

DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Jiří Horecký, B.A. et B.A.(Hons)

www.horecky.cz

Pojem dobrovolnictví není v českých realitách používán dlouhou dobu. Ačkoliv bylo dobrovolnictví, zvláště v období první republiky, poměrně rozšířené, což dokladuje mimo jiné i poměrně veliký počet různých zájmových sdružení, nelze zatím ještě stále hovořit o renesanci dobrovolnictví v České republice.

Ačkoliv je situace s dobrovolnictvím a dobrovolníky daleko lepší než v první polovině 90. let, přesto je pojem dobrovolnictví stále ještě vnímán spíše s negativními či pejorativními představami, ať již vědomými či nevědomými, a to zvláště u neodborné veřejnosti.

Dobrovolnictví lze rozdělit dle více kritérií, podle místa a intenzity vykonávání dobrovolnické činnosti lze rozdělit dobrovolnictví v sociálních službách, ve zdravotnictví, u fyzických osob, v případech jednorázových a jedinečných událostí.

V samotné oblasti sociálních služeb lze dobrovolnictví rozdělit dle dalších specifik, které s sebou přinášejí jednotlivé typy a rozdělení sociálních služeb. Zamysleme se nyní nad problematikou a specifiky dobrovolnictví a pobytovými službami sociální péče.

Na otázku, co to vlastně je dobrovolnictví, odpovím citací velkého propagátora této myšlenky v České republice, PhDr. Jiřího Tošnera: *„Dobrovolnictví není obět, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“* Analogicky k této definici můžeme jako dobrovolníka označit člověka, který nad rámec svých každodenních povinností, ve svém volném čase využívá svých dovedností, znalostí a zkušeností k prospěchu ostatních, kteří potřebují naši pomoc.

V české legislativě je dobrovolnictví upraveno zákonem O dobrovolnictví č. 198/2002 Sb. a v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Hovoříme-li o dobrovolnictví v pobytových službách, pak nejčastěji o Domovech pro seniory a Domovech pro osoby se zdravotním postižením.

Předtím než se vedení domova rozhodne vynaložit úsilí a energii pro získání dobrovolníků a nastartování dobrovolnických aktivit ve svém zařízení, je zpravidla konfrontováno s důvody pro a proti tomuto kroku, stejně tak i s některými předsudky, které o dobrovolnictví kolují.

Mezi základní či nejrozšířenější z těchto předsudků patří špatné chápání osoby dobrovolníka jako např. levné pracovní síly, která ulehčí personálu, obava z tzv. amatérismu dobrovolníků či domnívání se, že dobrovolnictví je zcela zadarmo (ve smyslu nejen přímých, ale i nepřímých nákladů).

Existují nějaké důvody, proč říci NE dobrovolnictví? Já osobně se domnívám, že nikoliv, a pokud, tak jde převážně o dílčí, možná i regionálně dané problémy. Všechny ostatní považuji spíše za pseudoproblémy. Jmenujme přesto některé z nich. Jedním z takovýchto pseudodůvodů je tvrzení, že zařízení dobrovolníky nepotřebuje. Zařízení možná ne, ale lidé v tomto zařízení zcela určitě. Dalším

důvodem často bývá trzení, že je to riskantní, organizačně náročné, drahé, apod. To je otázkou priorit.

Důvody, které vedou k ANO dobrovolnictví, je daleko více. Dobrovolnictví vede ke zvyšování kvality poskytovaných služeb, dobrovolnictví vede k naplnění některých standardů, dobrovolnictví posiluje prestiž organizace a způsobuje efektivní reklamu, dobrovolnictví přináší organizaci zpětnou vazbu, cenné podněty, nápady, apod.

Po učinění toho správného rozhodnutí následuje další otázka, kde a jak dobrovolníky získat. Tou jednodušší odpovědí je obrátit se na místní Dobrovolnické centrum (seznam dobrovolnických center a další metodickou pomoc lze nalézt na webových stránkách Národního dobrovolnického centra www.hest.cz). Ne ve všech regionech se ale nachází dostupné dobrovolnické centrum. Pak přichází v úvahu druhá možnost – získat dobrovolníky vlastní činností.

Předtím, než organizace začne oslovovat potencionální dobrovolníky, by si měla odpovědět na základní otázky:

- PROČ – Proč vlastně chceme dobrovolníky, jsme o tom přesvědčeni, jsme připraveni a chceme pro naplnění tohoto cíle obětovat svůj čas a energii?
- KDE – Kde budou dobrovolníci pracovat, v jakých typech služeb, v jakých provozech, v jakých prostorách, u kterých uživatelů?
- CO – Co budou dobrovolníci dělat, jaká bude náplň jejich činnosti, co jim můžeme nabídnout?
- KDY – Kdy a jak často by mohli či měli dobrovolníci do zařízení docházet – kompromis mezi potřebami uživatelů a možnostmi dobrovolníků?
- JAK – Jak bude jejich aktivita vypadat, jak budeme dobrovolnictví v rámci organizace realizovat, jak připravíme uživatele, ale i zaměstnance na vstup dobrovolníků, apod.?
- KDO – Kdo bude zodpovědnou osobou za dobrovolnictví v naší organizaci, ale i kdo je vlastně potencionálním dobrovolníkem pro naši činnost, jaký je profil dobrovolníka?

Zodpověděním těchto otázek jsme udělali veliký krok a nyní přecházíme k dalšímu kroku. Kde naše budoucí dobrovolníky nalézt, kde je oslovit?

Dobrovolník není většinou paradoxně osoba s prázdným diářem. Dobrovolníci v Čechách jsou převážně mladí lidé, kteří mají spoustu aktivit a dobrovolnictví bývá jednou z nich.

Je několik míst a mnoho možností, jak oslovit dobrovolníky, osobně bych však doporučil tyto:

- Střední, vyšší odborné, jazykové a vysoké školy (kde studenti jsou otevřeni novým výzvám a mají relativně čas)
- Místní církve, křesťanská sdružení (kde je pomoc bližnímu samozřejmostí)
- Zájmová sdružení a spolky (jejichž členská základna je vlastně tvořena dobrovolníky)

- „ Mladí senioři“ (lidé, kteří odcházejí do důchodu s pocitem, že ještě mohou a chtějí být prospěšní.

Nejlepší forma oslovení potencionálních dobrovolníků je vždy osobní. Nicméně paralelní propagace formou letáků či plakátů nemůže uškodit (je-li dobře zpracována).

Při osobním představení možnosti dobrovolnické činnosti je dobré řídit se podle těchto pravidel:

- Hovořte klidně, jasně, ale s nadšením pro vaší věc, budoucí dobrovolník z vás musí vycítit, že „to myslíte vážně“.
- Nemluvte příliš krátce a příliš dlouze, 10 – 15 minut pro první setkání stačí.
- Nevyvíjejte na budoucí dobrovolníky žádný tlak, nechtějte odpověď ihned, nechte je přemýšlet o vašem poselství či nabídce. (Můžete přijít znovu nebo rozdat jednoduchý lístek, kde každý napíše, zda má či nemá zájem o další informace s kontaktním údajem, apod.).
- Řekněte jasně, co by dobrovolníci mohli dělat.
- Definujte a dobrovolníkům sdělte výhody či benefity plynoucí z dobrovolnické činnosti ve vaší organizaci. Dobrovolnictví je sice práce bez finanční úplaty, přesto je ale celá řada věcí, které můžete dobrovolníkovi nabídnout:
 - Zkušenosti, znalosti, informace
 - Sebepoznání, sebereflexe, seberealizace
 - Možnost vzdělávání (uspořádání semináře pro dobrovolníky)
 - Osvědčení o dobrovolnické činnosti (pro VŠ či budoucí zaměstnání)
 - Pocit potřebnosti, smysluplné činnosti a prospěšnosti
 - Nové kontakty, přátele
 - Empatii, trpělivost, moudrost
 - Vyzkoušení si práce v sociálních službách

Nyní máme za sebou tzv. „náborovou“ fázi. Dobrovolníka lze ale těžko získat a snadno ztratit. Získáním dobrovolníka a započatím jeho činnosti ve vaší organizaci to tedy nekončí. Je velice důležité si dobrovolníka udržet, dávat mu znát vaší podporu a jeho důležitost a vzácnost v organizaci, zajímat se o něj, chtít znát jeho názor, který může být pro organizaci přínosným a vést ke zkvalitňování poskytovaných služeb. Jak si tedy udržet dobrovolníka:

- Organizujte pro dobrovolníky pravidelná setkání (1 – 4x ročně), občerstvení bude určitě oceněno.

- Získávejte od dobrovolníků zpětnou vazbu, uvidí váš zájem o ně (dotazník, rozhovor, setkání, kniha návštěv dobrovolníků apod.)
- Organizujte pro dobrovolníky alespoň jeden seminář ročně (lektory mohou být i vaši zaměstnanci)
- Vydání osvědčení o dobrovolnické činnosti
- Blahopřání k narozeninám či káva a čaj zdarma určitě potěší.
- Umožněte dobrovolníkům účastnit se společných akcí pro uživatele.
- Připravte, v rámci možností Vaší organizace, dobrovolníkům důstojné zázemí
- Přemýšlejte, jak jinak „zpříjemnit“ práci dobrovolníků

Závěrem mi dovoluňte uvést pár praktických rad. Dobrovolník by měl být starší 15 let (od 15 do 18 let doporučuji souhlas zákonného zástupce). Dobrovolnictví uzavíráte smluvně, záleží na vás, zda bude smlouva ústní (v tomto případě by bylo žádoucí písemně definovat podmínky dobrovolnické činnosti ve vašem zařízení) či písemná. Dobrovolníka můžete pojistit (bližší informace naleznete opět na www.hest.cz).

Nezapomeňte splnit povinnost vyplývající ze Standardu č. 10 – definovat pohyb osob v zařízení, které nejsou v pracovně právním vztahu – tj. dobrovolníků.

Zaškolte dobrovolníky před započítáním jejich činnosti, ať jsou řádně připraveni. Informujte své okolí o skutečnosti, že využíváte dobrovolníky, prodejte tuto skvělou aktivitu, udělejte pozitivní reklamu nejen sobě, ale i dobrovolníkům.

Podporujte a motivujte i vašeho zaměstnance, který je za dobrovolnictví ve vaší organizaci zodpovědný.

Mějte na mysli slova Alberta Einsteina: Pouze život, který žijeme pro ostatní, stojí za to.