

# Manažment mladých dobrovoľníkov pochádzajúcich zo znevýhodnených skupín

## Príručka pre trénerov







# **Manažment mladých dobrovoľníkov pochádzajúcich zo znevýhodnených skupín – – Príručka pre trénerov**

*Autorky:*

Alzbeta Brozmanova Gregorova

Ioana Bere

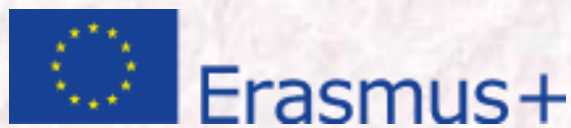
Nicoleta Olga Chiş Racolţa

Alzbeta Frimmerova

Jelena Kamenko

Nikoleta Poljak





Financované z programu Európskej únie Erasmus+

*Podpora Eúropskej komisie neznamena schválenie obsahu tejto publikácie. Obsah publikácie reprezentuje výlučne názory autorov a Európska komisia nie je zodpovedná za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.*

## OBSAH

<b>Úvod</b> .....	<b>4</b>
<b>Ciele tréningu</b> .....	<b>4</b>
<b>Jednotlivé časti tréningu a výsledky vzdelávania</b> .....	<b>5</b>
<b>1. časť – Dobrovoľníctvo, manažment dobrovoľníkov a identifikácia znevýhodnených skupín</b> .....	<b>6</b>
- <u>Materiál č. 1</u> – Ciele tréningu.....	<b>6</b>
- <u>Materiál č. 2</u> – Manažment dobrovoľníkov – jednotlivé kroky.....	<b>7</b>
- <u>Materiál č. 3</u> – Ulica (rovno)cennosti.....	<b>8</b>
- <u>Materiál č. 4</u> – Ulica (rovno)cennosti – otázky.....	<b>8</b>
- <u>Materiál č. 5</u> – Konverzačná metóda ORID.....	<b>10</b>
- <u>Materiál č. 6</u> – Ulica (rovno)cennosti 2 – roly.....	<b>12</b>
- <u>Materiál č. 7</u> – Ulica (rovno)cennosti 2 – otázky.....	<b>12</b>
<b>2. časť – Nezamestnaní mladí, mladí ľudia so zdravotným postihnutím a psychickými problémami. Opis cieľovej skupiny, každodenné problémy, predsudky, mýty a efektívna komunikácia s cieľovými skupinami</b> .....	<b>13</b>
- <u>Materiál č. 8</u> – Nezamestnaná mládež.....	<b>15</b>
- <u>Materiál č. 9</u> – Mladí ľudia s psychickými problémami.....	<b>20</b>
- <u>Materiál č. 10</u> – Mladí ľudia so zdravotným postihnutím.....	<b>25</b>
<b>3. časť – Zdroje nedorozumení, konfliktov a ťažkostí</b> .....	<b>34</b>
- <u>Materiál č. 11</u> – Zdroje konfliktov.....	<b>34</b>
- <u>Materiál č. 12</u> – Prípadová štúdia – Aspekty manažmentu dobrovoľníkov.....	<b>34</b>
<b>4. časť – Pripravenosť organizácie na manažment dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín</b> .....	<b>35</b>
<b>5. časť – Manažment mladých dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín a hodnotenie tréningu</b> .....	<b>36</b>
<b>6. časť – Analýza pripravenosti organizácie na zapojenie ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva a akčný plán na zapojenie tejto cieľovej skupiny do dobrovoľníctva</b> .....	<b>37</b>
<b>Informácie o projekte Kompetentný v dobrovoľníctve, kompetentný v živote (Competent in Volunteering, Competent in Life – CIVCIL)</b> .....	<b>38</b>



## Úvod

V Európe žije veľa mladých ľudí s rôznymi ťažkosťami a problémami, ktorí nemajú príliš veľa možností na aktívne zapojenie sa do života komunity alebo spoločnosti, kde žijú. Títo mladí ľudia s nedostatkom príležitostí môžu strádať z rôznych dôvodov – môžu byť znevýhodnení z dôvodu zdravotného postihnutia, psychických problémov, môžu bojovať so sociálnym vylúčením či žiť na miestach, ktoré neposkytujú veľa možností na ich rozvoj. Tieto dôvody často vedú k tomu, že sú nezamestnaní a nemajú príležitosť vstúpiť na pracovný trh. Takíto mladí ľudia sa môžu cítiť zbytočne, môžu mať nízke sebavedomie a môže im chýbať priestor a potenciál pre osobný rozvoj.

Na druhej strane stoja organizácie pracujúce s dobrovoľníkmi, ktoré majú problém nájsť a udržať si dobrovoľníkov a nevedomujú si, že by mohli do dobrovoľníctva zapojiť práve tieto skupiny mladých ľudí, ktorí by sa tak mohli stať prínosom pre komunitu alebo spoločnosť. Obavy sú na oboch stranách – mladí ľudia zo znevýhodnených skupín sa boja do dobrovoľníctva zapojiť a dobrovoľnícke organizácie často čelia predsudkom, ale aj prekážkam fyzického charakteru (napr. bezbariérovosť) či v oblasti manažmentu dobrovoľníkov, ktoré môžu byť aj nevedomé.

Vďaka tréningu účastníci získajú vedomosti v oblasti manažmentu mladých dobrovoľníkov s nedostatkom príležitostí, naučia sa identifikovať riziká, výzvy a pripravenosť organizácií na zapájanie týchto ľudí do dobrovoľníctva.

## Ciele tréningu

Účastníci sa naučia:

- Identifikovať mladých ľudí zo znevýhodnených skupín
- Identifikovať predsudky a mýty týkajúce sa cieľových skupín
- Zadefinovať cieľové skupiny – výzvy a problémy, ktorým mladí ľudia bez zamestnania, so zdravotným postihnutím alebo psychickými problémami každodenne čelia
- Identifikovať pravidlá a princípy efektívnej komunikácie s cieľovými skupinami
- Identifikovať možné zdroje nedorozumení, konfliktov a ťažkostí pri práci s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín
- Zadefinovať možnosti prevencie a riešenia nedorozumení a konfliktov s týmito cieľovými skupinami
- Identifikovať schopnosti organizácie a príležitosti, ktoré ponúka pre zapojenie sa mladých ľudí zo znevýhodnených skupín
- Identifikovať prínosy zapájania mladých ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva z pohľadu dobrovoľníckej organizácie
- Identifikovať pripravenosť organizácií pre prácu s mladými dobrovoľníkmi z týchto cieľových skupín
- Identifikovať špecifiká manažmentu dobrovoľníkov u týchto cieľových skupín
- Identifikovať vhodné činnosti a dobrovoľnícke pozície pre cieľové skupiny
- Identifikovať akčné plány pre zapájanie mladých ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva

## Časti tréningu a výsledky vzdelávania

Modul/časť:	Trvanie:	Výsledky vzdelávania Po absolvovaní daného modulu/časti vzdelávania bude koordinátor dobrovoľníkov schopný:
Dobrovoľníctvo, manažment dobrovoľníkov a identifikácia znevýhodnených skupín	90 min. (2 hodiny)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozumieť definícii dobrovoľníctva</li> <li>- Identifikovať jednotlivé časti manažmentu dobrovoľníctva</li> <li>- Identifikovať cieľové skupiny rámci komunity</li> <li>- Identifikovať vlastné očakávania, predsudky a vnímanie cieľových skupín</li> </ul>
Mladí ľudia bez zamestnania, so zdravotným postihnutím alebo psychickými problémami  Popis každodenného života, predsudkov, mýtov a efektívnej komunikácie s cieľovými skupinami	135 min. (3 hodiny)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opísať cieľové skupiny a výzvy či problémy, ktorým čelia</li> <li>- Identifikovať predsudky a mýty týkajúce sa cieľových skupín</li> <li>- Identifikovať pravidlá a princípy efektívnej komunikácie s cieľovými skupinami</li> </ul>
Zdroje nedorozumení, konfliktov a problémov	45 min. (1 hodina)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikovať možné zdroje problémov a konfliktov pri práci s cieľ. skupinami</li> <li>- Opísať možnosti prevencie a riešenia konfliktov s cieľovými skupinami</li> </ul>
Pripravenosť organizácie na zapájanie mladých dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín	45 min. (1 hodina)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikovať pripravenosť organizácie a príležitosti na zapájanie mladých ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva</li> <li>- Identifikovať prínosy zapájania mladých ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva z hľadiska organizácie</li> </ul>
Manažment mladých dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín a hodnotenie tréningu	135 min. (3 hodiny)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikovať špecifiká manažmentu dobrovoľníkov z cieľových skupín</li> <li>- Identifikovať vhodné dobrovoľnícke pozície pre cieľové skupiny</li> </ul>
Analýza pripravenosti organizácie na zapájanie mladých ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva a príprava akčného plánu pre zapojenie konkrétnej cieľovej skupiny do dobrovoľníctva	225 min. (5 hodín)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pripraviť analýzu vlastnej organizácie z hľadiska pripravenosti na zapájanie mladých ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva a tiež pripraviť akčný plán pre zapojenie konkrétnej cieľovej skupiny do dobrovoľníctva</li> </ul>



**1. časť**- Dobrovoľníctvo, manažment dobrovoľníkov a identifikácia znevýhodnených skupín **90 min.**

**Hlavné aktivity** – úvod, predstavenie trénerov a účastníkov, vyjasnenie si konceptu dobrovoľníctva a jednotlivých častí manažmentu dobrovoľníkov, použitie poznatkov v praxi, identifikácia znevýhodnených skupín a dôvody ich zraniteľnosti.

<b>Úvod</b>	Stručný úvod do témy
<b>Predstavenie trénerov a účastníkov tréningu</b>	Predstavenie trénerov a účastníkov tréningu. Každý tréner sa predstaví, uvedie dôležité udalosti v rozvoji svojej kariéry – najmä tie, ktoré sa týkajú témy tréningu. Následne tréneri vyzvú účastníkov, aby sa predstavili a povedali, ktorú organizáciu reprezentujú a akú rolu v nej zohrávajú.
<b>Cieľ</b> – Predstaviť odborné skúsenosti trénerov a základné informácie o účastníkoch	
<b>Očakávania a ciele tréningu</b>	Účastníci v krátkosti predstavia svoje očakávania od tréningu Tréner stručne predstaví ciele tréningu
<b>Cieľ:</b> Predstaviť účastníkom ciele tréningu	

**Materiál č. 1 – Ciele tréningu**

- Identifikovať mladých ľudí zo znevýhodnených skupín
- Identifikovať predsudky a mýty týkajúce sa cieľových skupín
- Zadefinovať cieľové skupiny – výzvy a problémy, ktorým mladí ľudia bez zamestnania, so zdravotným postihnutím alebo psychickými problémami každodenne čelia
- Identifikovať pravidlá a princípy efektívnej komunikácie s cieľovými skupinami
- Identifikovať možné zdroje nedorozumení, konfliktov a ťažkostí pri práci s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín
- Zadefinovať možnosti prevencie a riešenia nedorozumení a konfliktov s týmito cieľovými skupinami
- Identifikovať schopnosti organizácie a príležitosti, ktoré ponúka pre zapojenie sa mladých ľudí zo znevýhodnených skupín
- Identifikovať prínosy zapájania mladých ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva z pohľadu dobrovoľníckej organizácie
- Identifikovať pripravenosť organizácií pre prácu s mladými dobrovoľníkmi z týchto cieľových skupín
- Identifikovať špecifiká manažmentu dobrovoľníkov s danými cieľovými skupinami
- Identifikovať vhodné činnosti a dobrovoľnícke pozície pre cieľové skupiny

<b>Objasnenie konceptu dobrovoľníctva a jednotlivých krokov manažmentu dobrovoľníkov</b>	V úvode tréneri iniciujú diskusiu o tom, čo je to dobrovoľníctvo a aké sú jeho hlavné charakteristiky. Na základe odpovedí účastníkov zdôraznia, že ide o aktivitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- založenú na osobnej iniciatíve (resp. dobrej vôle/dobrovoľnosti)</li> <li>- realizovanú bez nároku na finančnú odmenu</li> <li>- v prospech iných ľudí alebo komunity</li> </ul> Tréneri dajú účastníkom niekoľko príkladov aktivít, pri ktorých platia len dve z troch základných kritérií a zdôraznia význam každej zo základných charakteristík. Následne tréner spolu s účastníkmi prejde 9 základných krokov manažmentu dobrovoľníkov a uistí sa, že všetci účastníci chápu aspekty práce s dobrovoľníkmi.
--	--

**Cieľ:** Dohodnutie sa na všeobecnej definícii dobrovoľníctva, poukázanie na základné charakteristiky a jednotlivé kroky manažmentu dobrovoľníkov



## Materiál č. 2 – jednotlivé kroky manažmentu dobrovoľníkov

1. Príprava organizácie
2. Nábor dobrovoľníkov
3. Výber dobrovoľníkov
4. Orientácia a tréning
5. Supervízia dobrovoľníkov
6. Motivovanie dobrovoľníkov
7. Oceňovanie dobrovoľníkov
8. Monitoring dobrovoľníckych aktivít
9. Hodnotenie dobrovoľníkov a dobrovoľníckeho programu

<p><b>Uplatnenie v praxi 1</b>          Ulica (Rovno)cennosti</p>	<p>Každý z účastníkov dostane papierik s opisom osoby pochádzajúcej zo zraniteľnej skupiny. Tréner ich požiada, aby si predstavili, ako asi vyzerá život daného človeka a snažili sa do neho vcítiť.</p> <p>Tréner skupinu požiada, aby sa zoradili do radu.</p> <p>Tréner začne čítať zoznam rôznych výrokov. Všetci, ktorí si myslia, že je pre nich (respektíve pre osoby, ktoré majú opísané na svojom papieriku) daný výrok relevantný, urobia krok vpred.</p> <p>Medzi ľuďmi v rade sa vytvoria rôzne rozstupy.</p>
<p><b>Cieľ:</b> Rozvinúť citlivosť účastníkov voči výzvam, ktorým musia čeliť mladí ľudia z rôznych znevýhodnených skupín. Vytvoriť pre účastníkov priestor, vďaka ktorému sa budú môcť vcítiť do rôznych výziev, s ktorými sú títo ľudia konfrontovaní.</p> <p><b>Základné informácie:</b> Cvičenie je zamerané na to, aby si účastníci viac uvedomili situácie, s ktorými sa mladí ľudia zo znevýhodnených skupín každodenne stretávajú a tiež to, aké to asi je, byť na ich mieste.</p> <p>Celý proces facilitujú tréneri a používajú pri tom tzv. ORID konverzačnú metódu. V súvislosti s konkrétnymi otázkami sa pýtajú štyri druhy otázok.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Objektívne otázky</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Čo sme práve robili? Aká bola úloha? Čo sa udialo po prečítaní jednotlivých tvrdení? Kedy ste sa posunuli o krok vpred? Kedy ste zostali stáť?</li> </ul> </li> <li><b>2. Reflektívne otázky</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Myslíte si, že prezentované príbehy sa mohli skutočne stať? Ako ste sa vo svojej role cítili? Ako ste sa cítili, keď ste postupovali dopredu/zostávali pozadu v procese pýtania sa otázok?</li> </ul> </li> <li><b>3. Interpretatívne otázky</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ktorý aspekt tejto skúsenosti mal pre vás najväčší význam? Aký záver ste z tejto skúsenosti vyvodili? Naučili ste sa o sebe niečo nové? Naučili ste sa niečo nové o skupine?</li> </ul> </li> <li><b>4. Rozhodujúce otázky</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naučili ste sa počas tejto skúsenosti niečo, čo ovplyvní vaše fungovanie v budúcnosti? Čo budete robiť inak ako doposiaľ – uveďte veci, ktoré sú dôsledkom tejto konkrétnej skúsenosti.</li> </ul> </li> </ol>	

## **Materiál č. 3 – 4 Ulica (Rovno)cennosti**

### Ulica (Rovno)cennosti - roly 3

1. Máš 29 rokov a si vo väzení za opakované krádeže (odcudzenie mobilných telefónov, bicyklov a pod.) Tvoj otec je alkoholik a do školy si prestlal/a chodiť, keď si mal/a 13 rokov. Chýba ti akákoľvek kvalifikácia, nemáš ukončené ani základné vzdelanie. Plánuješ, že keď ťa pustia z väzenia, nájdeš si prácu a vlastný domov.
2. Máš 22 rokov, žiješ v špeciálnom zariadení. Rodičia ti zomreli počas občianskej vojny. Ľudia vravia, že pôsobíš akoby si mal 14. Niekedy veciam nerozumieš: nevieš sa orientovať v cestovnom poriadku, nevieš ako používať mobilný telefón, ale si zaľúbený do dievčaťa, ktoré býva v rovnakom zariadení ako ty. Keďže si chceš ušetriť nejaké peniaze a oženiť sa, vyrábate drevené stoly a stoličky.
3. Máš 25 rokov a pracuješ ako baník. V baniach robí a vždy robila celá tvoja rodina. Si ženatý, ale chodíš pracovať ďaleko od domova. Mal si nechránený pohlavný styk s prostitútkou a následne si zistil, že máš AIDS. Ešte si to nepovedal manželke. Bojíš sa, že tiež ochorie.
4. Máš 29 rokov a pracuješ ako učiteľ fyziky na strednej škole. Si ženatý, máš dve deti a spolu s nimi a s manželkou bývaš v prenajatom byte. Tvoja manželka vlastní malé kvetinárstvo. Máš rád svoju prácu a v zamestnaní sa venuješ rôznym inovatívnym aktivitám.
5. Máš 21 rokov a dva roky užívaš heroín. Vaši priatelia sú tiež drogovovo závislí. Zohnať peniaze na drogu je veľmi ťažké. Pracuješ v softvérovej firme a niekoľko dní si neprišiel do práce, pretože si si užíval s priateľmi... vyhodili vás... Tvoja rodina má od teba veľké očakávania, o твоjich problémoch však nič netušia.
6. Si 16-ročné dievča a máš 19-ročnú sestru. Tvoje výsledky v škole sú priemerné, ale nikto sa o ne nezaujíma a ty nevieš, či pôjdeš na univerzitu. Tvoji rodičia sa často hádajú a radšej trávajú čas v práci, takže ako rodina trávite spolu veľmi málo času. Cítiš sa zanedbávaná. Tvoja sestra študuje na univerzite a má svoj vlastný život. Všetky nádeje rodiny sa sústreďujú do nej.
7. Máš 24 rokov a žiješ s matkou, ktorá má Parkinsonovu chorobu. Tvoj otec pred dvoma rokmi zomrel pri dopravnej nehode. Hoci sa snažíš pravidelne navštevovať univerzitu, nedarí sa ti absolvovať všetko, čo absolvovať máš. Z tohto dôvodu si musíš zopakovať ročník. Doktori tvrdia, že stav tvojej mamy sa už nikdy nezlepší.
8. Máš 26 rokov a nemáš žiadnych súrodencov. Následkom úrazu nevieš chodiť. Žiješ s matkou, ktorá nemá dosť peňazí, aby ťa podporovala v tom, po čom túžiš. Nikdy si nenájdeš prácu. Tých zopár ľudí, ktorí ťa navštevujú, sú veľmi zaneprázdnení, niekoľko ďalších priateľov sa práve oženiť alebo vydalo.
9. Máš 17 rokov a si slobodná mamička. Žiješ s rodičmi, ktorí ťa neustále kontrolujú a obviňujú z toho, čo sa stalo (najmä vaša matka). Tvoj priateľ ťa opustil, keď sa dozvedel, že si tehotná. Do školy sa vrátiť nemôžeš a rodičia ti nedovolia pracovať.
10. Máš 19 rokov a si muž. Už dva roky žiješ v utečeneckom tábore, tvoja rodina zostala v krajine, kde si žil. Plynulo sa dohovoriš tromi jazykmi. Staráš sa o zvieratá na farme v blízkosti tábora. Dúfaš, že sa tvoja situácia čoskoro zlepší a ty budeš schopný pomôcť svojej rodine.



11. Máš 28 rokov a si iný/iná ako ostatní. Máš schizofréniu, ale väčšinu času sa cítiš dobre, pretože berieš lieky. Neustále sa obávaš, že sa tvoj stav zhorší a ty sa budeš musieť vrátiť do nemocnice. Jediný človek, ktorý ťa podporuje a chápe, je tvoja sestra. Ľudia sa ťa boja, choroba z teba robí strašiaka.
12. Máš 22 rokov a čoskoro budeš končiť vysokú školu, ktorú si nenavštevoval/a veľmi poctivo, ale napriek tomu sa ti vždy podarilo urobiť skúšky. Tvoji rodičia sú veľmi bohatí a vo vašej komunite majú veľký vplyv. Máš všetko, čo potrebuješ a každý vie, že si si to nie vždy zaslúžil/la vlastnými silami. V živote sa riadiš heslom: účel svätí prostriedky.
13. Máš 18 rokov a tvoji rodičia ťa zasnúbili so starším pánom, hoci si zaľúbená do niekoho iného. Vieš, že vašu lásku rodičia nikdy nebudú akceptovať. Nedokážeš zmeniť svoj osud a dohodnuté manželstvo bude pre teba znamenať aj koniec tvojho osobného šťastia. Občas máš dojem, že život nemá zmysel. Nikomu neveríš. Ešte stále chodíš do školy, ale nevieš sa tam sústrediť, takže sa ti tam veľmi nedarí. Nevieš, čo robiť.
14. Máš 19 rokov, a aby si sa finančne zabezpečila, živiš sa prostitúciou. Nepáči sa ti, že sa k tebe tvoj pasák chová veľmi zle a niekedy ťa aj udrie. Občas si môžeš dovoliť vyjsť si von s priateľmi. Už dva roky si nebola v kontakte so svojou rodinou. Keď si bola malá, chcela si sa stať učiteľkou.
15. Máš 12 rokov, si chlapec a žiješ v rodine svojej tety. Mama ti zomrela pred tromi rokmi a tvoj otec dlhodobo pracuje v Dubaji. Občas ťa navštevuje. Tvoja teta sa k tebe nespráva veľmi milo. Otec ti príležitostne posieľa peniaze, ale teta tvrdí, že to nepostačuje, a tak sa ti nie vždy ujde dosť jedla. Otec ti chýba a ty plánuješ ako sa, keď budeš dosť veľký – za ním vyberieš.

#### Ulica (Rovno)cennosti - otázky - 4

1. Ako sú na tom tvoji rodičia (rodič) so mzdou? Zarábajú viac ako je priemerná mzda v tvojej krajine?
2. Myslíš si, že v živote nikdy nezažiješ diskrimináciu?
3. Cítil/a by si sa bezpečne, ak by si išiel/la sám/sama v noci domov?
4. Ako si na tom s gramotnosťou? Vieš si prečítať noviny a vyplniť formulár?
5. O všetkom rozhodujem sám/sama?
6. S plnením každodenných úloh nemám žiadny problém.
7. Máš problém s využívaním mestskej dopravy?
8. Som silnou oporou svojej rodiny.
9. S priateľmi sa stretávam vždy, keď sa mi chce.
10. Môžem slobodne vyjadriť svoje náboženské tradície a zvyky.
11. Ak sa mi už práca, ktorú robím, nepáči, pokojne sa jej vzdám, pretože viem, že si ľahko nájdem novú.
12. S mamou sa dokážem otvorene porozprávať a vždy, keď potrebujem jej podporu, poskytne mi ju.
13. So svojím partnerom/partnerkou môžem ísť bez problémov do kina.
14. Ak chcem, môžem si v podstate kedykoľvek kúpiť funkčný mobilný telefón.
15. Môžem si dovoliť kupovať zdravé jedlo v dostatočnom množstve.



## Materiál č. 5 – Metóda cieľenej konverzácie ORID

Metóda ORID (z anglického označenia pre objektívne, reflektívne, interpretatívne a rozhodujúce otázky - Objective, Reflective, Interpretive, Decisional) je formou štruktúrovanej konverzácie, ktorú vedie facilitátor. Metódu vytvoril Inštitút kultúrnych záležitostí ako spôsob, ktorým možno analyzovať fakty a pocity, pýtať sa na implikácie a následne robiť rozumné rozhodnutia. Je to spôsob ako sa vyhnúť chaosu počas rôznych stretnutí. Keď cvičenie s účastníkmi vedie facilitátor skúsený v používaní tejto metódy, účastníci si ani neuvedomujú, že sa zúčastňujú štruktúrovanej konverzácie. Prebieha to ako neformálna diskusia v skupine.

### Štruktúrovaný proces

Metóda ORID pomáha správne štruktúrovať otázky a dynamickým spôsobom viesť účastníkov k momentu rozhodnutia. Tu nájdete vysvetlenie, ako ju používať:

Facilitátor prevedie skupinu cez rôzne otázky, ktoré vedú k rozhodnutiu. Pri každej otázke zapisovateľ na tabuľu alebo flipchart zapíše hlavné body.

## STRATEGICKÉ OTÁZKY

### O – Objektívne otázky

Tieto otázky identifikujú objektívne fakty relevantné vo vzťahu k téme.

Kľúčovou otázkou je: čo o danej veci vieme?

Ak ide o nejakú udalosť, potom si skupina pripomenie, čo sa udialo a zhrnie si dôležité fakty.

Facilitátor má v tomto bode dôležitú úlohu – musí účastníkov neustále upozorňovať na to, že sa v tomto štádiu nemajú vyjadrovať k tomu, čo si o danej téme myslia, alebo čo pri nej cítia – to je úlohou ďalšieho štádia. Teraz ide len o fakty. Facilitátor musí byť ostražitý pri komentároch, ktoré začínajú “Myslím si...” / “Cítim...” / “Podľa môjho názoru...” Potrebujeme tvrdenia, ktoré začínajú napríklad: “Videl/a som...” / “Počul/a som...” / “Viem, že...” / “Existuje dôkaz, že...” / “V záznamoch je uvedené...”. Ide o fakty, ktoré sú zdokumentované, ale zatiaľ nie sú zanalyzované.

### R – Reflektívne otázky

Tieto otázky sa týkajú toho, čo pri rozoberaní danej témy ľudia cítia. Ide o subjektívne vnímanie.

Hlavnou otázkou v tejto časti je: **čo ohľadne témy cítite?**

Pocity môžu byť pozitívne, znepokojivé; účastníci môžu v tejto časti prejavovať emócie.

Tento typ otázok umožní účastníkom vyjadriť svoje pocity – aj tie, pre ktoré podľa faktov neexistuje žiadne opodstatnenie. Napriek tomu sú súčasťou celkového hodnotenia témy a nemali by byť opomínané. V tejto fáze sa na povrch môžu dostať aj strach a obavy.

V tejto fáze ide len o identifikovanie pocitov, nie o ich analyzovanie.

### I – Interpretatívne otázky

Tieto otázky sa týkajú významu.

Kľúčovou otázkou v tejto fáze je: **čo to znamená pre mňa/pre vás/pre organizáciu a pod.?**

Založenie diskusie na informáciách získaných počas prvých dvoch fáz umožňuje, aby ste sa na tému pozreli z hľadiska možných dopadov na jednotlivca alebo konkrétnu organizáciu.

Interpretatívne otázky môžu zahŕňať napríklad otázky typu “Čo bude, ak...?” alebo “Čo by to znamenalo?” či “Čo by ste urobili?” a pod. Ide o analytickú fázu celého procesu.



## D — Otázky vedúce k rozhodnutiu (D ako Decisional questions)

Na základe informácií zhromaždených počas prvých troch fáz procesu sa v tejto fáze formuje rozhodnutie.

Kľúčovou otázkou tohto štádia je: **Čo urobíme?**

Facilitátor môže túto fázu začať zopakovaním zistení z predchádzajúcich fáz.

V tejto časti sa účastníci zameriavajú na budúcnosť. Aké ďalšie kroky by boli najlepšie? Ako ďalej postupovať? Aký pozitívny výsledok možno v danej veci dosiahnuť? Čo je reálne urobiť s ohľadom na naše obmedzené zdroje?

<p><b>Alternatívne použitie –</b> Ulica (Rovno) cennosti 2</p>	<p>Všetci účastníci stoja v rade. Každý účastník si vyberie papierik s opisom svojej roly. Tréner účastníkom dá inštrukciu: „predstavte si, že ste v pozícii človeka opísaného na papieriku. Ak na otázku alebo stanovisko odpoviete áno, pohnite sa o krok vpred.“</p>
<p><b>Cieľ:</b> Rozvinúť u účastníkov citlivosť k výzvam, ktorým čelia ľudia z rôznych znevýhodnených skupín. Vytvoriť pre účastníkov priestor, v ktorom sa môžu stotožniť s týmito ľuďmi, ktorí sú konfrontovaní s rôznymi problémami a premýšľať o predsudkoch a o tom, čo cítia k ľuďom so zdravotnými postihnutím, čo pociťujú, keď premýšľajú o skutočných problémoch, s ktorými títo ľudia musia bojovať a o tom, že títo ľudia nemajú vo svete rovnakú pozíciu ako my ostatní. Priviesť účastníkov k úvahám o tom, ako sa účastníci z rôznych pomáhajúcich profesií líšia vo svojich postojoch (niektorí vidia skôr príležitosti, iní obmedzenia) a čo je dôležité, ak s týmito cieľovými skupinami chceme pracovať.</p> <p><b>Postup:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rozdeľte účastníkov do troch skupín podľa toho, ako na konci cvičenia stáli a v skupinách urobte nasledovnú analýzu. Účastníci by mali odpovedať na tieto otázky: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ako sa po tomto cvičení cítim?</li> <li>• Prečo som sa ocitol na tomto mieste? Aká bola moja rola?</li> <li>• Otázka pre skupinu: Prečo si myslíte, že ste skončili v tejto skupine a aké roly mali ľudia v ostatných skupinách?</li> </ul> </li> <li>2. Reflexia pre celú skupinu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ako som sa cítil/a vo svojej skupine?</li> <li>• Akú rolu som v skupine mal/a?</li> <li>• Prečo sme sa dostali do danej skupiny?</li> </ul> </li> </ol> <p>Reflexia môže byť zameraná na tieto tri úrovne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predsudky a pocity voči ľuďom zo znevýhodnených skupín</li> <li>- skutočné bariéry, ktorým ľudia so zdravotným postihnutím alebo znevýhodnením musia čeliť každý deň a skutočnosť, že v živote nemajú rovnakú štartovaciu pozíciu ako my ostatní.</li> <li>- Postoje účastníkov pochádzajúcich z rôznych pomáhajúcich profesií a čím sa tieto postoje líšia – vidia títo ľudia skôr príležitosti alebo bariéry? Čo je dôležité vidieť, ak chceme s ľuďmi so zdravotným postihnutím alebo znevýhodnením pracovať?</li> </ul>	

## **Materiál č. 6 – 7 Ulica (Rovno)cennosti 2. Ulica (Rovno)cennosti – roly - 6**

- 19 ročná prostitútko
- 25 ročný migrant
- 30 ročný doktor prechádzajúci liečbou depresie na psychiatrickom oddelení
- 28 ročná slobodná matka s dvoma deťmi s hepatítidou
- 29 ročná zdravotná sestra nakazená vírusom HIV
- 30 ročný homosexuál pracujúci v administratíve
- 24 ročný nezamestnaný Róm
- 19 ročná žena na vozíku
- 30 ročný muž bez domova
- 18 ročný užívateľ marihuany
- 25 ročný muž, ktorý v minulosti užíval pervitín
- 21 ročný nevidiaci študent
- 15 ročný Róm žijúci v rómskej osade
- 22 ročný abstinent
- 18 ročný študent, ktorý sa pokúsil o samovraždu
- 27 ročný muž s mentálnym postihom
- 22 ročná sirota, ktorá v detskom domove prežila celý svoj doterajší život
- 16 ročný študent strednej školy
- 23 ročný nezamestnaný absolvent strednej školy, ktorý nikdy predtým nepracoval

### **Ulica (Rovno)cennosti - tvrdenia - 7**

1. Môžem darovať krv
2. Môžem kandidovať do Národnej rady SR
3. Môžem navštíviť miestnu plaváreň
4. Môžem sa stať učiteľom
5. Môžem svojho partnera/partnerku pobožkať na verejnosti
6. Nemám problém získať hypotéku
7. Nemám problém urobiť si vodičský preukaz
8. Môžem mať deti
9. Do zahraničia môžem cestovať sám/sama
10. Môžem ísť nakupovať do nákupného centra
11. Môžem sa zúčastniť Európskej dobrovoľníckej služby
12. Môžem navštíviť svoju rodinu
13. Môžem sa kedykoľvek stretnúť so svojimi priateľmi
14. Môžem si dovoliť kupovať zdravé a výživné jedlo
15. Môžem slobodne vyjadriť svoj názor na veci, ktoré sa ma týkajú
16. Môžem ísť do kina
17. K doktorovi môžem ísť vždy, keď potrebujem
18. Môžem si adoptovať rómske dieťa
19. Môžem uzavrieť manželstvo s kýmkoľvek chcem
20. Môžem piť alkohol kedykoľvek chcem



**2.časť** – Nezamestnaní mladí, mladí ľudia so zdravotným postihnutím a psychickými problémami.  
 Opis, každodenné problémy, predsudky, mýty a efektívna komunikácia s cieľovými skupinami.  
**135 min.**

**Hlavné aktivity** – V ich koži; Príležitosť pre hosta; Efektívna komunikácia – spôsob akým reagovať na potreby ľudí zo znevýhodnených skupín

**V ich koži**

Tréner sa vráti k trom cieľovým skupinám, s ktorými budú účastníci počas tréningu pracovať a predstaví ďalšiu aktivitu. Účastníci zostanú v skupinách, ktoré sa vytvorili počas predchádzajúceho cvičenia a budú spolu pracovať na identifikácii charakteristiky jednej z týchto troch cieľových skupín::

- mladí nezamestnaní
- mladí ľudia so zdravotným postihnutím
- mladí ľudia s psychickými problémami

Počas práce v skupinách sa účastníci zamerajú na reflexiu a získanie nasledovných informácií:

1. Opis cieľovej skupiny/silné a slabé stránky
2. Každodenný život týchto ľudí
3. Predsudky a mýty týkajúce sa danej cieľovej skupiny
4. Efektívna komunikácia s cieľovou skupinou

Každá skupina odprezentuje zvyšným účastníkom, na čo počas skupinovej práce prišli.

Tréner z prezentovaných informácií vyvodí všeobecné závery vzťahujúce sa k špecifickým potrebám ľudí zo znevýhodnených skupín – hlavné myšlienky môžu byť vybraté z prezentácií účastníkov, tréner ich v prípade potreby doplní.

**Cieľ:** Identifikovať charakteristiku znevýhodnených skupín, na ktoré sa tréning zameriava (každodenný život, predsudky, ktorým čelia, emocionálna zraniteľnosť) a tiež poukázať na možné prínosy zapojenia týchto ľudí do dobrovoľníctva.

**Príležitosť pre hosta**

Ak je to možné, pozvite na tréning hosta – človeka, ktorý priamo pracuje s konkrétnymi ľuďmi so znevýhodnením a ten účastníkom predstaví špecifiká práce s nimi.

Prezentácia by mala pozostávať zo všeobecných aspektov týkajúcich sa danej cieľovej skupiny, skutočných príbehov zo zapájania týchto ľudí do dobrovoľníctva, a tiež jednej aktivity zameranej na zvýšenie povedomia účastníkov vo vzťahu k špecifickým potrebám dobrovoľníkov z danej cieľovej skupiny.

Host účastníkom odprezentuje aj tipy dôležité pre prácu s dobrovoľníkmi z cieľovej skupiny (čo robiť a čomu sa vyhnúť).

Po prezentácií bude nasledovať diskusia s hostom, účastníci sa ho budú môcť pýtať na to, čo ich zaujíma.

<p><b>Alternatíva k Príležitosti pre hosťa</b></p>	<p>V prípade, že nemáte k dispozícii žiadneho hosťa, ktorý by sa tréningu zúčastnil, máte možnosť rozšíriť cvičenie <i>V ich koži</i>. Rozdeľte účastníkov do troch skupín, každá sa bude zaoberať jednou z nižšie uvedených troch cieľových skupín. Účastníci dostanú materiály a budú požiadaní, aby zhromaždili čo najviac informácií o cieľovej skupine, ktorá im bola určená. Skupiny sú nasledovné:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mladí nezamestnaní</li> <li>- mladí ľudia so zdravotným postihnutím</li> <li>- mladí ľudia s psychickými problémami</li> </ul> <p>Počas práce v skupinách sa účastníci zamerajú na reflexiu a získanie nasledovných informácií:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opis cieľovej skupiny/silné a slabé stránky</li> <li>2. Každodenný život týchto ľudí</li> <li>3. Predsudky a mýty týkajúce sa danej cieľovej skupiny</li> <li>4. Efektívna komunikácia s cieľovou skupinou</li> </ol> <p>Čo možno najviac informácií získajú aj z materiálov, ktoré im rozďajú tréneri. Každá skupina bude následne prezentovať výsledky svojho prieskumu a to jedným z nasledovných spôsobov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prostredníctvom scény</li> <li>- prostredníctvom talk show</li> <li>- prostredníctvom rozhovoru so zástupcom/kyňou cieľovej skupiny a jeho/jej rodinou.</li> </ul> <p>Tréner požiada účastníkov, aby sa snažili vystihnúť tie najrelevantnejšie charakteristiky cieľovej skupiny.</p> <p>Po každej prezentácii bude nasledovať skupinová diskusia o tom, aký bol odkaz hranej scény/talk show alebo interview a tiež o tom, čo treba zohľadniť pri práci s danou cieľovou skupinou.</p>
<p><b>Cieľ:</b> Poskytnúť možnosť hlbšie pochopiť výzvy, ktorým dobrovoľník pochádzajúci z konkrétnej znevýhodnenej skupiny čelí a získať vedomosti o tom, ako sa s ľuďmi z týchto skupín pracovať z pohľadu koordinátora dobrovoľníkov.</p>	



## **Materiál č. 8 – Nezamestnaná mládež**

Autorka: Alžbeta Brozmanová Gregorová

### a) Opis cieľovej skupiny

Skupina nezamestnaných ľudí je veľmi heterogénna, jedno však majú spoločné – ide o ľudí, ktorí nemajú platenú prácu. Práca je zdrojom príjmu a životnej úrovne, ale tiež určuje pozíciu človeka v spoločnosti, jeho nezávislosť a priestor na sebauplatnenie, získavanie skúseností, rozvoj zručností a schopností a tiež je priestorom na vytváranie nových sociálnych kontaktov a vzťahov. Ak stav nezamestnanosti trvá dlho, ohrozuje všetky spomínané funkcie a spôsobuje rôzne problémy, ktoré sa prejavujú v ekonomickej, sociálnej a psychologickej oblasti (a môžu mať dopad na psychický a fyzický stav nezamestnaného).

Ľudia vnímajú stav nezamestnanosti rôzne. U niektorých môže strata finančnej stability viesť k rodinnej kríze, v iných prípadoch môže prispieť k vzniku alebo odštartovať psychické problémy. S nezamestnanosťou sa najčastejšie spájajú tieto problémy:

- strata pravidelného príjmu a zníženie životného štandardu
- strata pracovných návykov a kvalifikácie
- strata sociálneho statusu
- strata sociálnych istôt
- sociálna izolácia
- prispôsobenie sa závislosti na sociálnych dávkach
- znižovanie zamestnateľnosti
- nedostatok sebavedomia a sebadôvery
- psychické problémy (depresie, strach, úzkosť)
- zdravotné problémy
- rodinné problémy a pod.

Nezamestnanosť a dlhodobá nezamestnanosť má na mladých ľudí negatívny dopad. Nezamestnaný mladý človek nemá možnosť stať sa súčasťou sveta dospelých, nemá možnosť využiť svoju kvalifikáciu a rozvinúť svoje schopnosti a zručnosti, rozvinúť si pracovné návyky a získať skúsenosť súvisiacu so situáciou, kedy sa práca stáva súčasťou ich života. Nezamestnanosť spôsobuje, že sa zhoršuje ich schopnosť prispôbiť sa práci, čím sa ich zamestnateľnosť ešte znižuje. Pri dlhodobej nezamestnanosti často dochádza k tzv. nezamestnateľnosti, k úplnej závislosti na podpore v nezamestnanosti a iných typoch podpôr, ktoré štát poskytuje.

### b) Každodenný život cieľovej skupiny

Každodenný život nezamestnaných je vo veľkej miere ovplyvnený štádiom, v ktorom sa nezamestnaný nachádza, ale aj mnohými ďalšími faktormi ako je napr. vek, potreba starostlivosti o domácnosť/rodinu, stratégia riešenia situácie nezamestnanosti a pod.

Priebeh nezamestnanosti a jej vplyv na psychiku človeka má svoj zákonitý vývoj. Podľa Harrisonovho modelu (in Kuchař, Vaska, 2014) je možné rozpoznať tieto štádia nezamestnanosti (viď. obrázok).

1. štádium – šok (prvý týždeň): začiatková reakcia človeka (trvá asi týždeň), nezamestnaný odmieta skutočnosť, že sa stáva nezamestnaným, prežíva obavu z budúcnosti a je duševne nevyrovnaný.
2. štádium – optimizmus (tri mesiace): Nezamestnaný sa zmobilizuje, je aktívny, žije obdobie usilovného hľadania nového zamestnania, viery v budúcnosť.
3. štádium (šesť mesiacov) – pesimizmus: na nezamestnaného doľahne ťarcha opakujúcich sa neúspechov v hľadaní práce, dochádza k poklesu aktivity v hľadaní zamestnania, nastavajú pocity menejcennosti, nastáva strata sebavedomia a sebaúcty, prichádzajú pocity, ktoré sú subjektívne veľmi zničujúce, môžu vyústiť až do samovražedných pokusov.
4. štádium – fatalizmus: subjektívne sa nezamestnaný začína cítiť lepšie, vyrovnáva sa so situáciou, stráca však akýkoľvek záujem o zamestnanie, rastie apatia voči spoločnosti. Výrazne intelektuálne upadá, prijme sociálnu rolu nezamestnaného a v najhoršom prípade môže nastať celková demoralizácia a rozklad osobnosti.

Uvádzané fázy a obdobia sa nedajú unifikovať na všetkých ľuďoch, ktorí prišli o zamestnanie, ale pri práci s nezamestnanými v oblasti dobrovoľníctva je vhodné ich identifikovať a podporovať nezamestnaných dobrovoľníkov v tom smere, aby sa nedostali do poslednej fázy. Každodenný život nezamestnaných ľudí je poznačený do veľkej miery dezorganizáciou. Práca alebo štúdium určujú náplň našich každodenných činností. Pri strate práce alebo pri absolventoch pri nenájdenní práce sa narúša denný režim, človek nemá uspokojenú potrebu aktivity, následkom čoho často upadá do nečinnosti apatie, ale tiež potreba stimulácie, sebarealizácie učenia a rastu.

#### c) Predsudky/mýty týkajúce sa nezamestnaných

Predsudky a stereotypy vo vzťahu k nezamestnaným sa viažu k sociálnej roľe nezamestnaného. Ako konštatujú Kuchař a Vaska (2014), roľe nezamestnaného pripisujú ľudia rôzne významy od zavinenia vlastným pričinením až po podradnosť roly. Ľudia, ktorí v spoločnosti nepracujú, sú často považovaní za „povaľáčov a darmožráčov“, na ktorých musia robiť iní. Nezamestnanosť sa viac považuje za zlyhanie jedinca ako spoločnosti. Nezamestnaní, ktorí si neplania svoje povinnosti vo vzťahu k úradom, bývajú často obviňovaní z nespolupráce, pasivity a rezignácie atď.

K najčastejším stereotypom vo vzťahu k nezamestnaným patria tieto:

- nezamestnaní si za svoju situáciu môžu sami,
- situácia nezamestnanosti je dobrovoľná, pracovných príležitostí je dosť a keby chceli, môžu ich využiť,
- situácia nezamestnanosti im vyhovuje,
- ich vzťah k zamestnaniu je problematický,
- nízka spoľahlivosť, lojalita, perspektívnosť,
- znížené pracovné návyky,

U mladých nezamestnaných sa stretávame aj s ďalšími negatívnymi postojmi: spoliehajú na rodičov, nechcú pracovať a takáto životná situácia im vyhovuje.



d) Efektívna komunikácia s cieľovou skupinou

Pri komunikácii s nezamestnanými neexistujú špeciálne komunikačné stratégie a techniky. Dôležité je skôr zamyslieť sa nad vlastnými stereotypmi a predsudkami voči tejto skupine ľudí a rešpektovať vyššie uvedené špecifiká súvisiace s prežívaním a dôsledkami nezamestnanosti u každého konkrétneho človeka.

Nakoľko veľmi častým dôsledkom straty zamestnania je zníženie sebadôvery, povzbudzovania, pozitívna motivácia a spätná väzba a oceňovania by mali byť základom efektívnej spolupráce a komunikácie.

e) Špecifiká manažmentu dobrovoľníkov pri práci s touto cieľovou skupinou

Práca s nezamestnaným dobrovoľníkom sa veľmi nelíši od spolupráce s iným typom dobrovoľníkov, skôr než začnete spolupracovať s nezamestnanými, je potrebné si zodpovedať na nasledovné otázky, aby ste zistili, aké sú špecifiká tejto cieľovej skupiny:

- Aká je úroveň motivácie nezamestnaných dobrovoľníkov? Môže byť odlišná (vyššia alebo nižšia) v porovnaní s dobrovoľníkmi, ktorí sa dobrovoľníctvu venujú popri práci alebo štúdiu?
- Majú nezamestnaní ľudia v porovnaní s dobrovoľníkmi, ktorí sa dobrovoľníctvu venujú popri práci alebo štúdiu viac alebo menej času, ktorý by mohli stráviť dobrovoľníctvom?
- Sú očakávania nezamestnaných dobrovoľníkov odlišné od tých, ktoré majú dobrovoľníci, ktorí sa dobrovoľníctvu venujú popri práci alebo štúdiu?
- Aké sú súčasné pracovné návyky nezamestnaného dobrovoľníka a budú mať vplyv na ich prácu? (Táto otázka môže, ale nemusí súvisieť s dĺžkou nezamestnanosti daného dobrovoľníka).
- Sú rozdiely medzi tým, čo chce prostredníctvom dobrovoľníctva dosiahnuť nezamestnaný dobrovoľník v porovnaní s dobrovoľníkmi, ktorí sa dobrovoľníctvu venujú popri práci alebo štúdiu? Môžu byť ich ciele odlišné a ak áno, do akej miery?

Hoci sa na prvý pohľad môže zdať, že nezamestnaný dobrovoľník bude mať väčšiu mieru motivácie, viac voľného času, rovnaké očakávania a zabudnuté pracovné návyky, nie je to celkom pravda. Neexistuje žiadna univerzálna definícia a súbor vlastností, ktoré platia pre všetkých nezamestnaných dobrovoľníkov všeobecne. Koordinátor, ktorý bude s nezamestnanými dobrovoľníkmi pracovať v dobrovoľníckom centre alebo dobrovoľníckej organizácii, by preto nemal zabúdať na individuálne odlišnosti a možnosti každého dobrovoľníka. Mal by zvoliť takú formu komunikácie a spolupráce, ktorá bude rešpektovať osobitosti a individualitu každého jednotlivca.

f) vhodné dobrovoľnícke príležitosti (napr. typy aktivít, dĺžka),

Pre nezamestnaných ľudí môžu byť vhodné rôznorodé dobrovoľnícke pozície. Výhody zapájania tejto skupiny sú, že aktivitám môžu venovať viac času ako pracujúci dobrovoľníci a môžu pracovať aj doobeda. Nakoľko pri strate zamestnania dochádza k obmedzeniu sociálnych kontaktov a sociálnej izolácii, vhodnejšími sú aktivity, ktoré umožňujú nahradiť túto stratu, pri ktorých sú nezamestnaní dobrovoľníci v kontakte s inými ľuďmi, ako aktivity individuálneho charakteru. Zároveň je potrebné, aby si organizácia bola vedomá, že ak si nezamestnaný medzi časom prácu nájde, je vysoko pravdepodobné, že s novými pracovnými a časovými nárokmi ukončí dobrovoľnícku činnosť.



g) vhodné prostredie, príprava zamestnancov a ostatných dobrovoľníkov pre zapojenie tejto cieľovej skupiny

Pokiaľ sa vaša organizácia rozhodne spolupracovať s nezamestnanými dobrovoľníkmi, je dôležité stanoviť si ciele a dôvody, prečo chcete túto možnosť využiť. Jedným zo zásadných dôvodov je umožniť príležitosť vykonávať dobrovoľnícku činnosť všetkým. Ďalším dôvodom je udržať, získať alebo obnoviť sociálne a pracovné návyky nezamestnaných a ukázať im, že spoločnosť môže využiť ich schopnosti. Výkon dobrovoľníckych aktivít je prospešný pre obe strany. Nezamestnaný dobrovoľník má možnosť prejsť, rozvinúť a využiť svoj potenciál pre osoby alebo organizácie, ktoré túto pomoc potrebujú. Skupina nezamestnaných je veľmi rôznorodá a zatiaľ čo koordinovanie jedného človeka môže byť úplne bezproblémové, spolupráca s iným môže priniesť rôzne problémy. Ak začínate uvažovať o spolupráci s touto cieľovou skupinou, odporúčame vám najprv zvážiť vlastné kapacity.

h) nábor dobrovoľníkov z radov nezamestnaných (kde hľadať), koho zapojiť, s ktorými partnermi spolupracovať

Úrad práce je jednou z najvhodnejších inštitúcií na spoluprácu pri náboře dobrovoľníkov z radov nezamestnaných. Aby sa podarilo dosiahnuť cieľ, ktorým je zapájanie nezamestnaných ľudí do dobrovoľníctva, je dôležité, aby sa dobrovoľnícke centrá/organizácie spojili s úradmi práce alebo podobnými organizáciami, ktoré poskytujú poradenstvo pre nezamestnaných v mieste, kde centrum alebo organizácia funguje. Dôležité je, aby zamestnanci týchto inštitúcií vedeli dobrovoľníkov spojiť s dobrovoľníckym centrom alebo organizáciou. Pri komunikácii s dobrovoľníkmi by mali zdôrazniť prínosy dobrovoľníctva a dopad, ktorý môže dobrovoľníctvo mať z hľadiska zvýšenie šancí zlepšiť si pozíciu na trhu práce. Ideálne by bolo, keby zamestnanci úradu práce počas svojich konzultácií s uchádzačmi o prácu ponúkali dobrovoľníctvo ako alternatívnu aktivitu, ktorá – hoci nie je platená – môže pomôcť dlhodobu nezamestnaným získať nové zručnosti a skúsenosti. V prípade, že identifikujú vhodného kandidáta pre dobrovoľníctvo, môžu ho spojiť s dobrovoľníckym centrom alebo organizáciou alebo mu poskytnúť leták či materiál, v ktorom sa dozvie, čo má robiť, ak sa do dobrovoľníctva chce zapojiť.

i) podpora a uznanie

Nezamestnaný dobrovoľník prichádza do organizácie s určitými cieľmi. Chce pomôcť, ale tiež získať nové zručnosti a vedomosti, má chuť naučiť sa lepšie komunikovať s ľuďmi, lepšie si v živote poradiť, vedieť vyjadriť svoj názor, alebo jednoducho chce byť potrebný. Prostredníctvom dobrovoľníctva si nezamestnaný dobrovoľník môže nastaviť krátkodobé alebo dlhodobé osobné ciele, vďaka ktorým sa „má na čo tešiť“, získa pozitívnejší náhľad na veci, má možnosť vidieť výsledky svojej práce. Pokiaľ sa k tomu pridružia dobré vzťahy v novom kolektíve, podpora zo strany vedenia organizácie a prípadné nové kontakty, ktoré mu môžu pomôcť získať prácu, je to ďalšia pozitívna skúsenosť, ktorú bude neskôr šíriť aj vo svojom okolí. V niektorých prípadoch umožňujú organizácie svojim (nielen) nezamestnaným dobrovoľníkom rekvalifikovať sa, postupne sa priamo u nich zamestnať na čiastočný úväzok, resp. na trvalý pracovný pomer.



Nezamestnaný dobrovoľník často hľadá niečo nové, chce vyskúšať to, na čo by si netrúfol ako zamestnanec zviazaný zmluvou. Je to pre neho úžasná príležitosť „ochutnať“ niečo, čo možno nikdy predtým nerobil a rozhodnúť/nerozhodnúť sa venovať práve tejto oblasti aj v budúcnosti. Nezamestnaný dobrovoľník môže mať vďaka svojim predchádzajúcim zamestnaniam/štúdiu bohaté skúsenosti, ktoré môže organizácia využiť a uplatniť vo svojej práci, preto je veľmi pozitívne, keď organizácia komunikuje s dobrovoľníkom a pýta sa na jeho názor. Dáva mu tak viac ako len pocit zadostúčinenia. Ďalším plusom je, že organizácia môže od dobrovoľníka získať podnety a názory dôležité pre vlastné fungovanie. Môže od neho získať odpovede aj na otázky, ku ktorým sa zamestnanci mnohokrát neradi vyjadrujú, pretože sú zviazaní pracovnou zmluvou a obávajú sa, že by mohli svojou kritikou ohroziť svoje postavenie v organizácii. Pokiaľ je spolupráca medzi nezamestnaným dobrovoľníkom a organizáciou úspešná, jednoznačne prispieva aj k zvýšeniu publicity a budovaniu pozitívneho PR ako organizácií, tak i samotného dobrovoľníctva nezamestnaných, k rúcaniu stereotypov o nezamestnaných a otváraní nových možností spolupráce nielen v treťom sektore.

#### j) Bariéry pri zapájaní nezamestnaných do dobrovoľníctva

Medzi bariéry pri zapájaní nezamestnaných do dobrovoľníctva patrí napríklad:

- iná vstupná motivácia dobrovoľníka,
- nutnosť väčšej selekcie záujemcov – nároky na koordinátora, väčšia časová náročnosť,
- náročnejšia príprava dobrovoľníkov,
- riziko skĺznutia k direktívnemu a mocenskému riadeniu výkonu dobrovoľníka,
- zvýšená potreba reflexie získaných zručností, kompetencií – dôraz na osobný rast,
- odlišnosti v pohľadoch na dobrovoľníctvo v kontexte jednotlivých právnych predpisov

Napriek týmto prínosom považujeme za potrebné zdôrazniť, že aj keď prostredníctvom vykonávania dobrovoľníckych aktivít môže človek rásť, učiť sa a získavať nové skúsenosti, dobrovoľníctvo nie je stopercentným receptom na zvýšenie úspešnosti pri hľadaní si zamestnania. Vidíme ho skôr ako spôsob zvyšovania zamestnatel'nosti. Ani najkvalitnejší koordinátor dobrovoľníkov žiadnemu nezamestnanému nezaručí, že si vďaka dobrovoľníckej skúsenosti nájde prácu. Boli by sme radi, aby ste to – ak sa rozhodnete nezamestnaných ľudí zapájať ako dobrovoľníkov do svojej organizácie – otvorene komunikovali aj smerom k nim.

#### Referencie:

- Brozmanová Gregorová, A., Matejzelová, J., Mračková, A., Vlašičová, J. 2013. Skúste to inak. Metodika práce s nezamestnanými dobrovoľníkmi pre dobrovoľnícke centrá a dobrovoľnícke organizácie. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici a Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií.
- Kuchař, P., Vaska, L. 2014. Regionálne aspekty nezamestnanosti v Českej republike a na Slovensku. Bratislava: IRIS.



## **Materiál č. 9 – Mladí ľudia s psychickými problémami**

Autorky: Jelena Kamenko, Nikoleta Poljak

Čoraz viac a viac adolescentov má dnes diagnostikovateľnú psychickú poruchu. Môže ísť o depresiu, úzkosť, či osobnostné poruchy alebo poruchy správania.

Na ďalších stranách opisujeme špecifiká práce s mladými ľuďmi, ktorí čelia týmto problémom. Nazývame ich psychické problémy a môžu vzniknúť aj ako reakcia na životné okolnosti alebo problémy počas dospievania. Mladí ľudia ich môžu prekonať vďaka vlastným zdrojom alebo s podporou odbornej sociálnej či psychologickej pomoci. Mladí ľudia s týmito problémami (depresia, úzkosť, fóbie, strachy, či nízke sebavedomie, nedostatok sebaúcty, problémy s identitou a integritou a pod.) si vyžadujú špeciálnu pozornosť a podporu. Je dôležité zdôrazniť, že z nášho pohľadu neuvažujeme o spolupráci s mladými ľuďmi s psychiatrickými problémami, pretože takí ľudia potrebujú iný prístup a dôležitá je pri nich spolupráca so zdravotníckymi a verejnými zariadeniami a tiež s ich rodinami. Počas práce s dobrovoľníkmi z tejto cieľovej skupiny nie je úlohou koordinátora dobrovoľníkov riešiť problémy týchto dobrovoľníkov. Riešenie tohto typu problémov je totiž v kompetencii odborníkov v pomáhajúcich profesiách – či už sociálnych pracovníkov, psychológov alebo psychiatrov.

### a) Opis cieľovej skupiny

Odhady hovoria, že v určitom bode života je psychickou alebo neurologickou poruchou postihnutý jeden zo štyroch ľudí na svete. Dnes s psychickými problémami bojuje okolo 450 miliónov ľudí, čím sa psychické poruchy dostávajú celosvetovo na popredné miesto pokiaľ ide o príčiny chorôb a dôvod znevýhodnenia. (WHO, The world health report 2001 - Mental Health: New Understanding, New Hope)

Údaje a štatistiky krajín EU, Islandu, Nórska a Švajčiarska zažilo 27 % dospelaj populácie (teda vo veku od 18 do 65 rokov) za posledný rok bojovalo s nejakou psychickou poruchou (vrátane závislosti, psychózy, depresie, úzkosti či porúch potravy). Ak by sme zarátali aj všetky formy depresí a úzkosti, dostali by sme sa na ešte vyššie číslo – takouto poruchou by trpeli až 4 z 15 ľudí (WHO Europe, 2016).

Príčinou týchto problémov môže byť nedokončený proces vývinu osobnej identity a integrity mladého človeka. Korene rôznych emocionálnych problémov môžu tkvieť tak v biologických ako aj psychologických charakteristikách každého z nás v zmysle emocionálnej kapacity bojovať s problémami, s ktorými sa v živote stretneme. Dôležitými faktormi je aj rodina (napr. chudoba, zneužívanie a zanedbávanie, stres rodičov, nekonzistentnosť v očakávaniach a pravidlách, zmätenosť, chaos vládnucci počas dlhších období, rozvod či iné emocionálne náročné situácie, závislosti v rodine a pod.) a tiež škola (nekonzistentnosť v pravidlách, očakávaní, pozitívna klíma na škole, citlivosť voči iným kultúram, dostatok fyzického priestoru, a pod.) (Furst, 1994).

Mladí ľudia dnes najčastejšie čelia depresii a úzkosti. Všetky emócie, ktoré sú s týmito psychickými stavmi spojené sú normálnou reakciou na ťažkú životnú situáciu. Všetci ľudia sa s týmito emóciami počas svojho života v istom bode stretnú a musia im čeliť. U niektorých ľudí sa však môžu dostať do stavu, kedy ovplyvňujú ich každodenný život a negatívne ovplyvňujú ich výkon v práci či v škole (Furst, 1994).



Depresia môže znamenať viac podráždenosti a tiež nepriateľstvo než smutnú náladu. Mladí ľudia bojujúci s depresiou môžu byť precitliveli a sťažovať sa na bolesti hlavy alebo brucha (ako uvádza HelpGuide.org). Ďalšími všeobecnými symptómami sú: pocity bezcennosti, osamotenosti alebo bezmocnosti; problém s pozornosťou; extrémna únava a pocity nezájmu; častý plač či dokonca myšlienky na sebevraždu alebo prílišné zaoberanie sa smrťou.

Úzkostné poruchy môžu zahŕňať fóbie, panickú poruchu, sociálnu úzkosť, post-traumatickú stresovú poruchu či obsedantno kompulzívnu poruchu. Odhady hovoria, že niektorým z týchto problémov čelí až 10 % mladých ľudí (zdroj HelpGuide.org). Niektoré z úzkostných porúch majú podobné prejavy ako u dospelých. Obsedantno kompulzívna porucha u mladých ľudí je tiež typická neustálymi myšlienkami na konkrétny obraz alebo impulz.

Traumatické udalosti u detí môžu – tak ako u dospelých – spustiť postraumatickú stresovú poruchu rovnako ako extrémne strachy môžu signalizovať fóbie. Mladí ľudia čeliaci úzkostiam sa cítia veľmi neisto, cítia strach a nepokoj. Môžu sa prejavovať aj veľmi emocionálne, pasívne alebo bezuzdne. Títo ľudia sa zvyčajne cítia veľmi neisto, mávajú problém s nadväzovaním očného kontaktu a pod.

Mladí ľudia s psychickými problémami čelia nízkemu sebavedomiu, neveria vlastným schopnostiam. Ešte dôležitejší je nedostatok sebaúcty – môžu mať problém s akceptovaním niektorej svojej časti, ktorú nemajú radi.

Mladí ľudia s psychickými problémami sú veľmi heterogénnou skupinou, pretože tieto problémy sa môžu prejavovať rôzne a môžu rôznym spôsobom ovplyvňovať kvalitu ich života. Každodenný život niektorých z nich sa od života ich rovesníkov nemusí líšiť, kým u iných môžu tieto problémy vo výraznej miere obmedzovať ich osobný, súkromný či profesionálny život.

#### b) predsudky a mýty týkajúce sa cieľovej skupiny

V súvislosti s touto cieľovou skupinou existuje niekoľko predsudkov.

Jedna z bežných situácií je, že ostatní týchto ľudí označujú „nálepkami“ ako psycho, lunatici, šialenci a pod. Ich vnímanie ako zlých alebo tých, čo nie sú v poriadku, je tiež pomerne bežné. Ľudia zvyčajne používajú tieto označenia na stigmatizáciu ľudí, ktorí trpia psychickými poruchami. Používanie takýchto označení nielenže odpútava pozornosť od skutočného problému, ale znižuje aj hodnotu každého človeka, ktorý ním trpí.

Veľa ľudí sa správa necitlivo najmä v prípade depresie, pretože veria, že depresia je skrátka len spôsob ako sa vyhnúť zodpovednosti a zrelému správaniu. Jedným z častých predsudkov je, že keďže títo ľudia nefungujú optimálne, je u nich väčšia pravdepodobnosť, že sa na nich nebude dať spoľahnúť.

c) Efektívna komunikácia s cieľovou skupinou

Uvedomte si, že nie každý bude ochotný podeliť sa s informáciami o svojich problémoch. Môže chvíľu trvať, kým sa dobrovoľníci cítia bezpečne a začnú sa otvárať. Ak si myslíte, že niektorí z vašich dobrovoľníkov majú nejaký psychický problém, ako koordinátor dobrovoľníkov im počas náboru dobrovoľníkov môžete položiť tieto otázky:

- Je niečo, o čom by sme v organizácii mali vedieť, aby sme mohli zabezpečiť, že budete mať s dobrovoľníctvom tú najlepšiu skúsenosť?
- Máte nejaké špeciálne potreby, o ktorých by sme mali vedieť?

Vo všeobecnosti by mala byť komunikácia s týmito ľuďmi založená na individuálnom princípe, pretože ich komunikačné schopnosti sa môžu veľmi líšiť. Niektorí z nich môžu mať problémy s koncentráciou a ľahko ich vyruší ruch v pozadí alebo budú potrebovať viac času na spracovanie a pochopenie informácie, alebo budú odbiehať od témy. Preto buďte trpezlivý, komunikujte jednoducho a zrozumiteľne a pripravte sa na pozorné vnímanie toho, čo vám hovoria – vždy riešte len jednu tému a ak je to potrebné, informácie zopakujte. Vždy sa opýtajte, čo si daný človek myslí alebo čo cíti, nehádajte.

d) Špecifiká manažmentu dobrovoľníkov s cieľovou skupinou

Pokiaľ ide o manažment mladých dobrovoľníkov s psychickými problémami, existujú špecifiká, ktoré je treba vziať do úvahy. Tieto veci závisia od daností každého z dobrovoľníkov, a preto je ich treba zvážiť pri výbere dobrovoľníckej príležitosti a poskytovaní podpory.

Hoci väčšina týchto dobrovoľníkov dokáže fungovať za rôznych okolností a skrývať problémy, ktorým čelia, určite existujú situácie, ktorým je lepšie sa vyhnúť, ak chcete zaručiť, aby získali pozitívnu skúsenosť s dobrovoľníctvom.

Ak do dobrovoľníctva zapájate túto skupinu mladých ľudí, dbajte na to, aby neublížili sebe, vašim klientom či kolegom, prípadne organizácii. Nestavajte ich do situácií, ktoré by mohli byť pre nich výzvou, alebo do takých, ktoré by nemuseli zvládnuť.

e) Vhodné dobrovoľnícke príležitosti (napr. typ alebo dĺžka aktivity)

Tak ako v prípade iných dobrovoľníkov, aj tu je spájanie dobrovoľníkov s konkrétnymi činnosťami veľmi subjektívne – aj tu totiž platí, že zručnosti a schopnosti jednotlivých dobrovoľníkov sa budú od seba odlišovať. Dobrovoľníkov s psychickými problémami preto možno zapájať do rôznych typov aktivít, vždy je však nutné zvážiť ich zraniteľnosť.

Treba najmä zvážiť to, či sú dobrovoľnícke aktivity pre takýchto dobrovoľníkov vhodné.

Pri vhodnosti dobrovoľníckej činnosti pre konkrétneho dobrovoľníka je potrebné zvážiť niektoré záležitosti:

- dobrovoľníci môžu mať dobré a zlé dni, čo môže znamenať, že sa budú meniť aj ich potreby aj potreba podpory a pomoci zo strany organizácie či koordinátora



- pre niektorých ľudí môže byť zapojenie do dlhej a monotónnej aktivity veľmi náročné; riešením môže byť rozdelenie práce do kratších časových úsekov s prestávkami a zadávanie rôznych typov úloh
- začnite s jednoduchšími úlohami a zistite, aké tempo dobrovoľníkovi vyhovuje, aby ste zaručili, že dobrovoľník zažije úspech a dobrovoľníctvo bude pre neho pozitívnou skúsenosťou
- ak zvažujete, že dobrovoľníkov, ktorí čelia duševným problémom, spojíte s klientmi s iným druhom problémov, veľmi dobre si to premyslite, pretože takýto druh dobrovoľníckej služby si môže vyžadovať veľkú emocionálnu odolnosť a s každým dobrovoľníkom bude potrebné si overiť, či je na takýto druh aktivity pripravený

Je dôležité, aby ste ako koordinátori dobrovoľníkov vedeli, ak niektorí z dobrovoľníkov takýmto problémom čelí. V opačnom prípade sa totiž môže stať, že ostatní začnú dobrovoľníka vnímať ako odlišného, začnú označovať jeho správanie za čudné a vtípkovať o ňom alebo komentovať jeho prejavy.

Nezabudnite zoznámiť ostatných s problémami, ktorým dobrovoľník alebo dobrovoľníčka čelí a aj s informáciou, že adaptácia na nové prostredie a podmienky, môže byť pre dobrovoľníka stresujúca. Preto pripravte svojich kolegov na to, aby dobrovoľníkovi dopriali dosť času a priestoru a zároveň sa nesprávali príliš ochraňujúco.

Vzdelávajte zamestnancov a ostatných dobrovoľníkov, aby vedeli akceptovať nových dobrovoľníkov s psychickými problémami. Ak potrebujú viac času a priestoru na to, aby si s ostatnými vytvorili vzťahy, prijmite to ako fakt – často je to preto, že majú nízke sebavedomie a sebadôveru.

Vytvoriť bezpečný priestor, kde môžu títo ľudia otvorene rozprávať o svojej zraniteľnosti, môže byť náročné, pretože ľudia s psychickými problémami sa môžu v spoločnosti iných ľudí cítiť nepohodlne, môžu byť unavení, alebo sa nemusia cítiť pripravení na komunikáciu s viacerými ľuďmi.

Nezávisle na tom vždy zabezpečte, aby dobrovoľníci chápali svoje úlohy, práva a povinnosti.

f) nábor dobrovoľníkov z cieľovej skupiny (kde takýchto dobrovoľníkov hľadať), koho zapojiť, kto sú potenciálni partneri

Pri nábere dobrovoľníkov z tejto cieľovej skupiny môže byť veľmi užitočný osobný rozhovor, počas ktorého môžete byť priamy a rozprávať sa s dobrovoľníkom o príležitostiach a prínosoch dobrovoľníctva vo vašej organizácii.

Ak by ste chceli s dobrovoľníkmi z tejto cieľovej skupiny pracovať, bude vhodné, ak sa spojíte s odborníkmi alebo organizáciami, svojpomocnými skupinami či inštitúciami, ktorí s nimi pracujú.

Do úvahy treba brať pomerne veľa rôznych potrieb týchto dobrovoľníkov, preto je veľmi dôležité pristupovať individuálne k ich schopnostiam a zručnostiam. Kľúčové pritom bude, aby boli očakávania organizácie a dobrovoľníka jasné hneď od začiatku, a aby výber dobrovoľníckej činnosti zohľadnil záujmy dobrovoľníka, ale pomohol aj organizácii – iba tak zaručíte, že bude skúsenosť s dobrovoľníctvom pozitívna a prínosná pre obe strany.



Nižšie nájdete otázky, ktoré by vám mohli pomôcť vyjasniť si veci počas vstupného rozhovoru alebo len počas neformálneho stretnutia v prípade, že sa vám dobrovoľník zverí so svojimi problémami:

- Čo je pre vás problém, v čom sa cítite zraniteľní, s čím zápasíte?
- Ako vám s prekonávaním týchto problémov môžeme v organizácii pomôcť?
- Ako chcete, aby sme sa k tomu postavili?
- Ako ste na tom s kontaktom s ľuďmi – ktoré situácie sú pre vás v poriadku, a v ktorých sa už necítite pohodlne?
- Čo očakávate, že sa vďaka dobrovoľníctvu naučíte, alebo v ktorých veciach sa chcete zlepšiť?
- Aký typ alebo štýl komunikácie vám najlepšie vyhovuje?
- Aké problémy sa môžu počas dobrovoľníctva vyskytnúť (napr. únava, nedostatok záujmu, apatia, problémy s pozornosťou spôsobená liekmi a pod.) a ako sa k nim majú ľudia v organizácii postaviť? Ako vám ich môžeme pomôcť prekonať?
- Ak sa počas dobrovoľníctva vyskytnú problémy, koho má koordinátor dobrovoľníkov kontaktovať?

#### g) podpora a uznanie

Dobrovoľníctvo núti týchto mladých ľudí k interakcii s inými ľuďmi. Vďaka nej získavajú spätnú väzbu, informáciu o tom, že sú v niečom dobrí, čo im pomáha k vytváraniu pozitívneho sebaobrazu. Dobrovoľníctvo im tiež pomáha vytvárať vlastnú identitu, dáva im v živote určité smerovanie a orientáciu a prispieva k ich osobnému a profesionálnemu rozvoju. Práca na niečom užitočnom je pre mladých ľudí s psychickými problémami veľmi dôležitá, preto sú podpora a uznanie pre túto skupinu ľudí ešte dôležitejšie ako u iných.

Pomôcť môže, ak dobrovoľníka sprevádza iná osoba, s ktorou má blízky vzťah – takáto podpora je niekedy potrebná aspoň v začiatkoch dobrovoľníckej skúsenosti, pretože vďaka nej prekoná pocity neistoty. Akceptujte potreby dobrovoľníkov. Ľudia s psychickými problémami zvyčajne vedia, keď sa ich stav zhorší. Rešpektujte, ak sa na nejakej aktivite nezúčastnia alebo ak potrebujú v dobrovoľníctve prestávku. Porozprávajte sa o týchto situáciách už na začiatku ich dobrovoľníckej skúsenosti a požiadajte ich, aby v takýchto prípadoch dali koordinátorovi dobrovoľníkov vedieť, že neprídu.

#### Referencie a literatúra:

Fürst, M.: Psihologija, Školska knjiga, Zagreb, 1994.

Kamenko, J., Kovačević, M., Šehić Relić, L.: Volontiranje prilika za nove kompetencije – vodič kroz inkluzivno volontiranje za organizatore volontiranja, Volonterski centar Osijek, Osijek, 2016.

Inclusive volunteering - Recommendations for Volunteer Coordinators on How to Develop a More Inclusive Volunteer Programme ([www.volunteer.ie](http://www.volunteer.ie))

<http://psychologyinfo.com/problems/>

<http://www.helpguide.org/>

<http://teenmentalhealth.org/learn/mental-disorders/>

<http://www.webmd.com/mental-health/mental-health-types-illness>

<http://www.dualdiagnosis.org/mental-health-and-addiction/common-young-adults/>

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2807642/>

[http://www.who.int/whr/2001/media\\_centre/press\\_release/en/](http://www.who.int/whr/2001/media_centre/press_release/en/)

<http://www.euro.who.int/en/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/data-and-statistics>



## Materiál č. 10 – Mladí ľudia so zdravotným postihnutím

Autorky: Ioana Bere, Nicoleta Olga Chiş Racolţa

### 1. Opis cieľovej skupiny

Zdravotné postihnutie je niečo, s čím sa človek môže narodiť, alebo ho získa počas života ako dôsledok ochorenia či nehody. Podľa toho, akým spôsobom sa prejavuje, ho možno rozdeliť do troch hlavných kategórií:

- **Zrakové postihnutie** – ide o zníženú schopnosť vidieť, ktorá nie je korigovateľná bežnými spôsobmi – napríklad okuliarmi. Pojem slepota sa používa pre úplnú alebo takmer úplnú stratu zraku.
- **Sluchové postihnutie** – ide o čiastočnú alebo úplnú stratu schopnosti počuť. Nepočujúci a ťažko nedoslýchaví ľudia majú svoju kultúru vďaka využívaniu znakového jazyka. Ľudia s čiastočnou stratou sluchu môžu v niektorých prípadoch používať načúvacie zariadenia, ktoré zlepšujú ich schopnosť počuť.
- **Telesné postihnutie** – zahŕňa rôzne fyzické postihnutie horných či dolných končatín, slabé ovládanie končatín či poruchu fungovania jedného alebo viacerých telesných orgánov.

### 2. Každodenný život cieľovej skupiny

Ľudia so zdravotným postihnutím sú veľmi rôznorodou skupinou – pochádzajú z rôznych prostredí, majú rôzne vzdelanie či postavenie v spoločnosti. Spôsob, akým ich zdravotné postihnutie ovplyvňuje je tiež veľmi individuálny. Podpora, rehabilitácia a rôzne spôsoby kompenzácie a pomoci – to je niečo, čo im pomáha zdravotné postihnutie lepšie znášať.

Napriek obrovským rozdielnostiam medzi jednotlivcami patriacimi do tejto skupiny existujú určité spoločné špecifiká typické pre každodenný život ľudí so zrakovým, sluchovým a telesným postihnutím.

**Zrakové postihnutie** – všeobecným nedorozumením je, že nevidiaci človek nevidí vôbec nič. Samozrejme, v niektorých prípadoch je to pravda, iní nevidiaci a zrakovo postihnutí vnímajú svetlo a tieň, vidia všetko okolo seba rozmazané, majú tunelové videnie alebo nevidia časť obrazu. Existuje veľa rôznych poškodení zraku a každé z nich má iný vplyv na to, ako človek vidí.

Každodenné úlohy, ktoré sú pre ľudí s normálnym zrakom samozrejmosťou, môžu byť pre zrakovo postihnutých ľudí obrovskou výzvou. Človek so zrakovým postihnutím si musí všetko – od obliekania a raňajkovania až po orientáciu vo vnútornom a vonkajšom priestore – starostlivo zorganizovať a naplánovať.

Doprava a orientácia môže byť pre nevidiacich veľmi vážnym problémom. Či už používajú bielu paličku, vodiaceho psa alebo iné pomôcky, používanie verejnej dopravy alebo vydanie sa na jednoduchú prechádzku môže byť pre nich veľmi náročné.

Krátke prechádzky a výlety do blízkeho okolia týmto ľuďom môžu pomôcť lepšie sa v meste zorientovať. Zrakové postihnutie môže ovplyvňovať aj ďalšie každodenné aktivity ako šoférovanie, čítanie, chodenie, ale aj kontakt s ostatnými ľuďmi.

Dôležité je, aby sa pohybovali po priestore, ktorý dobre poznajú (až do úrovne, kedy poznajú pozíciu každého z objektov v uzavretom priestore), alebo aby mali k dispozícii niekoho, komu dôverujú a kto ich prevedie po nových neznámych priestoroch.



**Sluchové postihnutie** – schopnosť počuť nám umožňuje spozorovať a rozpoznať zvuky v prostredí, identifikovať ich zdroj a čo je najdôležitejšie – vnímať a chápať hovorenú reč. Z tohto dôvodu sluchové postihnutie často znamená, že títo ľudia nerozumejú nikomu mimo komunity nepočujúcich, pretože používajú iný jazyk.

Je dôležité rozlišovať medzi osobami, ktoré sa s ťažkým postihnutím sluchu už narodili, alebo o sluch prišli v ranom detstve a majú preto problémy s rozprávaním a ľuďmi, ktorí stratili sluch neskôr.

Komunikácia je najvýraznejším problémom pre ľudí so stratou sluchu, znamená totiž, že nedokážu prijímať a chápať signály od ostatných ľudí. Tento problém ovplyvňuje ich každodenný život a spôsobuje obmedzenia najmä pri komunikovaní s ľuďmi mimo komunity nepočujúcich.

Dôležité je mať na pamäti, že vo všeobecnosti aj ľudia so stratou sluchu dokážu podať veľmi dobrý výkon, ak majú k dispozícii adekvátne vzdelanie a dokážu komunikovať s druhými ľuďmi pomocou znakovkej reči.

Ľudia trpiaci stratou sluchu zvyčajne nemajú problém s vykonávaním každodenných úloh, čelia však veľkým výzvam, ak majú prísť do interakcie s ľuďmi mimo komunity nepočujúcich (s ľuďmi v obchodoch či na úradoch a pod.) – vtedy zvyčajne potrebujú podporu tlmočníka zo znakovkej reči.

Charakteristika znakovkej reči ovplyvňuje aj štýl komunikácie nepočujúcich – ľudia so sluchovým postihnutím sú často v komunikácii veľmi priami, nevedia používať rôzne významové odtiene či dvojsmysly.

**Telesné postihnutie** – každodenný život ľudí s telesným postihnutím sa veľmi líši v závislosti od typu postihnutia a aj od spôsobov podpory, ktorú majú títo ľudia k dispozícii. Závisí aj od toho, ako zdravotné postihnutie vzniklo – či sa s ním človek narodil alebo ho nadobudol počas života. V prvom prípade vo všeobecnosti platí, že sa s ním ľudia ľahšie vyrovnávajú, napriek tomu však takíto ľudia môžu čeliť väčším výzvam ako ľudia z druhej skupiny.

Ľudia s telesným postihnutím môžu potrebovať pomoc s pohybom, prepravou či chôdzou. Ich pohyb môže byť rôznym spôsobom obmedzený a môžu pohyb odmietajú.

Telesné postihnutie môže človeka ovplyvniť v niekoľkých smeroch, ktoré sú viditeľné pri úlohách vyžadujúcich si pohyb. Ľudia s telesným postihnutím môžu potrebovať viac času na to, aby sa presunuli z jedného miesta na druhé a to z rôznych dôvodov – z dôvodu nedostupnosti konkrétneho miesta, problémov pri vstupe do budovy alebo s manévrouvaním v malých priestoroch. V niektorých prípadoch môžu byť fyzické bariéry také veľké, že zabránia vstupu týchto ľudí do budovy alebo priestoru, čo spôsobuje, že sa títo ľudia stávajú závislými na druhých a na ich pomoci pri vstupovaní do rôznych priestorov.

### **3. Efektívna komunikácia s cieľovou skupinou**

Jedným z najdôležitejších aspektov, ktorý je spoločný pre všetky typy zdravotného postihnutia je, že pri oslovovaní týchto ľudí treba dbať na to, aby ste ich neľutovali. Pravidlá pre komunikáciu s jednotlivými skupinami zdravotne postihnutých ponúkame nižšie (zdroj: Salto-Youth Inclusion Resource Centre):

#### **Tipy pre komunikáciu a interakciu so zrakovo postihnutým človekom**

- Poskytnite ľuďom so zrakovým postihnutím orientačné body – prevedte ich po priestoroch, kde budú pracovať alebo sa pohybovať, umožnite, aby si ich ohmatali.



- Nahlas popíšte všetko, čo im práve ukazujete, alebo čo robíte – napr. že píšete na flipchart alebo lepíte ceduľky na stenu a pod.
- Ak je to potrebné, môžete pre nich pripraviť trojrozmerné flipchartové papiere, kde budú veci rôznych štruktúr ako napr. textilná páska, hrubá vrstva farby a pod., ktoré si bude človek so zrakovým postihnutím môcť ohmatať – takéto pomôcky však v žiadnom prípade nesmú nahradiť hovorené informácie.
- Ak sa s človekom so zrakovým postihnutím stretávate po prvýkrát, predstavte sa a dajte im čas, aby vás spoznali po hlase. V skupinových diskusiách vždy oslovte človeka, na ktorého hovoríte.
- Počas diskusií alebo aktivít vždy verbálne opisujte, čo sa deje – napríklad povedzte nahlas, kto sa prihlásil o slovo, zosumarizujte, či na tvárach ľudí vidíte súhlas, nesúhlas alebo nepochopenie a pod.
- Poskytujte informácie o tom, čo sa deje z hľadiska orientácie (napr. ak si ľudia vymieňajú miesto, ak ľudia sedia na podlahe, ak si ľudia zatvorili oči a pod.). Ak odchádzate, dajte o tom človeku so zrakovým postihnutím vedieť.
- Nepoužívajte slová ako tu a tam, ale opíšte priestor z hľadiska orientačných bodov, ktoré človek so zrakovým postihnutím pozná alebo choďte na dané miesto a až potom povedzte tu.
- Nahlas sa pýtajte, či ľudia chcú ešte niečo dodať alebo sa niečo opýtať (pretože často sa to ostatných pýtame iba pomocou výrazu tváre).
- Ak je to možné, všetky materiály zrakovo postihnutému človeku poskytnite buď vytlačené veľkými písmenami, aby si ich mohli prečítať (poskytnite im lupu, ak je to potrebné), alebo v elektronickom formáte, ktorý si budú môcť prehodiť do Braillovoho písma alebo použiť zvukový výstup (počítač im vďaka špeciálnemu softvéru text prečíta. Môžete tiež skúsiť požiadať niektorú z organizácií pracujúcich so zrakovo postihnutými, aby materiály pre účastníkov vytlačila v Braillovom písme.
- V aktivitách používajte hmat a sluch – zaraďte prezentácie, ktoré je počuť alebo si ich môže človek ohmatať ako napr. divadelné scény, živé sochy, prácu s hlinou či iné podobné techniky.
- Ak pracujete so slabozrakými, vyrobte výrazné farebné smerovky, vďaka ktorým sa budú lepšie orientovať (označte ako sa dostanú k východu, do ďalších miestností, na toalety a pod.)
- Na integráciu nevidiacich do tímu dobre poslúžia cvičenia so zaviazaním očí (zvyčajne sú efektívnejšie ako tie, pri ktorých sa účastníci vidia), v niektorých prípadoch však na ne môžu nevidiaci reagovať citlivo, pretože oni si na konci nebudú môcť z očí šatku sňať, resp. keď si oni dajú šatku dole, nič sa pre nich nezmení.
- Ak máte v skupine k dispozícii človeka, ktorý tlmočí nevidiacemu, čo sa práve deje a číta mu písané texty, dajte mu dosť času na túto aktivitu a na možné nasledovné otázky či komentáre. Pravidelne si overujte, či majú dostatok času.
- Nevidiaci sa zvyčajne zameriavajú na zvuky, preto sa vyhnite aktivitám v priestoroch s rušivými zvukmi (zvuky z ulice, stroje a pod.) alebo hudbou v pozadí. Uistite sa, že ľudia v skupine hovoria dostatočne nahlas a zrozumiteľne.
- Pokiaľ ide o farbosleposť, najčastejšou je neschopnosť rozlíšiť červenú od zelenej. Na dosiahnutie kontrastu v prezentácii preto nepoužívajte tieto dve farby.
- Ak používate flipchart alebo tabuľu, písmená by mali byť dosť veľké a hrubé, aby ich videli aj ľudia so zrakovým postihnutím. Používajte kontrastné farby (čiernu na bielej alebo bielu na čiernej). Červenú a zelenú je z diaľky ťažšie vidieť.
- Dbajte na to, aby ste ľuďom so zrakovým postihnutím do cesty nedávali prekážky. Jedným typom prekážok sú také, ktoré vyčnievajú nad úroveň podlahy a preto ich nevidiaci nezachytia pomocou



bielej paličky – napr. poschodové postele, stoly s nohou v strede, veci trčiace zo steny, prechody pod schodmi a pod. Ďalšími sú tie, ktoré sú umiestnené v úrovni pod pásom a zrakovo postihnutí ľudia ich nevedia zachytiť, keď sa orientujú tým, že si veci okolo seba ohmatávajú – napr. krabice na dlážke, nízke schodíky a pod.

- Ak niečo v priestore, kde sa ľudia so zrakovým postihnutím pohybujú, zmeníte, informujte ich o tom (napr. ak ste zmenili polohu stoličiek, ak ste v priestore vytvorili malé javisko a pod).
- Nepredpokladajte automaticky, kam chce človek so zrakovým postihnutím ísť, ale skôr ako ho niekam zavediete, opýtajte sa ho, či potrebuje pomoc a ktorý spôsob vedenia mu vyhovuje. Väčšina z nich vás chytí za rameno alebo lakeť. Vďaka tomu môžu ísť krok za vami a získať informáciu o prípadných prekážkach, akými sú napríklad schody. Neustále ich informujte ako a kam idete (napr. o počte schodov, o tom, že vychádzate von, že prechádzate popri niečom a pod.).
- Ak má nevidiaci účastník vodiaceho psa, upozornite ostatných, aby ho nerušili a nehladkali bez povolenia majiteľa. Nezabudnite na prestávky potrebné na vyvenčenie psa.
- Ak pomáhate nevidiacemu človeku pri jedle, použite systém orientácie na hodinkách, aby ste im dali vedieť, kde sa čo na tanieri nachádza – ak poviete, že je niečo na trojke, nachádza sa to vpravo, ak na deviatke, tak vľavo.
- Uistite sa, že človeku so zrakovým postihnutím vždy niekto asistuje, aby sa vám nestratil alebo si nespôsobil úraz – najmä ak sa pohybujete v neznámom prostredí (napr. v novom meste, vonku, počas cestovania).
- Ujasnite roly – povedzte, kto bude slúžiť ako tlmočník, kto bude s čím pomáhať. Nie vždy sa dá očakávať, že budú títo ľudia stále k dispozícii, preto sa nebojte o pomoc požiadať aj niekoho iného.

### **Tipy pre komunikáciu a interakciu so sluchovo postihnutým človekom**

- Ak nepočujúci nerozumie, častou chybou je, že človek, ktorý rozpráva začne kričať. Namiesto toho skúste lepšie artikulovať a vetu povedzte znova (ak daný človek odčítava z pier), skúste použiť iné slová a gestá a doprajte si čas na iné formy komunikácie (napr. na písanie).
- Ak vám nepočujúci odčíta z pier, je zrejme, že budete musieť hovoriť na neho, aby mu to išlo ľahšie. Slová vyslovujte zrozumiteľne a artikulujte, ale nepreháňajte to. Nezakrývajte si pery rukami, nežuňte žuvačku ani nefajčite, môže to sťažiť odčítavanie z pier.
- Odčítanie z pier je oveľa ťažšie, ak nepočujúci odčítava z pier človeka, ktorý hovorí cudzím jazykom, alebo ak je pre jedného z nich daný jazyk materinským a pre druhého nie – dôvodom je, že môžu mať rôzne prízvuky, čo ovplyvňuje pohyb pier. V takom prípade skúste informáciu preformulovať alebo vysvetliť, nezdržujte sa opakovaním rovnakej vety.
- Ľudia so sluchovým postihnutím sa potrebujú sústrediť na gestá, výrazy tváre a pery ostatných, preto vopred naplánujte osvetlenie a vzdialenosť medzi nimi – uistite sa, že pri komunikácii ľudí so sluchovým postihnutím nič nevyrušuje.
- Ak sa rozhodnete používať tlmočníka do znakovkej reči, uistite sa, že mu poskytnete dost času na tlmočenie a prípadné otázky. Reč si rozdeľte do súvislých celkov, robte medzi nimi prestávky a keď tlmočník pretlmočí danú časť, spýtajte sa otázku, na ktorú môžu účastníci reagovať. Hovorte priamo k človeku, nie k tlmočníkovi.
- Pravidelne sa pýtajte, či má tlmočník dost času a či majú účastníci otázky alebo komentáre. Naučte sa základné frázy v znakovom jazyku – určite využijete napr. tieto: Rozumeli ste? Je to jasné? Pravidelne ich používajte.



- Uvedomte si, že znakový jazyk sa od krajiny ku krajine líši, preto tlmočenie nefunguje, ak máte účastníkov z rôznych krajín (hoci niektoré základné veci sú rovnaké).
- Skôr než začnete s hovorením, získajte si pozornosť nepočujúcich účastníkov – napr. im jemne poklepte po pleci, počkajte, kým sa k vám otočia alebo niekoľkokrát zhasnite a zasviette svetlo, aby ste im dali viditeľný signál, že začínate.
- Dohodnite sa v skupine na vizuálnych signáloch, ktorými ich upozorníte na začiatok alebo koniec aktivity – napr. na ukončenie prestávky či začiatok práce v skupinách. Môžete zhasnúť a zažať svetlá, používať svetlá rôznych farieb a pod. Dôležité je, aby ste boli vždy na dohľad a nepočujúci mohli tieto signály zaregistrovať.
- Na rozdiel od práce s nevidiacimi, kde je potrebné všetko slovne vysvetliť, v prípade práce s nepočujúcimi musíte napísať alebo zvizualizovať všetko, čo poviete (napr. poskytnúť im materiály, písať na flipchart alebo tabuľu).
- Aby vám lepšie porozumeli, používajte dramatizáciu, rôzne cvičenia a konkrétne príklady (napr. hry, energizujúce cvičenia, výstupy zo skupinovej práce vždy píšete na flipchart a pod.)
- Pri skupinových diskusiách sa dohodnite na signále, ktorým dajú nepočujúci na vedomie, že sa chcú zapojiť. Niektorí nepočujúci alebo ľudia so silným poškodením sluchu majú problém s hovorenou rečou a je im preto ťažko rozumieť. Požiadajte ich, aby vetu zopakovali a necíťte sa kvôli tomu previnilo. Ak im nerozumiete, povedzte im to a použite alternatívne spôsoby komunikácie (písanie, znakovú reč s tlmočením).
- Ak pracujete s nepočujúcimi a neovládáte znakovú reč, je dobré mať so sebou pero a papier. Pri komunikácii sa isto zídu.
- Niektoré typy vln (napr. mobilné telefóny) môžu reagovať s načúvacími zariadeniami. Uistite sa, že všetci účastníci majú počas stretnutia mobilné telefóny vypnuté.
- Aj sluchovo postihnutí ľudia sa vedú zabávať a tancovať – dokážu totiž cítiť vibrácie a tým aj rytmus (pridajte basy, aby to bolo pre nich jednoduchšie) alebo tancovať do rytmu svetelnej šou zostavenej podľa pesničiek. Ak plánujete diskotéku, určite ju kvôli nim z programu neškrťajte.
- Vyjasnite si úlohy – určite, kto bude ľuďom so sluchovým postihnutím pomáhať a kedy sa zapojí a kedy nie. Ak práve daný človek nemôže, dôležité je, aby požiadal o pomoc niekoho, kto ho zastúpi.

### **Tipy pre komunikáciu a interakciu s telesne postihnutým človekom**

- Najlepšie je, ak sa ľudí s telesným postihnutím otvorene opýtate, akým spôsobom by sa radi do aktivít zapojili. Niektorí z nich si vyberú pomoc pri tvorbe a príprave aktivít, kým iní sa budú chcieť zapojiť v maximálne možnej miere, možno svojím vlastným prispôbeným spôsobom. Je potom na koordinátorovi aktivít, ale aj na účastníkovi, aby prišli s návrhmi ako aktivity prispôbiť tak, aby to bolo možné.
- Predvídajte, kedy sa budú účastníci presúvať medzi rôznymi priestormi (raňajky, obedy, aktivity vonku), dajte ľuďom s obmedzenou pohyblivosťou vedieť vopred, kde sa ďalšia aktivita bude konať, aby sa mohli začať včas presúvať. Snažte sa presuny minimalizovať a vyberajte priestory, kde sú jednotlivé miestnosti blízko pri sebe.
- Prezenčné listiny a flipcharty umiestnite a upravte tak, aby na ne mohli písať aj ľudia na vozíčku.
- V dosahu umiestnite aj ostatné materiály (perá, papiere, farby, lepiace pásky atď.), neumiestňujte ich tak, že účastníci s telesným postihnutím nebudú mať šancu na ne dosiahnuť (na hornú poličku, do krabice pod stolom).



- Plánujte aktivity tak, aby ľudia pri nich sedeli v rovnakej výške, alebo tak, aby každý sedel v inej výške. Ak sa rozprávate s človekom na vozíku, pri dlhších rozhovoroch sa posadte, aby ste mali oči v rovnakej výške. Ak pri komunikácii stojíte, nezabúdajte udržiavať očný kontakt.
- Chodítko alebo invalidný vozík skúste vnímať ako predĺženie tela človeka, ktorý ho používa – o vozík sa preto neopierajte, ani si nevykladajte nohu na jeho kolieska. Nepoužívajte vozík na to, aby ste si naň zavesili tašku, alebo na ňom prevážali iné veci – výnimkou sú len situácie, keď vám to človek sediaci na vozíku dovolí.
- Uistite sa, že ostatní ľudia v tíme vedia, ako sa majú správať k človeku na vozíku, a ak si nie sú istí, spýtajú sa priamo vodičkára. Aj toto sa môže u jednotlivých ľudí líšiť – niektorí uprednostnia, ak ich niekto tlačí, pretože je pre nich namáhavé vozík ovládať, iní sa chcú pohybovať nezávisle, bez pomoci iných.
- Vždy sa spýtajte, kam chce človek na vozíku ísť, nepredpokladajte čo chce. Ponúknite svoju pomoc (pri otváraní dverí, prenášaní vecí), nerobte to však násilu.
- Pri pohybe cez malé schody alebo vyvýšené miesta alebo pri pohybe dolu kopcom si vozík mierne k sebe nakloňte a pohybujte sa veľkými (zadnými) kolesami vpred. Spýtajte sa, za ktoré časti vozíka môžete ťahať, ktoré tlačiť alebo za ktoré môžete vozík chytiť, ak ho zdvíhate (niektoré jeho časti sa ľahko odmontujú, preto treba dávať pozor).
- Ľudia s telesným postihnutím sú neradi, ak ich presúvame a pohybujeme s nimi ako s vrecom zemiakov. Tam, kde je to možné, využite rampy a iné pomôcky, ktoré im umožnia vstup a pohyb po priestore vo vozíku. Zdvíhanie ľudí s telesným postihnutím totiž môže – ak sa robí nesprávnym spôsobom – viesť k poraneniám, preto ak viete, že to budete musieť urobiť, vopred sa naučte ako.
- Niekedy si človek vo vozíku potrebuje presadnúť z vozíka do pohodlnejšieho kresla alebo sedačky (aby predišiel bolestiam), nezabudnite preto na pohodlné kreslá (s opierkami na ruky) alebo vankúše, ktorými zvýšite pohodlie vodičkára pri sedení.
- Ak máte v skupine ľudí, ktorí majú problém s chodením alebo stáť, majte poruke pohodlné stoličky a vozíky navyše, prípadne zabezpečte dopravu, ak sa potrebujete presunúť na vzdialenejšie miesto. Snažte sa nájsť riešenie, pri ktorom zostane skupina pokope.
- Ak máte v skupine ľudí, ktorí majú obmedzenú pohyblivosť rúk alebo tela, predvídajte rôzne situácie a hľadajte alternatívne riešenia. Napríklad namiesto zdvíhania rúk účastníkov požiadajte, aby zdvihli hlavu, namiesto ukázania na niekoho môžete použiť žmurknutie alebo pokývnutie hlavu. Dôležité je, aby tento spôsob používali všetci účastníci, tak predídete stigmatizácii ľudí s telesným postihnutím, ktorí vďaka tomu nebudú pôsobiť čudne.
- Zabezpečte, aby boli priechody voľné. Nenechávajte na dlážke, kadiaľ môžu ľudia o barlách alebo na vozíku prechádzať, porozhadzovaný materiál/káble/dekorácie/ostre predmety a pod.
- Vyjasnite si úlohy – určite, kto bude ľuďom s telesným postihnutím pomáhať a kedy sa zapojí a kedy nie. Ak práve daný človek nemôže, dôležité je, aby požiadal o pomoc niekoho, kto ho zastúpi.

Pokiaľ ide o komunikáciu a interakciu s človekom s telesným postihnutím, nemáme pre ňu toľko pravidiel ako pri interakcii s človekom so zrakovým alebo sluchovým postihnutím.

Ak komunikujete s nevidiacim, je dôležité, aby ste mu povedali, kde sa nachádzate, kedy ste do priestoru vošli a kedy ho opustíte. Navyše je veľmi dôležité, aby ste mu opísali, čo sa deje a všetky skutočnosti, ktoré nevidí (napr.: meter od teba naľavo sa nachádza spiaca mačka), aby si mohol okolitý priestor predstaviť.



#### **4. Špecifiká manažmentu dobrovoľníkov so zdravotným postihnutím**

Práca s dobrovoľníkmi so zdravotným postihnutím si vyžaduje niekoľko dôležitých úprav v takmer každej fáze procesu manažmentu dobrovoľníkov.

**Príprava organizácie** – počas tejto fázy je veľmi dôležité, aby si organizácia pripravila SWOT analýzu, prostredníctvom ktorej sa pozrie na svoje silné aj slabé stránky, príležitosti a ohrozenia súvisiace so zapájaním dobrovoľníkov so zdravotným postihnutím do dobrovoľníctva.

Dôležitou súčasťou prípravy je identifikácia vhodného koordinátora dobrovoľníkov – musí ísť o človeka, ktorý rozumie špecifikám tejto cieľovej skupiny. Špecifiká spolupráce s touto cieľovou skupinou musí okrem koordinátora ovládať aj celý tím spolupracujúci s dobrovoľníkmi.

Ďalším dôležitým aspektom je príprava dobrovoľníckych pozícií a zedefinovanie úloh dobrovoľníkov s ohľadom na obmedzenia, ktoré zdravotné postihnutie môže znamenať, ale aj na silné stránky konkrétnych dobrovoľníkov. Príprava priestoru, zabezpečenie bezbariérovosti pre rôzne typy ľudí so zdravotným postihnutím je ďalší bod, ktorý treba v tejto fáze zvážiť.

**Nábor dobrovoľníkov** – pre túto fázu je dôležité, aby boli dobrovoľnícke pozície prispôbené špecifickým potrebám konkrétnej cieľovej skupiny, z ktorej dobrovoľníci pochádzajú. Pri nábere nezabudnite používať vhodné komunikačné kanály, cez ktoré sa vám danú cieľovú skupinu naozaj podarí osloviť.

**Výber dobrovoľníkov** – individuálny pohovor alebo spoločná diskusia – to sú formy, ktoré pri výbere veľmi odporúčame z dôvodu, že tím v organizácii vďaka nim lepšie pochopí potreby dobrovoľníka a dobrovoľník bude mať možnosť získať odpovede na všetky otázky, ktoré ho zaujímajú a získať tak pocit bezpečia, pokiaľ ide o jeho zapojenie do aktivít organizácie. Úlohy pre každého dobrovoľníka/čku treba dobrovoľníkovi/čke detailne vysvetliť, náplň práce musí byť prispôbená jeho/jej kapacitám.

**Orientácia a školenie dobrovoľníkov** – fáza orientácie je pri práci s dobrovoľníkmi so zdravotným postihnutím veľmi dôležitá, pretože práve počas nej sa zoznamujú s prostredím, tímom a pracovnými návykmi. Pokiaľ ide o dobrovoľníkov so zrakovým postihnutím, počas orientácie ich treba detailne zoznámiť s priestorom, v ktorom sa budú pohybovať.

Rovnako dôležité je predstavenie dobrovoľníkov s každým členom tímu a tiež s ostatnými dobrovoľníkmi – v druhom prípade je dôležité vysvetliť ako úlohy konkrétneho dobrovoľníka dopĺňajú a súvisia s úlohami ostatných. Vďaka tomu sa bude dobrovoľník cítiť bezpečnejšie a bude chápať štruktúru organizácie.

Na začiatku dobrovoľníckej služby by dobrovoľníci mali prejsť tréningom, aby získali zručnosti potrebné na výkon dobrovoľníckych aktivít.

**Supervízia dobrovoľníkov** – v prípade spolupráce s dobrovoľníkmi so zdravotným postihnutím je podpora dôležitejšia ako kontrola, preto je potrebné pre týchto dobrovoľníkov zabezpečiť supervíziu. Stretnutia koordinátora s dobrovoľníkmi by sa mali -aspoň zo začiatku konať často, neskôr – keď všetko začne fungovať ako má – sa ich frekvencia môže trochu znížiť.



## **5. Vhodné dobrovoľnícke príležitosti (napr. typy a dĺžka aktivít)**

Dobrovoľníci so zdravotným postihnutím majú rôzne obmedzenia týkajúce sa aktivít, do ktorých sa môžu zapojiť. Ako sme už vyššie spomínali, každý jednotlivец sa so svojím postihnutím vysporadúva odlišným spôsobom, preto by ste mali byť otvorení a nevytvárať ďalšie obmedzenia.

Napriek tomu vo všeobecnosti platí, že dobrovoľníci so zdravotným postihnutím sa skôr a lepšie prispôbia aktivitám odohrávajúcim sa v bezpečnom prostredí (kancelária, škola a pod.). Takéto priestory je možné ľahšie prispôbiť ich potrebám – najmä pokiaľ ide o zabezpečenie bezbariérovosti a potrebného vybavenia.

Pre zrakovo postihnutých – vo všeobecnosti možno povedať, že pre túto cieľovú skupinu sú vhodné aktivity, ktoré si nevyžadujú presuny do nových priestorov ani prácu s vizuálnymi materiálmi, všetko však závisí od úrovne nezávislosti každého z dobrovoľníkov. Pri aktivitách, na realizáciu ktorých je potrebná práca na počítači, musí mať organizácia špeciálny softvér pre zrakovo postihnutých.

Pre sluchovo postihnutých – keďže komunikácia mimo komunity nepočujúcich môže byť problém, vhodnejšie sú individuálne úlohy. Rovnako vhodné sú manuálne činnosti. Pre telesne postihnutých odporúčame aktivity, ktoré nevyžadujú veľa pohybu, pretože ten môže byť pre nich problém. Vhodná môže byť napríklad akákoľvek intelektuálna aktivita, prípadne komunikácia a jednanie s klientmi v bezbariérových priestoroch.

Pre všetky tieto cieľové skupiny môže byť vhodnou dobrovoľníckou aktivitou aj práca s klientmi z rovnakej cieľovej skupiny, keďže bude pre nich jednoduchšie pochopiť potreby klientov, prispôbiť sa im a komunikovať s nimi.

## **6. Vhodné prostredie, príprava zamestnancov a ostatných dobrovoľníkov pre zapojenie dobrovoľníkov so zdravotným postihnutím**

Ak spolupracujete s dobrovoľníkmi so zdravotným postihnutím, pracovné prostredie musí byť bezpečné a prispôsobené ich špeciálnym potrebám z hľadiska priestoru (bezbariérovosť, vhodne umiestnený nábytok a materiály a pod.), ale aj z hľadiska zamestnancov (ich postoje a schopnosť pracovať s ľuďmi so zdravotným postihnutím).

Príprava zamestnancov organizácie je veľmi dôležitá, pretože aj od nich závisí úspešné zapojenie ľudí so zdravotným postihnutím do dobrovoľníctva. Všetci členovia tímu – bez ohľadu na to, či s dobrovoľníkmi priamo pracujú alebo nie – musia byť informovaní o prítomnosti dobrovoľníkov v organizácii, o ich programe a špecifických potrebách.

Pri práci s nepočujúcimi dobrovoľníkmi by mal aspoň jeden človek v organizácii ovládať znakovú reč, aby mohol dobrovoľníkom pomôcť so začlenením sa do dobrovoľníckych aktivít a tiež počas supervízií. Skupina mladých ľudí s telesným postihnutím môže byť veľmi rôznorodá. Niektorí dobrovoľníci sa budú manažovať veľmi jednoducho, zatiaľ čo pri iných budete musieť riešiť viacero problémov. Ak zvažujete prácu so zdravotne postihnutými dobrovoľníkmi, odporúčame vám, aby ste zhodnotili vlastné kapacity.



## 7. Podpora a uznanie

Podpora a uznanie sú pri práci s dobrovoľníkmi so zdravotným postihnutím veľmi dôležité, pretože pocit, že sú užitoční a zároveň majú možnosť nezávislej činnosti je pre týchto ľudí kľúčový.

Prostredníctvom neustálej podpory dobrovoľníci postupne získavajú samostatnosť a nezávislosť pri aktivitách v organizáciách a cítia sa čoraz viac užitoční. Dôležité je, aby ste sa s nimi pravidelne stretávali, prípadne im zabezpečili supervíziu, aby ste pre nich vytvorili prostredie, kde sa budú cítiť bezpečne.

Ďalším dôležitým aspektom, ktorý dobrovoľníkov so zdravotným postihnutím motivuje je, že majú možnosť byť v kontakte s inými ľuďmi – nielen s ostatnými dobrovoľníkmi, ale aj so zamestnancami organizácie. Pravidelné stretnutia prispievajú k lepším vzťahom medzi dobrovoľníkmi a zamestnancami.

Je zrejmé, že prinajmenšom v začiatkových fázach dobrovoľníctva, kým si nezvyknú na fungovanie v organizácii a v dobrovoľníckom programe, potrebujú dobrovoľníci so zdravotným postihnutím špeciálnu starostlivosť a podporu.

## 8. Bariéry zapájania ľudí so zdravotným postihnutím do dobrovoľníctva

Zapájaniu ľudí s telesným postihnutím do dobrovoľníctva často bránia tieto prekážky:

- dostupnosť a prístupnosť konkrétnych priestorov (najmä pokiaľ ide o ľudí s problémami s pohybom)
- nedostatok skúseností s prácou s touto cieľovou skupinou v organizácii
- nedostatok kompenzačných pomôcok a softvéru (najmä pre ľudí so zrakovým alebo sluchovým postihnutím).
- časovo náročnejší proces manažmentu dobrovoľníkov
- nižšia úroveň nezávislosti takýchto dobrovoľníkov (najmä na začiatku spolupráce)
- obmedzenia v úlohách, ktoré môžu takýto dobrovoľníci prebrať

### Referencie:

<https://www.mencap.org.uk/get-involved/volunteering>

<https://volunteeringmatters.org.uk/pillars/disabled-people/>

<http://www.livestrong.com/article/321684-daily-living-activities-for-a-blind-person/>

<http://www.euroblind.org/resources/information/>

<http://www.cdc.gov/>

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

<p>Efektívna komunikácia – spôsob ako odpovedať na potreby ľudí zo znevýhodnených skupín.</p>	<p>Výstupy od účastníkov týkajúce sa zručností a postojov potrebných pre efektívnu komunikáciu a manažment dobrovoľníkov.</p>
<p><b>Cieľ:</b> Poukázanie na veci, ktoré môžu uľahčiť efektívnu komunikáciu medzi dobrovoľníkmi pochádzajúcimi zo znevýhodnených skupín a koordinátormi dobrovoľníkov.</p>	

### 3. časť - Zdroje nedorozumení, konfliktov a ťažkostí

45 min.

**Hlavné aktivity** – Zdroje ťažkostí + bariéry pri práci s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín

Zdroje ťažkostí + bariéry pri práci s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín	Tréneri požiadajú účastníkov, aby sa podelili o svoje názory a nápady týkajúce sa možných ťažkostí a konfliktov s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín. Následne účastníkom predstavia hlavné zdroje konfliktov a požiadajú ich, aby pri každom z nich uviedli konkrétny príklad a zamerali sa pri tom na zapájanie dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín.
--	---

**Cieľ** – Zvýšiť povedomie o zdrojoch konfliktov a poukázať na situácie, ktoré sa môžu vyskytnúť pri práci s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín. Prediskutovať bariéry, s ktorými sa organizácia môže stretnúť, ak sa do dobrovoľníctva snaží zapojiť dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín.

#### Materiál č. 11 – Zdroje konfliktov

1. Nedostatočná komunikácia
2. Odlišné hodnoty
3. Odlišné záujmy
4. Stret osobností
5. Slabý výkon
6. Nedostatok času
7. Nezlučiteľné ciele
8. Závislosť splnenia jednej úlohy od splnenia druhej (prepojenie úloh)

Praktické cvičenie	Prípadové štúdie zamerané na ťažkosti, ktoré sa môžu vyskytnúť pri koordinovaní dobrovoľníkov: Účastníci sa dajú do dvojíc, tréner im prideli prípadovú štúdiu a budú sa musieť rozhodnúť, do ktorej fázy manažmentu dobrovoľníkov treba zamerať intervenciu. Výsledky potom prezentujú pred ostatnými účastníkmi a trénermi, ktorí majú priestor na doplnenie.
--------------------	---

**Cieľ** – prezentovať konkrétne situácie, ktoré sa môžu v manažmente dobrovoľníkov vyskytnúť. Identifikovať a zdôrazniť, že k niektorým problémom treba pristupovať rovnako.

#### Materiál 12 – Prípadové štúdie

1. Karol je dobrovoľník, pochádza z jednej z marginalizovaných skupín. Pri oslovovaní ostatných dobrovoľníkov, ale aj klientov zariadenia, pre ktoré dobrovoľníci, neustále používa nevhodný slovník. Doposiaľ kvôli tomu nevznikli vážnejšie konflikty, ale už badať, že sa v jeho blízkosti ľudia začínajú cítiť nepríjemne. Čo s tým? Ako by ste s Karolom pracovali?
2. Anna má telesné postihnutie (má postihnuté dolné končatiny), ale napriek tomu dobrovoľníči. Na aktivitu, za ktorú je zodpovedná (krúžok maľby), však neustále prichádza neskoro. Vždy sa ospravedlní, ale svoje neskoré príchody nepovažuje za skutočný problém. Čo by ste urobili, keby ste boli na mieste Anninho koordinátora dobrovoľníkov?
3. Tina má vážne zrakové postihnutie. Dlhodobo dobrovoľníči vo vašej organizácii. Vždy spolupracovala s konkrétnym členom tímu (Jankom), ktorý sa však nadchádzajúcej aktivity (varenia), za ktorú je Tina čiastočne zodpovedná, nemôže zúčastniť. Tinu to vyviedlo z miery a odmietla svoju časť úlohy (zoznámiť prítomných s receptom) splniť. Čo by ste urobili?



**4. časť** - Pripravenosť organizácie na zapojenie mladých ľudí zo znevýhodnených skupín

**45 min.**

**Hlavné aktivity** – Pripravenosť organizácie, ako povedať dobrovoľníkovi/čke *nie*

Pripravenosť organizácie	Rozdeľte účastníkov na dve alebo tri skupiny (podľa počtu účastníkov) a požiadajte ich, aby identifikovali príležitosti a silné stránky a tiež ohrozenia a slabé stránky organizácie (napr. pomocou SWOT analýzy) pokiaľ ide o zapájanie mladých dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín. Každá skupina dostane za úlohu pripraviť 5 minútovú divadelnú scénu alebo iný typ prezentácie, aby predstavila, na čo jej členovia prišli.
--------------------------	---

**Cieľ** – Identifikovať a zdôrazniť príležitosti, silné a slabé stránky a ohrozenia týkajúce sa zapájania dobrovoľníkov s nedostatkom príležitostí do aktivít organizácie.

Praktické cvičenie	Ak nie ste pripravení, povedzte <b>nie</b> – použite rolovú hru a požiadajte troch účastníkov, aby zahrli konkrétnu situáciu, v ktorej sa organizácia rozhodne, že nemôže do svojich aktivít zapojiť človeka so znevýhodnením a to z dôvodu nedostatku kapacity organizácie zvládnuť všetky výzvy spojené s jeho zapojením. Po prezentácií bude celá skupina diskutovať o tom, čo videli v hre a o aspektoch, ktoré treba poznať, keď sa organizácia rozhodne, že niekoho do dobrovoľníctva nezapojí.
--------------------	--

**Cieľ** – zdôrazniť dôležitosť pochopenia obmedzení dobrovoľníckej organizácie pokiaľ ide o zapájanie ľudí so znevýhodnením do dobrovoľníctva a akceptovanie skutočnosti, že to môže urobiť iba v prípade, ak je na to skutočne pripravená. Upozornenie na spôsoby, akým sa dá povedať dobrovoľníkovi *nie*.

**5. časť** - Manažment mladých dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín

**135 min.**

**Hlavné aktivity** – Prispôsobenie jednotlivých častí manažmentu dobrovoľníkov na prácu so znevýhodnenými skupinami; praktické cvičenia

<p>Prispôsobenie jednotlivých častí manažmentu dobrovoľníkov na prácu so znevýhodnenými skupinami</p>	<p>Skupina bude rozdelená do piatich menších skupiniek. Každá z nich dostane za úlohu spísať časti týkajúce sa manažmentu dobrovoľníkov, ktoré musia byť prispôsobené, ak organizácia pracuje s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín.</p> <p><b>Skupina 1: Príprava organizácie na zapájanie dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín</b> (analýza schopnosti a kapacity organizácie zapájať dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín; motivácie organizácie)</p> <p><b>Skupina 2: Nábor dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín</b> (zdroje z hľadiska náboru, metódy, odkaz, kanály komunikácie a pod.).</p> <p><b>Skupina 3: Výber dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín</b> (dôležitosť prispôsobenia náplní práce).</p> <p><b>Skupina 4: Podpora dobrovoľníkov – orientácia, supervízia a monitoring dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín</b> (neustála podpora, špecifické časti, pokrytie potrieb organizácie a dobrovoľníka/čky).</p> <p><b>Skupina 5: Motivácia dobrovoľníkov</b> (musí byť neustála, špecifiká, adaptácia na potreby dobrovoľníkov, používanie skupinových aj individuálnych stratégií).</p> <p>Účastníci výsledky odprezentujú pred ostatnými účastníkmi. Ďalší účastníci a tréneri im poskytnú spätnú väzbu a pripomienky.</p>
<p><b>Cieľ:</b> Zdôrazniť aspekty, ku ktorým treba pristupovať inak, ak jednáme s dobrovoľníkmi zo znevýhodnených skupín.</p>	



<b>Hodnotenie tréningu</b>			30 min.
Neformálne hodnotenie: <b>Cieľ:</b> verbálne vyjadrenie toho, čo sa účastníci na tréningu naučili	Hodnotiacia hra s kartami zo spoločenskej hry DIXIT.  Položte v strede miestnosti na zem 56 kariet zo stolovej hry DIXIT a požiadajte každého účastníka, aby si vybral kartu, ktorá vizuálne vyjadruje, čo si z tréningu odnáša. Každú účastník ukáže ostatným obrázok, ktorý si vybral a vysvetlí prečo.		10 min.
Formálne hodnotenie <b>Cieľ:</b> Získať všeobecné hodnotenie tréningu z rôznych ohľadov (obsah, metódy, nástroje, technické a priestorové zabezpečenie, tréneri a pod.)	Hodnotenie prostredníctvom dotazníka, o vyplnenie ktorého tréner požiada účastníkov.	Hodnotiace formuláre	10 min.
Uzatvorenie <b>Cieľ:</b> Zakončiť vzdelávanie osvedčením, ktoré budú môcť použiť aj v budúcnosti (na osvedčení by mal byť sumár toho, čo sa účastníci naučili).	Rozdanie osvedčení a uzatvorenie tréningu.	Osvedčenia	10 min.
<b>6. ČASŤ: Analýza pripravenosti organizácie na zapojenie ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva a akčný plán na zapojenie tejto cieľovej skupiny do dobrovoľníctva</b>			225 min.
<b>Hlavné aktivity:</b> Príprava analýzy pripravenosti organizácie na zapojenie ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva a vypracovanie akčného plánu na zapojenie tejto cieľovej skupiny do dobrovoľníctva			225 min.
Analýza pripravenosti organizácie na zapojenie ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva a akčný plán na zapojenie tejto cieľovej skupiny do dobrovoľníctva	Po tréningu dostanú účastníci za úlohu pripraviť dva dokumenty:  - Analýzu pripravenosti organizácie na zapojenie ľudí zo znevýhodnených skupín do dobrovoľníctva - a akčný plán na zapojenie tejto cieľovej skupiny do dobrovoľníctva  Oba dokumenty je potrebné poslať najneskôr do 30 dní od ukončenia tréningu.		180 min.
Vyhodnotenie analýzy a akčného plánu	Zhodnotenie dokumentov trénermi	Uzávierka na prijímanie dokumentov stanovená na: ...	45 min.

## **Informácie o projekte Kompetentný v dobrovoľníctve, kompetentný v živote (Competent in Volunteering, Competent in Life – CIVCIL)**

Tréning je súčasťou medzinárodného projektu CIVCIL, ktorý realizujú partneri z troch európskych krajín od marca 2015 do februára 2017.

Ciele a aktivity projektu:

- zapojiť mladých ľudí zo znevýhodnených skupín v Chorvátsku, Rumunsku a Slovensku do rôznych dobrovoľníckych aktivít a tým ich integrovať do spoločnosti,
- uznať kompetencie a zručnosti získané prostredníctvom dobrovoľníctva a zvýšiť zamestnateľnosť mladých ľudí a
- informovať o nástrojoch na uznávanie a validáciu zručností a kompetencií získaných v dobrovoľníctve, ktoré už v Európe existujú.
- vyškoliť 36 koordinátorov dobrovoľníkov pôsobiacich v partnerských krajinách, ktorí budú následne pripravení na koordinovanie mladých dobrovoľníkov zo znevýhodnených skupín,
- vytvoriť tréningové materiály a na mieru šitý tréning pre koordinátorov dobrovoľníkov pracujúcich s mladými ľuďmi zo znevýhodnených skupín,
- vytvoriť webstránku [www.civcil.eu](http://www.civcil.eu), na ktorej budú zhromaždené informácie o už existujúcich nástrojoch určených na uznávanie a validáciu kompetencií získaných prostredníctvom dobrovoľníctva, ktoré v Európe už existujú a
- vytvoriť a vylepšiť online nástroje pre uznávanie kompetencií získaných v dobrovoľníctve existujúcich v partnerských krajinách.

Viac informácií nájdete na [www.civcil.eu](http://www.civcil.eu).



**Partneri projektu a kontaktné údaje:**



**Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií**  
Hviezdoslavova 681/119, 90031 Stupava, Slovensko  
[platforma@dobrovolnickecentra.sk](mailto:platforma@dobrovolnickecentra.sk)  
[www.dobrovolnickecentra.sk](http://www.dobrovolnickecentra.sk)



**Univerzita Mateja Bela**  
Národná 12 , 974 01 Banská Bystrica, Slovensko  
[vicerektor.international@umb.sk](mailto:vicerektor.international@umb.sk)  
<https://www.umb.sk/en/>



**VOLONTERSKI centar Osijek**

**Volunteer Centre Osijek**  
Lorenza Jagera 12, 31 000 Osijek, Chorvátsko  
[info@vcos.hr](mailto:info@vcos.hr)  
[www.vcos.hr](http://www.vcos.hr)



**Citizens Democratic Initiative Project**

Jozsefa Antala 3, 31300 Beli Manastir, Chorvátsko

[projekt.grad@os.t-com.hr](mailto:projekt.grad@os.t-com.hr)

[www.pgdi.hr](http://www.pgdi.hr)



**“Gheorghe Șincai” Pedagogical High School**

Str.Crișan, No.15/A, Zalău, Rumunsko

[pedagogic\\_zalau@yahoo.com](mailto:pedagogic_zalau@yahoo.com)

[www.pedagogiczalau.ro](http://www.pedagogiczalau.ro)



**The Cluj-Napoca Volunteer Centre**

Virgil Fulicea Str. No. 1, PO: 400022 Cluj-Napoca, Rumunsko

[cluj@voluntariat.ro](mailto:cluj@voluntariat.ro)

[www.centruldevoluntariat.ro](http://www.centruldevoluntariat.ro)









# CIVCIL

COMPETENT IN

volunteering  
life



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**VOLONTERSKI** centar Osijek



# Erasmus+

Financované z programu Európskej únie Erasmus+

Podpora Eúropskej komisie neznamená schválenie obsahu tejto publikácie. Obsah publikácie reprezentuje výlučne názory autorov a Európska komisia nie je zodpovedná za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.