

IMProVE

Inclusive Methods in Professional
Volunteering in Europe



ŠKOLÍCÍ OSNOVY

PRO KOORDINÁTORY DOBROVOLNÍKŮ

V INKLUZIVNÍM DOBROVOLNICTVÍ



Co-funded by
the European Union



Název projektu	IMProVE 2.0 – Inclusive Methods in Professional Volunteering in Europe
Vedoucí projektu	Dobrovolnické centrum, z.s. Česká republika
Partneři	Jaunuolių dienos centras (JDC) Litva
	ASSOCIAZIONE UNIAMOCI Itálie
	Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V. Německo



DOBROVOLNICTVÍ JE PRO VŠECHNY!

Obsah

1 PŘEDSTAVENÍ DOBROVOLNICTVÍ, INKLUZIVNÍHO DOBROVOLNICTVÍ, ZMOCNĚNÍ, KONCEPTU IMProVE (DOBROVOLNÍK – BADÍK).....	2
1.1 Dobrovolnictví, dobrovolník, inkluzivní dobrovolnictví.....	2
1.2 Zmocnění.....	2
1.3 IMProVE koncept dobrovolnictví.....	4
1.4 Koordinátor	4
2 DOBROVOLNÍK VE VAŠÍ ORGANIZACI.....	5
3 PRVNÍ SETKÁNÍ SE ZÁJEMCEM O DOBROVOLNICTVÍ.....	6
3.1 Jak vytvořit pravidla.....	7
3.2 Řešení konfliktu.....	7
3.3 Kodex dobrovolníka.....	8
4 TYPY POSTIŽENÍ V INKLUZIVNÍM DOBROVOLNICTVÍ.....	10
4.1 Specifika mentálního postižení v dobrovolnické činnosti.....	10
4.2 Specifika zrakového postižení v dobrovolnické činnosti.....	10
4.3 Specifika sluchového postižení v dobrovolnické činnosti.....	11
4.4 Specifika fyzického postižení v dobrovolnické činnosti.....	12
4.5 Specifika duševního onemocnění v dobrovolnické činnosti	13
5 HRANICE.....	14
5.1 Cvičení hranic.....	14
6 ZJEDNODUŠENÝ JAZYK A KOMUNIKACE.....	16
7 PR DOPORUČENÍ.....	18
8 DOPORUČENÉ SCHÉMA ŠKOLENÍ.....	19

INKLUZIVNÍ DOBROVOLNICTVÍ

1 PŘEDSTAVENÍ DOBROVOLNICTVÍ, INKLUZIVNÍHO DOBROVOLNICTVÍ, ZMOCNĚNÍ, KONCEPTU IMProVE (DOBROVOLNÍK – BADÍK)

1.1 Dobrovolnictví, dobrovolník, inkluzivní dobrovolnictví

Dobrovolnictví je činnost vykonávaná ve prospěch druhých, přírodě nebo zvířatům bez nároků na finanční honorář.

Dobrovolník je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí nebo organizací. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý z nás umí něco, co může poskytnout druhým.

Inkluzivní dobrovolnictví vykonávají lidé, kterým hrozí sociální vyloučení, nebo už sociálně vyloučení jsou. Dobrovolnictví jim zde slouží jako nástroj začlenění, protože této skupině dobrovolníků zprostředkovává možnost:

- se podílet na společenském dění,
- pomáhat druhým, tedy mít pocit vlastního přínosu,
- realizovat svůj potenciál,
- navazovat kontakty,
- učit se něčemu novému.

1.2 Zmocnění

A díky tomu se moci dotknout vlastní síly, posílit důvěru ve vlastní potenciál, samostatnost a schopnosti – dosáhnout **zmocnění**.

Zmocnění je proces budování samostatnosti, moci, sebedůvěry a dalších nezbytných prostředků k uskutečnění změny a k vytvoření cesty k lepší budoucnosti.

Zahrnuje také **změny v sociálním a politickém rámci na všech úrovních**: být schopen získat moc (sílu), jednotlivec potřebuje mít přístup k právům a zdrojům a musí s ním být zacházeno rovně a spravedlivě. Zmocnění jako proces končí, když se jednotlivci cítí svobodně a cítí se schopni vyjadřovat své vlastní nápady, **dělat vlastní rozhodnutí a celkově jsou schopni utvářet svůj život a sociální a politické podmínky, ve kterých žijí**. Proces zmocnění vede k objevení a využití schopností a zdrojů všech zúčastněných lidí.

Účinné zmocnění znamená, že lidem s postižením jsou poskytnuta práva a zdroje na všech sociálních úrovních, což jim umožňuje převzít odpovědnost za posílení jejich sociální integrace. Intenzivnější zapojení lidí s postižením nebo duševním onemocněním (např. v komunitě, převzetí politických a ekonomických aktivit nebo osobní odpovědnosti za lepší vzdělání, práci a sociální začlenění, stejně jako přijetí individuálního životního stylu) tyto osoby posílí a umožní jim zůstat pod vlastní kontrolou a realizovat své vlastní životy.

ZMOCNĚNÍ

Jako výsledek „**ZMOCNĚNÍ**“ získají lidé s postižením či duševní nemocí:

a) na osobní úrovni

Přejí si a mají možnost utvářet svůj vlastní život: Díky příležitostem a větší svobodě identifikují lidé svou situaci a možnosti, jsou v kontaktu s ostatními a mají moc jednat, rozhodovat se a řešit problémy. Také se cítí pozitivně, mají sebevědomí a sebeúctu.

b) ve skupině

Lidé s postižením nebo duševní nemocí mohou spolupracovat ve skupinách, organizacích a sítích a zvýšit tak svůj vliv.

c) na společenské úrovni

Zmocněné osoby nejsou ovládnány, utlačovány nebo marginalizovány. Účastní se společenských procesů na všech úrovních a mají realistické vyhlídky na změnu stávajících mocenských strukturách. Lidé s postižením jsou obecně viditelní a přítomní, účastní se veřejného života a jsou společensky propojeni a jsou respektováni ostatními členy komunity.

d) na právní úrovni

Lidé s postižením mají formální právní jistotu stejnou jako všichni ostatní a využívají stávající zákony. Mají vliv na legislativu a práva ve své zemi.

e) na politické úrovni

Lidé s postižením jsou aktivními členy v politických skupinách, organizacích a stranách, jejich hlas je slyšet, ovlivňují a účastní se politických procesů.

f) na ekonomické úrovni

Lidé s postižením mají přístup k zaměstnání a podnikání, pravidelný a slušný příjem, rovné platy, sociální zabezpečení a ekonomickou gramotnost. Ekonomického posílení je dosaženo rozhodovací pravomocí ve vztahu k penězům, snížením závislosti, rizik a stresu a vlivem na hospodářskou politiku.



Naší vizí je, aby si nejen lidé s rozhodovací pravomocí, ale i obyčejní lidé uvědomovali, že lidé s postižením nebo lidé s duševním onemocněním mají potenciál, schopnosti, moc a zdroje, a že všichni profitujeme z jejich integrace, zahrnutí a aktivního zapojení do naší společnosti na všech úrovních a těžíme z jejich přínosu pro naši komunitu/společnost.

KONCEPT IMPROVE

1.3 Koncept IMProVE dobrovolnictví

– Inclusion Buddy + dobrovolník s postižením

V projektu IMProVE 2.0 se zaměřujeme především na dobrovolníky se zdravotním postižením (s mentálním postižením, tělesným postižením nebo duševním onemocněním). Lidem s postižením často brání mentální bariéra, pocit že něco nezvládnou v různých činnostech. Projekt IMProVE si klade za cíl dobrovolnictví umožnit všem a proto v našem konceptu má každý dobrovolník s postižením možnost mít oporu v podobě zdravého dobrovolníka tzv. badíka (Inclusion Buddy).

Role Badíka (Inclusion Buddy)

Badík doprovází dobrovolníka s jakýmkoli typem postižení a omezením během jeho/její dobrovolnických aktivit a podporuje jeho/její dobrovolnickou činnost. Badík není jen kontaktní osoba pro osobu s postižením, ale také pro hostující organizaci v případě nějakých nejasností nebo potíží. Činnost badíka je podpora obou stran. Všímá si potíží, které se mohou objevit, a pomáhá je řešit (např. doprava, komunikační prostředky, „překladatelská služba“ v jednoduchém jazyce, bezpečnost). Sleduje, zda vše probíhá v pořádku, a zasahuje pouze v případě potřeby. Není tam proto, aby spolu s dobrovolníkem vykonával dobrovolnickou činnost, nebo jí dokonce dělal za něj. Badík je podporující kolega, který pomáhá dobrovolníkovi s postižením nabýt své sebevědomí a ideálním cílem tohoto konceptu je, že dobrovolník s postižením svého badíka nebude potřebovat.

1.4 Koordinátor

V projektu IMProVE chceme všem zúčastněným stranám zjednodušit práci. Proto se snažíme, aby osoba, která bude mít dobrovolníka, nebo dobrovolnický tandem v organizaci na starost měla situaci co nejsnadnější. Proto je důležitá **role koordinátora**.

- Koordinátor v přijímací organizaci především ten, který zadává úkoly dobrovolníkovi, protože zná svou organizaci a ví, co je potřeba..
- Koordinátor si společně s dobrovolníky organizuje a domlouvá čas výkonu dobrovolnické činnosti v organizaci.
- Předpokládá se, že ve většině případů bude k úkolům předávat instrukce a nebo předvede, či naučí dobrovolníka danou činnost vykonávat (v případě, kdy se nebude jednat o něco, co může naučit, vysvětlit badík).
- Koordinátor bude řešit potíže s dobrovolníkem, pokud situaci nezvládne sám badík, nebo se badík na koordinátora sám obrátí (záleží na povaze potíží).
- Koordinátor kontaktuje dobrovolnickou organizaci v případě, že má podezření např. na hrubé chování mezi dobrovolníkem s postižením a badíkem.
- Koordinátor se může kdykoliv obracet na dobrovolnické centrum (nebo jinou vysílající organizaci) v případě potíží s dobrovolnickým tandemem.
- Koordinátor komunikuje s dobrovolnickou organizací, nebo s dobrovolnickým tandemem včas, pokud se z nějakého důvodu nekoná pravidelná dobrovolnická činnost v organizaci.
- Koordinátor zprostředkovává komunikaci s ostatními zaměstnanci či členy organizace v případě potřeby.

DOBROVOLNÍK VE VAŠÍ ORGANIZACI

2 DOBROVOLNÍK VE VAŠÍ ORGANIZACI

Doporučení:

- Vyjasněte si REÁLNÉ cíle činnosti dobrovolníka v organizaci – krátkodobé i dlouhodobé a v reálném časovém horizontu.
- Zaměřte se na malé kroky.

Cvičení – Dobrovolnictví a ve VAŠÍ organizaci

Koordinátoři rozdělí do dvojic brainstormují na téma: Co by dobrovolník mohl dělat ve vaší organizaci?

Jeden koordinátor vyzpovídá druhého na chod jeho organizace, nechá si popsat čím se organizace zabývá, jaké jsou aktivity v organizaci a snaží se vidět možnosti v organizaci toho druhého. Možnosti sepíší na post-it papírky a pak je přilepí ke jménu své organizace na flipchart.

Všichni účastníci se pak mohou vyjádřit, k jednotlivým činnostem viděným okem někoho zvenčí ve své vlastní organizaci, zda souhlasí s možností, nebo si naopak vůbec nemyslí, že by dobrovolník mohl v jejich organizaci takovou aktivitu vykonávat. Může se vyjádřit i k tomu, proč vidí v dané činnosti bariéru a společně s ostatními účastníky mohou hledat cestu, jak bariéru prolomit.

Motivace dobrovolníků

Co dobrovolníky vede k zapojení? Jak udržet jejich zájem?

- Dobrovolník by se měl v organizaci cítit tak, že do ní patří.
- Dobrovolník cítí, že od organizace dostává důvěru.
- Dobrovolník by měl cítit, že v organizaci navazuje vztahy.
- Dobrovolník cítí, že je jeho práce organizaci prospěšná.
- Dobrovolník cítí, že je jeho činnost je oceňována. (Čas od času je vhodné dobrovolníka ocenit, dát mu zpětnou vazbu.)
- Dobrovolník by měl vykonávat větší část činností, které ho baví, nebo které dělat chce.
- Dobrovolníkovi v organizaci by se neměla dávat jen nepopulární práce.

Oceňování dobrovolníků se bude věnovat i dobrovolnické centrum při skupinovém setkávání dobrovolníků



Cvičení:
Představte si sami sebe jako dobrovolníka, jak byste chtěli být oceňováni?

PRVNÍ SETKÁNÍ

3 PRVNÍ SETKÁNÍ SE ZÁJEMCEM O DOBROVOLNICTVÍ

Když přijde potenciální dobrovolník, najdeme vhodné místo, kde můžeme vést rozhovor. Zájemce informujeme o tom, kam se chystáme a co bude následovat. Představíme se, uvedeme svou pozici v organizaci.

Na co se dobrovolníka zeptat? - Doporučené otázky:

- Proč naše organizace?
- Kde jste se o nás dozvěděl/la?
- Znáte někoho, kdo je dobrovolníkem?
- Jaká je vaše představa o tom, co byste chtěl jako dobrovolník dělat?
- Jaké jsou vaše možnosti (např. čas, dovednosti, materiál)?
- Jaké jsou vaše limity?
- Máte nějaké speciální potřeby?
- Máte nějaké osobní zkušenosti s dobrovolnictvím?
- Jaká je vaše motivace být dobrovolníkem?
- Popište činnosti dobrovolníka.
- Co byste ještě rád/da vyzkoušela jako dobrovolník v organizaci?
- Co myslíte, že dobrovolník může dělat?

Důležité informace:

- Představte možnosti ve vaší organizaci.
- Popište činnost, kterou bude dobrovolník vykonávat.
- Dohodněte se na časovém rámci.
- Předejte si vzájemně kontakty.

Než se rozloučíte, přemýšlejte:

Co nebylo řečeno? Na co byste se chtěli zeptat?



PRAVIDLA A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

3.1 Jak vytvořit pravidla?

Doporučujeme:

- dodržujte jednoduchá a srozumitelná pravidla,
- nezacházejte příliš do hloubky a nepřidávejte pravidla, která mohou být vykládána různě,
- pracujte s obavami (např. obáváte se, že něco nebude fungovat? Předějte problémům vytvořeným pravidlem),
- zobecňujte,
- vzpomeňte si na jiná pravidla, která znáte, a inspirujte se,
- přemýšlejte tak, aby pravidla fungovala stejně pro všechny.

3.2 Řešení konfliktu

Pro správné řešení konfliktu je třeba uvědomit si, proč konflikt vznikl a co je příčinou jeho vzniku. Následuje návrh mnoha různých řešení, nežli dojdeme k jednomu či více nejvhodnějším řešením, které konflikt odstraní, či dojde k dosažení kompromisu. Po vyřešení konfliktu by neměla mít žádná strana pocit, že byla poražena. Konflikt není vhodné řešit v časové tísní a pro řešení je nezbytné zvolit vhodné místo. Před těmi, kterých se to netýká, konflikt nikdy neřešíme. Musíme mít upřímnou snahu konflikt vyřešit a v průběhu řešení se snažit zachovat klid, udržovat oční kontakt a pozorně naslouchat sdělení druhé strany. Sdělíme své názory, pocity. Stručně, jasně, bez jakýchkoliv výmluv, bez lhaní a překrucování faktů. V případě, že začne druhá strana zvyšovat hlas, nadávat, nevhodně se chovat, jasně vyjádříme své pocity. Vždy se snažíme hovořit k tématu a nesnižujeme se k užívání pejorativních pojmů a labelingu. Vyjednávání je jedním z nejefektivnějších postupů řešení konfliktu. Má za cíl vyřešit konflikt, dohodnout se na dalších možných postupech řešení situace nebo vyjednat pravidla a sankce. Smyslem vyjednávání je uspokojit zájmy zúčastněných stran a to často za cenu kompromisu.



3.3 Kodex dobrovolníka

- Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.
- Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým.
- *Je velké množství důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky:*
 - > Mezi pomáhající motivy patří dělat svět lepším místem, pomáhat druhým lidem, předat své zkušenosti dál a pomáhat dobrovolníkovi přinášší pocit užitečnosti.
 - > Mezi učící se motivace patří získávání nových zkušeností, dovedností, kontaktů a mnoho dalšího.
- V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí.

PRÁVA DOBROVOLNÍKA:

- Právo dostat úplné informace o poslání a aktivitách organizace, ve které chce dobrovolník pomáhat.
- Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- Právo na zaškolení, výcvik či trénink.
- Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky.
- Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní a vyžádat zpětnou vazbu.
- Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- Právo požádat si po ukončení dlouhodobé dobrovolnické služby o vydání „Osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě“. /Pozn. - dlouhodobá dobrovolnická služba je delší než 3 měsíce/
- Právo sdělit a být vyslechnut přijímací nebo vysílající organizací, pokud dobrovolník prožívá etický konflikt.
- V případě neuspokojivé spolupráce právo kontaktovat DC se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.

KODEX DOBROVOLNÍKA

POVINNOSTI DOBROVOLNÍKA:

- Dobrovolník se zavazuje, že bude sjednanou činnost vykonávat osobně, podle svých schopností a znalostí.
- Dobrovolník je povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace.
- Dobrovolník se zavazuje, že se bude při své činnosti řídit principy organizace a bezpečnostními předpisy organizace. Odchýlí-li se od těchto předpisů, zodpovídá za případnou způsobenou škodu.
- Dobrovolník zachovává úplnou mlčenlivost o informacích získaných o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.) nebo při své činnosti v organizaci (informace získané ze supervizních a evaluačních setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků, informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů, informace o spolupracujících organizacích).
- Dále se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „programu či službě“ bez dohody s DC, s výjimkou obecných informací a jeho cílech.
- Dobrovolník se účastní všech školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti v organizaci.
- Je spolehlivý; plní úkoly, ke kterým se zavázal a nezneužívá projevené důvěry.
- Požádá o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Zná a bere na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).
- Ztotožňuje se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a navenek ji reprezentuje.
- Je „týmovým hráčem“.



INKLUZIVNÍ DOBROVOLNICTVÍ

4 TYPY POSTIŽENÍ V INKLUZIVNÍM DOBROVOLNICTVÍ

4.1 Specifika mentálního postižení v dobrovolnické činnosti

Definice

Mentální postižení je vývojová porucha, která postihuje všechny složky osobnosti (tělesnou, duševní a sociální). V různé intenzitě se dále projevuje snížení rozumových schopností. To se odráží na kvalitě vnímání, myšlení, představ, paměti, pozornosti a řečových schopnostech.

Užitečné tipy

Mentální retardace je spektrum, takže nejsou žádné univerzální rady. Vždy se snažte člověka s mentálním postižením dobře poznat a podle toho zvažte, jak s ním budete jednat. Je možné, že budete potřebovat použít jednoduchý jazyk. Jednoduchý jazyk jsou krátké a jednoduché věty, vyvarování se příliš informací najednou: Fráze by neměla obsahovat více než jednu myšlenku. Také je dobré nepoužívat ironii, nebo abstraktní výrazy. Ptejte se postupně a dejte dotyčné osobě dostatek času, aby mohla odpovědět. Odpovídejte a snažte se být uklidňující. Je možné, že dobrovolník s postižením nebude umět číst, poskytněte informace jiným způsobem, např. vysvětlením.

Dobrovolnictví lidí s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením byli v minulosti v dobrovolnictví i v zaměstnávání často odmítáni. Důvody k odmítání osob byly různé, většinou se jednalo o neochotu organizace zapojit a spolupracovat s člověkem s intelektovým postižením a absencí vzájemného uznání ze strany organizace i společnosti.

U této specifické skupiny osob je kladen o to větší důraz na potřeby: uznání, autonomie, sebe-rozhodování a sociální interakce, které pokud jsou naplněny vedou k uznání vlastní hodnoty, zvýšení sebevědomí a pocitu rovnocennosti. V souvislosti s dobrovolnickou činností osob s intelektovým postižením se často mluví o zvýšené potřebě podpory.

4.2 Specifika zrakového postižení v dobrovolnické činnosti

Definice

Zrakové postižení je celková slepota nebo částečná ztráta zraku větší než 3/10 v důsledku vrozené, progresivní, dědičné, traumatické, virové příčiny atd.. V současné době tak rozlišujeme zrakové vady na mírné, středně těžké, těžké a na praktickou a úplnou slepotu.

Užitečné tipy

Při oslovení osoby, která je nevidomá, nebo částečně nevidomá se představte, vysvětlete, kdo jste a oslovte ji přímo. Oznamte, pokud se vzdalujete nebo odcházíte, jinak by osoba mohla mluvit s prázdným prostorem. V případě, že chcete nevidomé či slabozraké osobě pomoci, zeptejte se, zda pomoc chce – někteří nemusí žádnou pomoc potřebovat. Nikdy nikoho neuchopujte a nepřebírejte nad ním kontrolu. Vždy se nevidomého nebo slabozrakého člověka zeptejte, jak by si přál být veden. Někteří lidé mohou dát přednost tomu, abyste je vedli za ruku, a někteří budou raději, když je vezmete za rámě.

Buďte připraveni – pokud nemáte relevantní informace připraveny v dostupných formátech (audio, Braille, velké písmo), měli byste být připraveni informace tlumočit.

INKLUZIVNÍ DOBROVOLNICTVÍ

Lidé s vrozeným postižením zraku mohou mít problém rozumět abstraktním konceptům a představám (které vyžadují představu obrazu).

Varujte člověka s postižením před změnami v terénu a vysvětlujte hlasité zvuky. Pokud se před vámi nacházejí schody, upozorněte, zda vedou nahoru nebo dolů. Pokud se blížíte dveřím, upozorněte na to, ze které strany se otevírají a kterým směrem. Upozorněte na posunovací nebo otáčivé dveře.

Nikdy zrakově postiženého nesuňte do sedadla pozadu. Popište místo k sezení (židle, nízká pohovka..), umístěte ruku na nějakou část sedadla a upozorněte, kterým směrem je sedadlo otočené.

Když člověku se zrakovým postižením něco podáváte, specifikujte, o co se jedná a dejte mu věc přímo do dlaně (nenechávejte na stole).

Mějte na paměti, že člověk s částečným zrakovým postižením může mít potíže orientovat se sám, pokud nejsou značky dostatečně velké, výrazné a vytisknuté v kontrastních barvách, nebo není dostatečné světlo či nejsou-li průhledné dveře dostatečně označeny.

Dobrovolnictví lidí se zrakovým postižením

Osob s těžkou formou zrakového postižení je méně než pětina. Častěji se setkáváme s lidmi, kteří spadají do lehčích stupňů zrakového postižení. Osoby s lehkým typem zrakového postižení snadněji kompenzují své postižení skrze optické pomůcky. Při dobrovolnické činnosti osob se zrakovým postižením je však důležité, jaké kompenzační mechanismy má daná osoba vytvořeny, tedy jak je dané postižení kompenzováno. Také je důležité zjistit, zda osoba s postižením zraku využívá nějaké komunikační technologie. Dle toho se s dobrovolníkem můžete domluvit na předávání informací mimo dobu výkonu dobrovolnické činnosti. Častou obtíží u zrakového postižení je prostorová orientace a samostatný pohyb v prostoru, což v dobrovolnické činnosti může představovat problémy spojené s dopravou, ale i samostatným pohybem v neznámém prostředí.

4.3 Specifika sluchového postižení v dobrovolnické činnosti

Definice

Sluchové postižení je částečná nebo úplná ztráta sluchu větší 25 decibelů z důvodu vrozeného, virového, traumatického nebo toxického poškození. Lidé, kteří se s poškozením sluchu narodili jsou často rodilými mluvčími znakového jazyka. Znaková řeč se velmi liší od mluveného jazyka, má vlastní gramatiku, slovní zásobu a idiomy.

Lidé, kteří přišli o sluch během života používají odezírání, psané vzkazy, základní znakování. Tito lidé se naučili ovládat mluvenou řeč.

Užitečné tipy

Nejlepší je zeptat se, jak daný člověk nejraději komunikuje než hádat.

Lidé s lehčí ztrátou sluchu se mohou obejít bez sluchadla, ale jsou závislí na určitých podmínkách pro komunikaci: dobrá akustika, žádný hluk v pozadí, dobré osvětlení a jasná řeč. Může pro ně být obtížné účastnit se skupinové diskuze.

Lidé s těžkou ztrátou sluchu mohou mít prospěch z podpůrných znaků a informací v písemné podobě, pokud jsou k dispozici.

Může být potřeba upoutat pozornost osoby se sluchovým postižením lehkým dotknutím se ramene nebo gestem rukou.

Při mluvení nekřičte, ale používejte normální tón řeči. Je obtížnější odezírat ze rtů, když někdo křičí. Ani sdělení není jasnější, jen hlasitější.

INCLUSIVE VOLUNTEERING

Mluvte pomalu a dívejte se na osobu, změňte slova, pokud vám člověk se sluchovým postižením nerozumí. Používejte gestikulaci a řeč těla, aby vám bylo lépe rozumět.

Udržujte svou tvář na světle a nedávejte si ruce přes ústa.

Můžete psát krátké poznámky, pokud to konverzaci ulehčí.

Uvědomujte si přítomnost člověka se sluchovým postižením, pokud je komunikace uskutečněna jen ve zvukové podobě. Člověk se sluchovým postižením bude také mít potíže se sledováním video návodu bez titulků či bez znakové interpretace.

Dobrovolnictví lidí se sluchovým postižením

Osoby nedoslýchavé mohou za pomoci určitých kompenzačních mechanismů komunikovat běžnou mluvenou řečí a využívat stejné komunikační kanály jako skupina osob bez postižení. Jako dobrovolníci se tak tyto osoby mohou zapojovat stejně jako osoby bez postižení. Záleží na intenzitě sluchového vjemu.

Skupina neslyšících používá znakový jazyk, který je však z hlediska gramatiky odlišný od národního jazyka, např. českého se považuje za kulturní menšinu, která má své zvyklosti, historii, umění a humor.

Díky tomu má tato skupina hned dvojí omezení: sluchovou vadu a příslušnost k jiné kulturní menšině. Oba tyto faktory se odrážejí na komunikaci.

V dobrovolnické činnosti osob se sluchovým postižením je tedy v první řadě významné přizpůsobení sdělených informací danému člověku. V tomto směru existuje předpoklad, že pokud se s dobrovolníkem se sluchovým postižením nalezne patřičný způsob komunikace, nepředstavuje pro samotný výkon dobrovolnické činnosti sluchové postižení výrazné limitace.

4.4 Specifika tělesného postižení v dobrovolnické činnosti

Definice

Existuje velké množství tělesných postižení, která se odvíjejí od vrozených, úrazových, nebo progresivních onemocnění. Neuromuskulární poruchy jsou: poranění míchy (paraplegie), poranění páteře (paraplegie, tetraplegie), mozková obrna, rozštěp páteře, amputace, svalová dystrofie, srdeční onemocnění, cystická dystrofie, cystické onemocnění.

Fibróza, ochrnutí, dětská mozková obrna a následky mrtvice – tyto zdravotní stavy mohou snížit pohyblivost. Kompenzační pomůcky různého typu (přístroje, protézy, ortopedické pomůcky, invalidní vozíky) mohou pohyblivost korigovat.

Užitečné tipy

Lidé s obtížemi s chůzí:

- Pokud je to možné nabídněte místo k sezení.
- Nabídněte pomoc s kabáty, taškami a dalšími věcmi.
- Lidé s pomůckami mohou mít problémy používat ruce, když stojí.
- Mnoho zdravotních postižení může způsobovat potíže s držením a úchopem či je zcela znemožní. Ochablost končetin může ovlivňovat schopnost držet rovnováhu.

Lidé s invalidním vozíkem:

- Dívejte se přímo na člověka na vozíčku. Při delší konverzaci poklekněte na jeho úroveň, zajistíte tak pohodlnější konverzaci.
- Neopírejte se o vozík, ani s ním bez dovolení nemanipulujte. Vozík je součástí jeho uživatele a je považováno za nerespektující, byť jen položit nohu na jeho kola.
- Volte pozici vozíku tak, aby jeho uživatel neměl před sebou zeď ani jinou překážku.

INKLUZIVNÍ DOBROVOLNICTVÍ

Obecně: mluvte normálním tónem hlasu, nabízejte pomoc při otevírání dveří, zvedání spadlých věcí. Ptejte se, zda osoba s tělesným postižením potřebuje něco podat.

Nepovažujte osobu s postižením za neschopnou. Radši se pokaždé ptejte, než něco sami uděláte. Počkejte si na odpověď, abyste mohli pomoc dle instrukcí. Osoba s postižením, bude vědět nejlépe, jakým způsobem potřebuje pomoci.

Myslete na to, že pro některé lidi s postižením může být obtížné nebo nemožné manipulovat s předměty, otáčet stránky psát perem či tužkou.

Dobrovolnictví lidí s fyzickým postižením

Je potřeba si uvědomit a identifikovat bariéry, které se mohou v dobrovolnické činnosti objevit. Předně se tedy jedná o přístupnost budov, kancelářů, šířku dveří, možnosti parkování, přístupnost toalet či odpočinkové místnosti nebo systém otevírání dveří.

Bariérou v dobrovolnické činnosti však mohou být i psychické bariéry na straně zaměstnanců organizace mající původ ve strachu z něčeho neznámého, patronizace, přecitlivělost, generalizace, předsudky nebo nepohodlí. Ale s oběma typy bariér lze pracovat, jak na straně dobrovolníků, tak i v přijímající organizaci.

4.5 Specifika duševního onemocnění v dobrovolnické činnosti

Definice

Jedná se o psychická onemocnění, která významným způsobem zasahují do fungování v aktivním životě člověka jako je učení, práce, komunikace atd.. Mezi duševní onemocnění patří deprese, schizofrenie, úzkostné poruchy, poruchy příjmu potravy, závislosti, bipolární-afektivní porucha.

Užitečné tipy

Je možné, že bude potřeba pokyny rozdělit na malé části, aby byly snadno srozumitelné.

Mluvte konkrétně a neužívejte žádné výrazy se samozřejmostí. Dbejte na to abyste nezasahovali do jeho/jejího osobního prostoru. U některých lidí by to mohlo vyvolat úzkost. Snažte se nebýt vyhýbavý, abyste tak nevyzývali dotyčného, aby se obrátil na někoho jiného. Někdy může být nápomocné stanovit si určité hranice, např. „mám na rozhovor s vámi jen 5 minut“, nebo „pokud jste tak rozrušený, nemohu s vámi mluvit“.

Snažte se být uklidňující a vstřícní.

Dobrovolnictví lidí s duševním onemocněním

Protože duševních onemocnění je velká škála, není jednoduché specifikovat dobrovolnictví těchto lidí. Jejich aktivitu může ovlivňovat nemoc, ale i jejich medikace.

Naše zkušenosti s dobrovolníky s duševním onemocněním jsou zatím takové, že je nutno tolerovat jistou nepravidelnost, protože se stává, že si dobrovolník s duševním onemocněním potřebuje čas od času odpočinout třeba i na několik týdnů (záleží na diagnóze) z důvodu nemoci.

Je dobré dělat během aktivit přestávky, lepší se dobrovolníků dotazovat na potřebu odpočinku. Může být, že dobrovolník s duševním onemocněním bude mít potíže se soustředěním.

5 HRANICE

Hranice, cvičení hranic

Pro ladnou dlouhodobou spolupráci s dobrovolníkem je dobré si hned od začátku stanovit pravidla a vytyčit hranice. Zdravé hranice je to, co dlouhodobě funguje ve všech vztazích, pomáhají nám být v souladu jak se sebou, tak s druhými. Protože inkluzivní dobrovolnictví počítá s tím, že potenciální dobrovolníci jsou sociálně vyloučení, nebo jim vyloučení hrozí je možné, že bude u těchto dobrovolníků větší touha po kontaktu i vlastní nejistota v porozumění vztahům, proto je dobré být v komunikaci jednoznační a srozumitelní.

To ale neznamená, že nemáte být vstřícní, respektující a vést komunikaci v přátelském duchu.

**Doporučujeme stanovit si dopředu:
Jak chci s dobrovolníkem trávit čas?
Kolik času?
Co chci aby dobrovolník o mě věděl?
Jak chci být osloven/a?**

5.1 Cvičení hranic - Cvičení s provazem

Vyzvěte účastníka, aby se postavil doprostřed místnosti. Navrhněte mu, aby se dostal do těla (např. se protáhl, dýchal nebo skákal, uvědomoval si své držení těla a páteře, celého svého těla) a natáhl kolem sebe lano v kruhu ve vzdálenosti asi 2 m v pravidelných rozestupech. Až bude kruh připraven, požádejte ostatní účastníky, aby se postupně přibližovali k účastníkovi uprostřed a posouvali hranice jeho kruhu - lana. Účastník může na postupné přibližování reagovat hlasem nebo řečí těla podle svých pocitů. Když se již žádný z účastníků nepohne (zastavil je účastník uprostřed kruhu), cvičení končí. Poté se účastníci podělí o své pocity, účastník uprostřed může ostatním sdělit například:

- jaké bylo říci ostatním stop
- jak jsem se cítil, když se ke mně blížili
- zda jsem cítil nějaké signály mého těla.



HRANICE

Cvičení hranic - Vyhodnoňte situaci

Rozdělte účastníky do malých skupin. Jednotlivé situace rozstříhejte na malé kartičky a zamíchejte je. Každá skupina by měla dostat všechny situace na kartičkách a v rámci aktivity situace kategorizovat: překročení osobní hranice, profesní hranice, jakékoliv hranice nebo jen zařadit jako situaci k řešení (některé se mohou překrývat, ale profesní hranice je vždy na prvním místě před osobní hranicí). Po skončení aktivity diskutujte a porovnávejte, poté představte pravidla projektu a důležitost hranic.

U každé z níže uvedených situací rozhodněte, zda může vést k porušení osobní hranice, profesní hranice, jedné z hranic nebo žádné z nich.

Dobrovolník se dotýká vaší ruky	Badík křičí na dobrovolníka	Dobrovolník žádá o osobní telefonní číslo koordinátora dobrovolníků	Badík nebo dobrovolník chodí pravidelně pozdě
Dobrovolník křičí na badíka	Dobrovolník šahá na břicho těhotné koordinátorce nebo badíkovi	Dobrovolník žádá dobrovolníka o půjčení peněz	Dobrovolník ukazuje svou bouli na noze
Dobrovolník si půjčuje věci v organizaci bez povolení	Dobrovolník pije pivo během dobrovolnické činnosti ve vaší organizaci	Dobrovolník na vás mluví, když telefonujete	Dobrovolník vám přináší květiny
Dobrovolník bere svého přítele na dobrovolnickou činnost	Dobrovolník si vás přidal do přátel na Facebooku.	Dobrovolník nebo badík se ptá na váš věk	Dobrovolník vás chce vidět mimo svou činnost v organizaci
Dobrovolník ve vaší organizaci zjišťuje, kde bydlíte	Dobrovolník volá na vaše pracovní číslo 5x denně	Dobrovolník nebo badík v organizaci dělají činnost, na které jste se nedomluvili	Dobrovolník vás žádá, abyste zatajili jeho trestný čin
Dobrovolník nebo badík vám denně píše zprávy	Dobrovolník vás zve na jeho narozeniny	Dobrovolník vás prosí, o svezení domů	Dobrovolník se vás vyptává na vaši sexualitu

6 ZJEDNODUŠENÝ JAZYK A KOMUNIKACE

- Nejdůležitější je, abyste se setkávali v úrovni očí a byli ohleduplní a uctiví. Vždy se chovejte k dobrovolníkům s respektem.
- Na začátku si ujasněte, jak chtějí být účastníci oslovováni. S dobrovolníky s postižením nemluvte jako s dětmi, ale používejte stejná pravidla jako s ostatními.

Zjednodušený jazyk znamená srozumitelnou, přímou řeč vhodnou i pro osoby s omezenou schopností porozumění. I složité odborné informace musíme umět sdělit srozumitelným jazykem. Zjednodušeným jazykem musíme být schopni předat informace, které adresáti potřebují, aby se v problému orientovali a věděli, co mají dělat. Adresáty informací, které sdělujeme jednoduchým jazykem, mohou být lidé s mentálním postižením, lidé s demencí, cizinci s nižší znalostí angličtiny, někteří dyslektici, lidé s ADHD, někteří sociálně vyloučení a další.

- Zjednodušený jazyk **NENÍ** snadný, naopak, někdy může být velmi obtížné omezit naše myšlenky na to, co je skutečně důležité, a pak to popsat jednoduchými slovy. Jednoduchý jazyk potřebuje praxi!
- Vytvořte dobrou konverzační atmosféru, ve které se účastníci cítí oceňováni, uznáváni a příjemně.
- Budte soucitní, ale setkávejte se s ostatními na úrovni očí dospělých. Respekt, uznání a úcta jsou velmi důležité.
- Důležité je aktivní naslouchání, jen tak můžete zjistit, co váš protějšek chce, ale také čemu rozumí.
- Používejte více gest, mimiky a řeči těla a používejte obrázky, symboly, piktogramy, abyste obsah sdělili obrazně, a tedy srozumitelně.
- Mluvte pomalu a zřetelně.
- Obsah často opakujte a pokud možno používejte jiná slova a příklady.
- Používejte běžné výrazy a vyhněte se cizím a odborným výrazům, složeným slovům, frázím nebo složitým a delším větám.
- V jedné větě uvádějte pouze jednu myšlenku, zpravidla by se jedna věta neměla skládat z více než 15 slov.
- Budte trpěliví a dopřejte sobě, ale zejména dobrovolníkům, dostatek času.

1) Používejte jednoduchá slova!

x Špatně: schválit, odvětit-opětovat

-> Správně: dovolit, odpovědět

2) Používejte slova, která něco přesně popisují.

x Špatně: veřejná místní doprava

-> Správně: autobus a vlak

3) Používejte známá slova. Vyhněte se odborným výrazům a cizím slovům.

x Špatně: workshop, akceptovat

-> Správně: pracovní skupina, souhlasit

SIMPLIFIED LANGUAGE

4) Vysvětlete těžká slova a oznamujte předem těžká slova.

x Špatně: pracovní rehabilitace

-> Správně: „Pan Novotný pracoval na staveništi.

Měl těžkou nehodu a už nemůže chodit. Sedí na invalidním vozíku. Teď se učí jinému povolání, při kterém může sedět ve vozíku. Těžké slovo pro toto je „pracovní rehabilitace“.

5) Používejte vždy stejná slova pro stejné věci. Například: Mluvíte o léku nebo o týmu..

x Špatně: Nestřídejte slova jako tableta a prášek nebo tým, pracovní skupina, kolegové a skupina.

-> Správně: Používejte vždy jedno slovo. Například: tableta nebo tým.

6) Používejte krátká slova.

x Špatně: automobil

-> Správně: auto

7) Pokud to jde, oddělujte dlouhá slova pomlčkou. Pak je možné slova lépe číst (spíše v němčině).

x Špatně: Bundesgleichstellungsgesetz (federální zákon o rovnoprávnosti)

-> Správně: Bundes-Gleichstellungs-Gesetz (federální zákon o rovnoprávnosti)

8) Vyvarujte se zkratk.

x Špatně: např.

-> Správně: například

9) Používejte slovesa a vyhněte se podstatným jménům (spíše v němčině).

x Špatně: volba, zavolání

-> Správně: volit, zavolat

10) Používejte aktivní slova, nepoužívejte pasivní formulace

x Špatně: Zítra nám bude uděleno povolení. Otázky budou pokládány prostřednictvím učitele.

-> Správně: Zítra dostaneme povolení. Učitel se mě zeptá.

11) Vyvarujte se podmiň. způsobu, to jsou věty se slovy měl by, mohl by, musel by, byl by.

x Špatně: Zítra by se to mohlo podařit.

-> Správně: Zítra se to možná podaří.

12) Používejte pozitivní jazyk. Vyhněte se negativnímu jazyku, to znamená: nepoužívejte zbytečně slovo NE.

x Špatně: To jsem ti nezakázal.

-> Správně: Dovolil jsem ti to.

13) Vyhněte se frázím a obraznému jazyku

x Špatně: To jsou krkavčí rodiče.

-> Správně: To jsou špatní rodiče.

SIPLIFIED LANGUAGE, PR

14) Pište krátké věty. V každé větě udělejte pouze jedno prohlášení. Oddělujte dlouhé věty.

x Špatně: Když mi řeknete, co si přejete, popř. ode mě chcete, mohu vám pomoci dál.

-> Správně: Mohu vám pomoci. Prosím, řekněte mi: Co si přejete?

15) Používejte jednoduchou konstrukci vět.

x Špatně: Chystáme se na společnou dovolenou.

-> Správně: Jedeme společně na dovolenou.

16) Oslovujte osoby/čtenáře osobně.

x Špatně: Zítra jsou volby.

-> Správně: Zítra můžete volit.

17) Používejte oslovení VY. TY se používá u dětí, lidí, které znáte a s kterými si už tykáte.

Cvičení: Rozdělte účastníky do dvojic a nechte přeložit stejný text (článek z novin..) do jednoduchého jazyka. Pak si společně přečtete nahlas své nově vytvořené texty.

7 PUBLIC RELATIONS (VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ) - doporučení

Protože je jisté důležité si budovat dobré PR, můžete předávat do světa i v rámci vaší organizace informaci o tom, že jste inkluzivní.

Jak na to?

1. Ujistěte se, že vaši dobrovolníci souhlasí se zveřejněním vlastních údajů nebo fotografie pro vaše PR. Pokud mají podepsanou dobrovolnickou smlouvu, pravděpodobně v jejím rámci podepisovali i GDPR souhlas.
2. Jakou zprávu chcete předat? O čem chcete mluvit?
3. Jaké jsou základní principy vaší organizace? Jakou máte image?
4. Čeho chcete dosáhnout, co Vám má zpráva o inkluzivním přístupu ve vaší organizaci přinést?
5. Soustředte se pouze na média, která skutečně vaše cílová skupina používá



TRAINING SCHEME

8 DOPORUČENÉ ŠKOLÍCÍ SCHÉMA

Dvoudenní školení (každý blok 3 hodiny)

Základní doporučení pro první polovinu prvního dne

čas	téma	cíl	nástroje, materiál
Školící schéma pro školení koordinátorů dobrovolníků, první den, 3 hodiny			
20 minut	Uvítání, představení účastníků	Vzájemné poznávání, role účastníků v organizacích	Ledolamka: nechte účastníky vybrat si z různých pohlednic, představit se a popsat, proč si vybrali danou pohlednici.
20 minut	Očekávání, obavy, motivace	Zjistit motivaci, očekávání a obavy pro lepší směřování školení	Flipchart, fixy
20 minut	Prezentace dobrovolnictví, inkluzivní dobrovolnictví, zmocnění	Získat přehled o tématech spojených s inkluzivním dobrovolnictvím a zmocněním	Prezentace, diskuze s účastníky
20 minut	Představení projektu IMProVE a jeho konceptu	Vysvětlit jak celý koncept IMProVE funguje	Prezentace, sbírka dobrých příkladů
10 minut	Přestávka		

TRAINING SCHEME

Dvoudenní školení (každý blok 3 hodiny)

Základní doporučení pro druhou polovinu prvního dne

čas	téma	cíl	nástroje, materiál
Školící schéma pro školení koordinátorů dobrovolníků, první den, 3 hodiny			
20 minut	Představení rolí badíka a koordinátora	Dobře se seznámit s rolí koordinátora	Prezentace, diskuze
30 minut	Dobrovolník v organizaci	Cvičení: vyhledání možných pracovních příležitostí v organizacích koordinátorů	Práce ve skupinách, flipchart, papíry, fixy
30 minut	První setkání s dobrovolníkem, motivace dobrovolníků, potřeby dobrovolníků	Znát potřeby, možnosti a zkušenosti dobrovolníků, vědět, jak udržet motivaci dlouhodobých dobrovolníků	Prezentace, diskuze s účastníky
10 minut	Zpětná vazba od účastníků, shrnutí školení rozloučení	Zjistit, jak se naplnila očekávání účastníků	Dixit karty

TRAINING SCHEME

Dvoudenní školení (každý blok 3 hodiny)

Základní doporučení pro první polovinu druhého dne

čas	téma	cíl	nástroje, materiál
Školící schéma pro školení koordinátorů dobrovolníků, druhý den, 3 hodiny			
20 minut	Uvítací kruh - jak se máte?	Naladit se na sebe	Ledolamka - Přistáli mimozemšťané, vysvětlíte je jednoduchým obrázkem, jak jste se měli na posledním tréninku. Papíry, tužky...
20 minut	Jak vytvářet pravidla a proč	Vysvětlit, proč jsou pravidla nezbytná a jak je tvořit	Brainstorming - tvoření pravidel, Flipchart, fixy
20 minut	Řešení konfliktu	Znát základní kroky, pokud se objeví konflikt	Prezentace, diskuze
20 minut	Kodex dobrovolníka	Znát práva a povinnosti dobrovolníků	Prezentace, diskuze
10 minut	Přestávka		

TRAINING SCHEME

Dvoudenní školení (každý blok 3 hodiny)

Základní doporučení pro druhou polovinu druhého dne

čas	téma	cíl	nástroje, materiál
Školící schéma pro školení koordinátorů dobrovolníků, druhý den, 3 hodiny			
20 minut	Představení druhů postižení	Seznámit se s typy postižení, užitečnými tipy a získat vhled do dobrovolnictví s postižením	Prezentace nebo flipchart, diskuze s účastníky
20 minut	Hranice, cvičení hranic	Vědět, proč potřebujeme hranice, a nechat účastníky, aby si všimli svých vlastních hranic	Kartičky se situacemi, nůžky, provaz
30 minut	Zjednodušený jazyk	Seznámit s zjednodušeným jazykem, tipy a cvičení	Práce ve skupinách: noviny nebo článek na webu, papíry, propisky
10 minut	Public relations	Doporučení, jak podporovat inkluzivní dobrovolnictví ve vaší organizaci	Prezentace, diskuze
10 minut	Předání certifikátů, rozloučení, zpětná vazba	Zakončení školení	Zpětná vazba výběrem a komentováním pohlednic nebo karet Dixit