za normální.
- ❖ Dobrovolníci by měli zkusit **smířit se** s věcmi, které **nemohou změnit**.
- ❖ Pokusit se s někým **mluvit o svých problémech**.
- ❖ Snažit se **vyhnout situacím**, které dobrovolníka mohou **rozrušit**.
- ❖ **Věnovat se** během dne i **činnostem**, které dobrovolníkovi **přinášejí radost**.
- ❖ Najít si denně chvílku na **relaxování**.
- ❖ Nepřetěžovat se - umět **asertivně odmítnout**.
- ❖ Pomáhá **psát si deník**. Člověk se svěří se vším, co prožívá, co ho trápí.
- ❖ Nebát se **odmítnout práci**, která je proti vašemu přesvědčení.
- ❖ **Příliš neslibujte**, když víte, že slíbené nemůžete splnit, dejte včas vědět.
- ❖ Po prvních nesnázích hned **neodcházejte**, ale **obrat' se svými starostmi na koordinátora dobrovolníků či někoho jiného**.
- ❖ **Nepřepínejte své síly**.

## Závěr

Dobrovolníci jsou důležití pro zdravou a harmonickou společnost. Cítí odpovědnost za stav společnosti. Jsou zdrojem a expandující silou komunity. Stoupá s nimi schopnost posloužit klientům a odpovědět na potřeby komunity. S dobrovolníky vzrůstají i samotné dovednosti komunity. Dobrovolnictví napomáhá optimálnímu rozvoji zdravé občanské společnosti. Práci dobrovolníků je nutné ocenit, vždyť jde o činnost společensky prospěšnou a v některých případech dokonce nahrazují činnost státu.

Dobrovolníci jsou v některých organizacích samotným srdcem a duší. Udržují organizace při životě. Mnoho organizací má ve svých řadách více dobrovolníků než placeného personálu. Činnost dobrovolníků je jejich soukromou činností, kterou vykonávají bez nároků na odměnu na základě jejich svobodné vůle.

Práce dobrovolníků v cizích zemích klade velké nároky na jejich schopnost odolávat krizovým situacím. U dobrovolníků se mohou dostavit pocity bezmoci, vlastního selhání, beznaději, nejistoty a pocity strachu. V jejich bezmocnosti a beznaději by jim měl být nablízku koordinátor dobrovolníků. Pokud koordinátor dobrovolníků v organizaci je, je v jeho silách, aby se snažil o opravdové umění jednat s dobrovolníky, vést je, radit jim, naslouchat a být ochoten pomoci. Ve všech organizacích ovšem koordinátor není přítomen, práce s dobrovolníky potom připadá na někoho z vedení organizace.

Nyní se pokusím odpovědět na otázky, které jsem uvedla v úvodu své práce. Dobrovolníci prodělávají krizové momenty během své služby. Nedá se ovšem s určitostí říci, že každý dobrovolník musí projít krizí a nelze také tvrdit, že dobrovolníci musí prodělat určitý druh krize. Krize je situace, která je individuální a závisí na mnoha osobnostních faktorech. Na druhou otázku z úvodu této práce, tedy odpovídám, že nelze učinit přesný výpis krizových momentů, které dobrovolníky mohou potkat.

- ❖ Krizové momenty dobrovolníků se nejvíce vyskytují při setkání s odlišnou kulturou.

Tento předpoklad neplatí zcela, myslím si, že tato práce ukázala, že mnoho krizových momentů nastává při setkání s odlišnou kulturou, ovšem nelze tvrdit, že tato setkání vyvolávají nejvíce krizi. Krizové momenty dobrovolníků jsou takové momenty, které dobrovolníci za krizové považují. Krizové momenty jsou tedy subjektivně hodnoceny, a proto si myslím, že je nejdou kvantifikovat.

❖ Nejvíce krizových momentů nastává na počátku dobrovolnickovy služby.

Tento předpoklad opět nelze potvrdit ze stejného důvodu jako předchozí. Co jeden dobrovolník považuje za krizi, nemusí být krizí pro druhého. Nezáleží tedy na stupni dobrovolnickovy kariéry.

Ačkoliv to nebylo cílem této práce, z rozhovorů s dobrovolníky se ukázalo, že dobrovolníci nejsou dostatečně připravováni na návrat domů. Jejich příprava se věnuje převážně na integraci do jiné kultury a na samotný výkon služby. Některým krizovým situacím se dá do jisté míry zabránit přípravou. Vhodnou reintegrační přípravou, by se tedy dalo zamezit vzniku druhého „kulturního šoku“. Dobrovolníci, kteří nějakou krizí prošli, jsou o něco chudší a o něco bohatší. Bohatší jsou minimálně o samotnou zkušenost s krizí.

Psaní této práce mi pomohlo ohodnotit mé působení jako dobrovolník. Byla jsem znovu přinucena ohlédnout se za svou „dobrovolnickou kariérou“ a reflektovat svou činnost.

## Seznam literatury a pramenů

- FIORES, Stefano de, GOFFI Tullo. *Slovník spirituality*. 1.vyd. Kostelní Vydří : Karmelitánské nakladatelství, 1999. 1295 s. ISBN 80-7192-338-9.
- FRIČ, Pavol a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Výsledky výzkumu NROS a AGNES*. 1. vyd. Praha : NROS a AGNES, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2.
- FRIČ, Pavol. *Neziskový sektor v České republice*. 1.vyd. Praha : Eurolex Bohemica, 2001. ISBN 80-86432-04-1.
- KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. 1.vyd. Praha : Portál, 2000. 167 s. ISBN 80-7178-365-X.
- KOSINA, Karel. *Dobrovolnictví středoškoláků*. 1.vyd. Praha : Agnes, 2003. 56 s. ISBN – neuvedeno (vydáno v rámci projektu „Gabriel na škole“).
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MURPHY, Kamila; NOVÁK Tomáš. *Příručka profesního rozvoje koordinátora komunitního vzdělávání*. 1. vyd. Praha : Nová škola, o. p. s., 2005. 58 s. ISBN 80-903631-1-3.
- ŠILHÁNKOVÁ, Hana. *Základní informace o neziskovém sektoru v ČR*. 2. vyd. Praha : NROS, 1996. 43 s. ISBN 80-238-0800-1.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Havlíčkův Brod : Grada Publishing, a.s., 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1.vyd. Havlíčkův Brod : Grada Publishing, a.s., 2004. 132 s. ISBN 80-247-0888-4.
- TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8.
- VANĚČKOVÁ, Stanislava. *Dobrovolníkův první pracovní den*. 1. vyd. Hradec Králové : Občanské poradenské středisko, o. p. s., 2004. ISBN 80-86701-01-8.

Časopisy:

Éthum, Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. Rok 2001, číslo 29.

Informační brožury pro dobrovolníky:

ADRA. *Příručka pro dobrovolníky.*

ČESKÁ NÁRODNÍ AGENTURA MLÁDEŽ. *Evropská dobrovolná služba, Příležitost pro mladé lidi a organizace.*

HESTIA. *Dobrovolníci obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci.*

Elektronická monografie:

CIHLAR, Christopher. *A Friendly Atmosfere for Your Volunteers.* [online]. [cit. 12.1.2007]. Dostupné z [www.pointsoflight.org/downloads/pdf/resources/FriendlyAtmosphere.pdf](http://www.pointsoflight.org/downloads/pdf/resources/FriendlyAtmosphere.pdf).

MCCURLEY, Steve; LYNCH, Rick. *Volunteer management.* [online]. [cit. 12.1.2007]

Dostupné z [www.britishcouncil.org/r-and-r-of-volunteers-2004.doc](http://www.britishcouncil.org/r-and-r-of-volunteers-2004.doc).

TUTR, Vojtěch. *Připomínky k zákonu o dobrovolnické službě.* [online]. [cit. 22. 2. 2007]. Dostupné z [http://www.dobrovolnik.cz/nazory.shtml?restrict=number.....1&res\\_val=27](http://www.dobrovolnik.cz/nazory.shtml?restrict=number.....1&res_val=27).

*Kulturní šok.* [online]. [ cit. 24.4. 2007]. Dostupné z: <http://www.ecesty.cz/radce/kulturnisok.htm>.

*Zákon o dobrovolnické službě.* [online]. [24.4.2007]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/prevence/dobrovol/index.html>.

### **Seznam příloh:**

Příloha 1: Zákon o dobrovolnické službě

Příloha 2: Tabulka náročných situací

## **Příloha 1. Zákon o dobrovolnické službě**

**198/2002**

**Sb.**

**ZÁKON**

**ze dne 24. dubna 2002  
o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů  
(zákon o dobrovolnické službě)**

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

**ČÁST**

**PRVNÍ**

**DOBROVOLNICKÁ SLUŽBA**

**§ 1**

**Předmět úpravy**

(1) Tento zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu.

(2) Tento zákon se nevztahuje na

- a. činnosti upravené zvláštními právními předpisy, i když tyto činnosti splňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem,
- b. činnosti, které nespĺňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, i když jsou vykonávány dobrovolníky.

**Vymezení pojmů**

**§ 2**

(1) Dobrovolnickou službou je 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.

(2) Za dobrovolnickou službu uvedenou v odstavci 1 se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.

(3) Dobrovolnická služba je podle své povahy krátkodobá nebo, je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobá.

### **§ 3**

(1) Dobrovolníkem může být fyzická osoba

- a. starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,
- b. starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

(2) Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy<sup>1)</sup> uzavřené s vysílající organizací; v případě dlouhodobé dobrovolnické služby nebo v případě krátkodobé dobrovolnické

služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vysílán do zahraničí, musí být tato smlouva písemná.

(3) Je-li fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, vykonává jako dobrovolník dobrovolnickou službu mimo svůj pracovněprávní vztah, služební poměr, členský poměr, školní vzdělávání nebo studium.

(4) Výkon vojenské činné služby nebo civilní služby je překážkou výkonu dobrovolnické služby.

---

1) Občanský zákoník.

#### **§ 4**

(1) Vysílající organizací podle tohoto zákona je 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 (§ 6).

(2) Přijímající organizací podle tohoto zákona je osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy.

(3) Vysílající organizace může vedle smluv uzavíraných s přijímajícími organizacemi uzavřít smlouvy i s dobrovolníky o výkonu dobrovolnické služby v její prospěch. Podmínkou je, že předmětem těchto smluv uzavíraných s přijímajícími organizacemi a s dobrovolníky je též druh dobrovolnické služby a že dobrovolník není členem vysílající organizace ani k ní nemá jiný právní vztah. V těchto případech pro vztah mezi dobrovolníkem a organizací, v jejíž prospěch dobrovolník dobrovolnickou službu vykonává, platí přiměřeně ustanovení o

právech a povinnostech vysílající i přijímající organizace a ustanovení o právech a povinnostech dobrovolníka.

## **Smlouvy**

### **§ 5**

(1) Pro výkon krátkodobé dobrovolnické služby, nejde-li o dobrovolnickou službu, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být mezi dobrovolníkem a vysílající organizací sjednáno alespoň místo, předmět a doba výkonu dobrovolnické služby, a podle povahy dobrovolnické služby též poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pracovních prostředků dobrovolníkovi, popřípadě předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů ne staršího než 3 měsíce a potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka ne starší než 3 měsíce [odstavec 2 písm. b) bod 3].

(2) Smlouva mezi dobrovolníkem a vysílající organizací o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby nebo krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí vždy obsahovat

a. jméno, příjmení, rodné číslo nebo, není-li přiděleno, datum narození, místo trvalého pobytu dobrovolníka a název a sídlo vysílající organizace,

b. ujednání

1. o účasti na předvstupní přípravě organizované vysílající organizací; součástí předvstupní přípravy musí být podle povahy dobrovolnické služby i informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka,

2. podle povahy dobrovolnické služby o předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů ne staršího než 3 měsíce a o předložení písemného prohlášení, že v době sjednání smlouvy není proti dobrovolníkovi vedeno trestní řízení,

3. podle povahy dobrovolnické služby o předložení potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka ne starší než 3 měsíce, ve kterém registrující lékař na základě posouzení zdravotního stavu dobrovolníka vymezení činnosti, které s ohledem na svůj zdravotní stav není dobrovolník schopen vykonávat,

4. podle povahy dobrovolnické služby o předložení potvrzení o seznámení dobrovolníka s prevencí infekčních nemocí včetně antimalarické prevence (profylaxe), vyžadují-li to podmínky území, ve kterém má dobrovolník působit, jako podmínkách pro účast v dobrovolnické službě,

c. místo, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby v rámci určitého programu nebo projektu dobrovolnické služby,

d. způsob stravování a ubytování dobrovolníka,

e. závazek dobrovolníka vrátit poměrnou část výdajů vynaložených vysílající organizací, pokud předčasně ukončí výkon dobrovolnické služby z jiných než zřetele hodných důvodů,

f. podle povahy dobrovolnické služby ujednání o náhradách výdajů spojených s nezbytnou přípravou na účast dobrovolníka v určitém programu nebo projektu dobrovolnické služby, o náhradě nákladů spojených s cestou na místo působení v zahraničí a zpět, o kapesném ke krytí běžných výdajů na místě působení, o poskytnutí pracovních prostředků a osobních ochranných pracovních prostředků,

g. podle povahy dobrovolnické služby rozsah pracovní doby, doby odpočinku, podmínky pro udělení dovolené a důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické služby předčasně ukončit.

(3) Smlouva mezi dobrovolníkem a vysílající organizací o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby může obsahovat rovněž ujednání, že dobrovolník před vysláním k výkonu dobrovolnické služby podá přihlášku k účasti na důchodovém pojištění, splňuje-li podmínky podle zvláštního právního předpisu,<sup>2)</sup> a závazek vysílající organizace platit za něho pojištění na důchodové pojištění stanovené alespoň z minimálního vyměřovacího základu,<sup>3)</sup> je-li dlouhodobá dobrovolnická

služba vykonávána alespoň v rozsahu překračujícím v průměru 20 hodin v kalendářním týdnu.

(4) Dobrovolníkovi za výkon dobrovolnické služby nenáleží odměna.

(5) Při sjednání rozsahu pracovní doby, doby odpočinku, podmínek pro udělení dovolené a pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci se použijí přiměřeně pracovněprávní předpisy a při sjednání výše kapesného se použijí přiměřeně předpisy o cestovních náhradách.

- 
2. § 6 odst. 1 písm. d) zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.
  3. § 3 odst. 3, § 5b a 16 zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

## **Vysílající organizace**

### **§ 6**

(1) Vysílající organizaci uděluje akreditaci Ministerstvo vnitra (dále jen "ministerstvo"). Ministerstvo uděluje akreditaci na návrh akreditační komise složené po 1 zástupci Ministerstva zahraničních věcí, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstva vnitra, Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva životního prostředí, Ministerstva zdravotnictví, Ministerstva kultury, Ministerstva financí, Rady vlády pro nestátní neziskové organizace; akreditační komise je poradním orgánem ministerstva.

(2) Ministerstvo udělí akreditaci podle odstavce 1 organizaci, která je občanským sdružením, obecně prospěšnou společností, církví nebo náboženskou společností nebo církevní právnickou osobou církve nebo náboženské společnosti, pokud doloží, že je schopna s ohledem

na kvalifikační složení svých orgánů, zaměstnanců nebo členů, konkrétní projekty nebo programy dobrovolnické služby a finanční způsobilost organizovat přípravu a provádění dobrovolnické služby a plnit další povinnosti vyplývající z tohoto zákona. Akreditace se uděluje na dobu 3 let.

(3) Ministerstvo vede seznam vysílajících organizací, kterým udělilo akreditaci. Tento seznam je veřejným seznamem přístupným elektronicky. Jeho součástí je i vymezení jednotlivých druhů dobrovolnické služby a jejich zaměření, jejichž organizování a zajišťování vysílající organizace provádí.

## **§ 7**

(1) Vysílající organizace je povinna uzavřít před vysláním dobrovolníka k výkonu dobrovolnické služby pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu na majetku nebo na zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby způsobí sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena. Dobrovolník odpovídá pouze za škodu způsobenou úmyslně.

(2) Vysílající organizace před vysláním dobrovolníka k výkonu dobrovolnické služby do zahraničí sjedná podle povahy dobrovolnické služby a podmínek státu, v němž má být dobrovolnická služba vykonávána, v tomto státě zdravotní pojištění dobrovolníka.

(3) Vysílající organizace odpovídá dobrovolníkovi za to, že vykonávali dobrovolnickou službu mimo obec svého trvalého pobytu, bude podle povahy dobrovolnické služby řádně a ve zdravotně nezávadném prostředí ubytován a že dobrovolnickou službu bude v závislosti na její povaze vykonávat v podmínkách neohrožujících jeho život nebo zdraví.

(4) Vysílající organizace smí uzavřít smlouvu podle § 5 s dobrovolníkem, který v době, v níž má být smlouva uzavřena, nedosáhl věku 18 let, jen s písemným, úředně ověřeným souhlasem jeho

zákonného zástupce nebo se souhlasem jeho zákonného zástupce zapsaným u vysílající organizace do protokolu; bez tohoto souhlasu je smlouva neplatná.

(5) S dobrovolníkem mladším 18 let nesmí být sjednán výkon takové dobrovolnické služby, která by byla nepřiměřená anatomickým, fyziologickým a psychickým zvláštnostem jeho věku nebo při níž by byl vystaven zvýšenému nebezpečí úrazu nebo jinému poškození zdraví; dobrovolník v tomto věku nesmí být vyslán k výkonu dobrovolnické služby do zahraničí.

(6) Vysílající organizace je povinna při výběru dobrovolníků, s nimiž uzavře smlouvu, a při sjednávání podmínek výkonu dobrovolnické služby uplatnit rovné zacházení, s výjimkou případu, kdy to povaha dobrovolnické služby neumožňuje.

## **§ 8**

(1) Vysílající organizace uzavře před vysláním dobrovolníka na místo jeho působení písemnou smlouvu s přijímající organizací, v níž s ohledem na povahu určitého programu nebo projektu dobrovolnické služby navzájem dohodnutého s přijímající organizací, sjedná zejména podmínky výkonu dobrovolnické služby, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby, způsob ubytování a stravování dobrovolníků, jejich vybavení pracovními prostředky a osobními ochrannými pracovními prostředky, způsob ověřování průběhu dobrovolnické služby vysílající organizací za účelem kontroly dodržování smlouvy a hodnocení práce dobrovolníků. Součástí smlouvy mezi vysílající a přijímající organizací musí být rovněž ujednání o povinnosti přijímající organizace informovat vysílající organizaci o rizicích, která mohou ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka, vzniklých v průběhu výkonu dobrovolnické služby, a přijmout neprodleně opatření, která tato rizika vyloučí, a v případě neodstranitelných rizik omezí.

(2) Vysílající organizace nesmí uzavřít smlouvu s přijímající organizací, jejímž předmětem činnosti je podnikání, anebo na výkon takové dobrovolnické služby, jejímž účelem by bylo nahradit činnosti vykonávané jinak u přijímající organizace osobami v pracovněprávním vztahu, služebním nebo členském poměru, anebo zajišťované pro přijímající organizaci jinými osobami v rámci jejich podnikání.

(3) Vysílající organizace jsou povinny vhodným způsobem zveřejňovat roční výroční zprávy o své činnosti nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

## **§ 9**

(1) Pokud ministerstvo zjistí, že vysílající organizace, která má udělenou akreditaci, přestala splňovat podmínky stanovené tímto zákonem pro udělení akreditace (§ 6 odst. 2) nebo přes upozornění ze strany Ministerstva nadále neplní povinnosti stanovené tímto zákonem, akreditaci této organizace po projednání v akreditační komisi zruší; přitom dbá, aby tím nebylo dotčeno splnění závazků vyplývajících z uzavřených smluv.

(2) Zanikne-li vysílající organizace, s níž má dobrovolník uzavřenu smlouvu podle § 5, přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na jejího právního nástupce, a není-li ho, na stát; ministerstvo poté bez zbytečného odkladu smluvně převede tato práva a povinnosti na jinou vhodnou vysílající organizaci.

(3) Ministerstvo je oprávněno z vlastního nebo jiného podnětu ověřovat, zda vysílající organizace plní podmínky stanovené tímto zákonem; postupuje přitom podle zákona o státní kontrole.

## **§ 10**

### **Využívání dobrovolnické služby státem a územními samosprávnými celky**

Státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních samosprávných celků mohou využívat dobrovolnickou službu v mezích své zákonné působnosti k účelům stanoveným v § 2; v tomto případě mají postavení přijímající organizace podle tohoto zákona. Mohou rovněž, zejména při organizování dobrovolnické služby do zahraničí, bezúplatně zprostředkovat uzavření smlouvy mezi vysílající organizací se sídlem v České republice a přijímající organizací.

## **§ 11**

### **Dotace**

(1) Ministerstvo může poskytnout vysílajícím organizacím dotaci ke krytí

a. pojistného placeného na základě pojistné smlouvy uzavřené vysílající organizací podle § 7 odst. 1,

b. části výdajů spojených s evidencí dobrovolníků, s jejich přípravou pro výkon dobrovolnické služby a se zajišťováním výkonu dobrovolnické služby,

c. pojistného na důchodové pojištění placeného podle § 5 odst. 3 za dobrovolníka, a to ve výši pojistného stanoveného z minimálního vyměřovacího základu,<sup>3)</sup> pokud je dlouhodobá dobrovolnická služba vykonávána alespoň v rozsahu překračujícím v průměru 20 hodin v kalendářním týdnu.

(2) Dotace podle odstavce 1 je v průběhu kalendářního roku vysílajícím organizacím poskytována zálohově, a po skončení kalendářního roku ji vysílající organizace zúčtují podle skutečně vynaložených výdajů, počtu skutečně vyslaných dobrovolníků k výkonu dobrovolnické služby a skutečně zaplaceného pojistného na

důchodové pojištění ve výši podle odstavce 1 písm. c). Vysílající organizace sdělí ministerstvu na základě jeho výzvy údaje potřebné pro výpočet výše dotace a zálohy na ni.

(3) Dotace podle odstavce 1 se za příslušný kalendářní rok neposkytne vysílající organizaci, pokud sjedná nebo obdrží úplatu nebo jinou penězi ocenitelnou výhodu od přijímající organizace.

- 
3. § 3 odst. 3, § 5b a 16 zákona č.589/1992 Sb.,o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

## **ČÁST**

## **DRUHÁ**

### **Změna zákona o veřejném zdravotním pojištění**

#### **§ 12**

V § 7 odst. 1 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění zákona č. 242/1997 Sb., zákona č. 127/1998 Sb. a zákona č. 155/2000 Sb., se tečka za písmenem m) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno n), které zní: "n) osoby vykonávající dlouhodobou dobrovolnickou službu na základě smlouvy s vysílající organizací, které byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra, v rozsahu překračujícím v průměru alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu, pokud není dobrovolník plátcem pojistného podle § 5 nebo za něj není plátcem pojistného stát podle předchozích písmen a) až m).".

## **ČÁST**

## **TŘETÍ**

### **Změna zákona o důchodovém pojištění**

#### **§ 13**

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění zákona č. 134/1997 Sb., zákona č. 289/1997 Sb., zákona č. 224/1999 Sb.,

zákona č. 18/2000 Sb., zákona č. 118/2000 Sb., zákona č. 132/2000 Sb., zákona č. 220/2000 Sb., zákona č. 166/2001 Sb., zákona č. 188/2001 Sb. a zákona č. 353/2001 Sb., se mění takto:

1. V § 6 odst. 1 se tečka za písmenem c) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno d), které včetně poznámky pod čarou č. 6a) zní: "d) výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací podle zvláštního právního předpisu;6a) za dobu přede dnem podání přihlášky je účast na pojištění možná nejvýše v rozsahu dvou let bezprostředně před tímto dnem.

---

6a) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)."

2. V § 6 odst. 2 se věta první nahrazuje touto větou: "Pojištění jsou účastny též ostatní osoby starší 18 let, jestliže podaly přihlášku k účasti na pojištění."

3. V § 107 se odstavec 4 zrušuje.

## **ČÁST**

## **ČTVRTÁ**

### **Změna zákona o zaměstnanosti**

#### **§ 14**

V § 13 odst. 2 zákona č. 1/1991 Sb., o zaměstnanosti, ve znění zákona č. 578/1991 Sb. a zákona č. 160/1995 Sb., se tečka na konci písmene g) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno h), které zní: "h) výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby v rozsahu překračujícím v průměru alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu na základě smlouvy dobrovolníka s vysílající organizací, které byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra."

**Změna zákona o daních z příjmů****§ 15**

Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění zákona č. 35/1993 Sb., zákona č. 96/1993 Sb., zákona č. 157/1993 Sb., zákona č. 196/1993 Sb., zákona č. 323/1993 Sb., zákona č. 42/1994 Sb., zákona č. 85/1994 Sb., zákona č. 114/1994 Sb., zákona č. 259/1994 Sb., zákona č. 32/1995 Sb., zákona č. 87/1995 Sb., zákona č. 118/1995 Sb., zákona č. 149/1995 Sb., zákona č. 248/1995 Sb., zákona č. 316/1996 Sb., zákona č. 18/1997 Sb., zákona č. 151/1997 Sb., zákona č. 209/1997 Sb., zákona č. 210/1997 Sb., zákona č. 227/1997 Sb., zákona č. 111/1998 Sb., zákona č. 149/1998 Sb., zákona č. 168/1998 Sb., zákona č. 333/1998 Sb., zákona č. 63/1999 Sb., zákona č. 129/1999 Sb., zákona č. 144/1999 Sb., zákona č. 170/1999 Sb., zákona č. 225/1999 Sb., nálezu Ústavního soudu uveřejněného pod č. 3/2000 Sb., zákona č. 17/2000 Sb., zákona č. 27/2000 Sb., zákona č. 72/2000 Sb., zákona č. 100/2000 Sb., zákona č. 103/2000 Sb., zákona č. 121/2000 Sb., zákona č. 132/2000 Sb., zákona č. 241/2000 Sb., zákona č. 340/2000 Sb., zákona č. 492/2000 Sb., zákona č. 117/2001 Sb., zákona č. 120/2001 Sb., zákona č. 239/2001 Sb., zákona č. 453/2001 Sb., zákona č. 483/2001 Sb., zákona č. 50/2002 Sb., zákona č. 128/2002 Sb. a zákona č. 210/2002 Sb., se mění takto:

1. V § 4 odst. 1 se tečka za písmenem zi) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno zj), které včetně poznámky pod čarou č. 4h) zní: "zj) plnění poskytované v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby podle zvláštního právního předpisu.4h)

---

4h) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)."

2. V § 19 odst. 1 se tečka za písmenem zb) nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno zc), které zní: "zc) příjmy plynoucí v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby poskytované podle zvláštního právního předpisu.4h)".

## **ČÁST**

## **ŠESTÁ**

### **Změna zákona o dani dědické, dani darovací a dani z převodu nemovitostí**

#### **§ 16**

V § 20 odst. 15 zákona č. 357/1992 Sb., o dani dědické, dani darovací a dani z převodu nemovitostí, ve znění zákona č. 117/2001 Sb., se za slovo "účely" vkládají slova ", bezúplatné nabytí majetku v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby poskytované podle zvláštního právního předpisu13b)".

Poznámka pod čarou č. 13b) zní:

---

"13b) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)."

Dosavadní poznámka pod čarou č. 13b) se označuje jako poznámka pod čarou č. 13c), a to včetně odkazu na poznámku pod čarou.

## **ČÁST**

## **SEDMÁ**

### **ÚČINNOST**

#### **§ 17**

Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2003.

Klaus

v.

r.

Havel

v.

r.

v z. Rychetský v. r.

**Příloha 2. Tabulka náročných životních událostí dle  
Holmese a Rahea**

### Tabulka náročných životních událostí:

1. smrt životního partnera
2. rozvod
3. rozvrat manželství
4. uvěznění
5. úmrtí blízkého příbuzného
6. úraz nebo vážné onemocnění
7. sňatek
8. ztráta zaměstnání
9. usmíření a přebudování manželství
10. odchod do důchodu
11. změna zdravotního stavu člena rodiny
12. těhotenství
13. sexuální potíže
14. příchod nového člena rodiny
15. změna zaměstnání
16. změna finančního stavu
17. úmrtí blízkého přítele
18. přeřazení na jinou práci
19. propadnutí hypotéky, ztráta větší části peněz
20. změna pracovní způsobilosti
21. odchod syna nebo dcery z domova
22. nesoulad v manželství
23. mimořádný osobní úspěch
24. manželka nastupuje/odchází ze zaměstnání
25. začátek nebo konec školní docházky
26. změny v životních podmínkách
27. revize osobních zvyků, návyků
28. potíže s nadřizným
29. změna bydliště – změna školy
30. změna během rekreace  
změna v náboženských činnostech
31. změna v sociálních činnostech
32. změna spánkového režimu

33. změna stravovacích návyků

34. prázdniny

35. Vánoce

36. menší přestupky zákona

