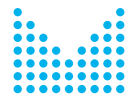




Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

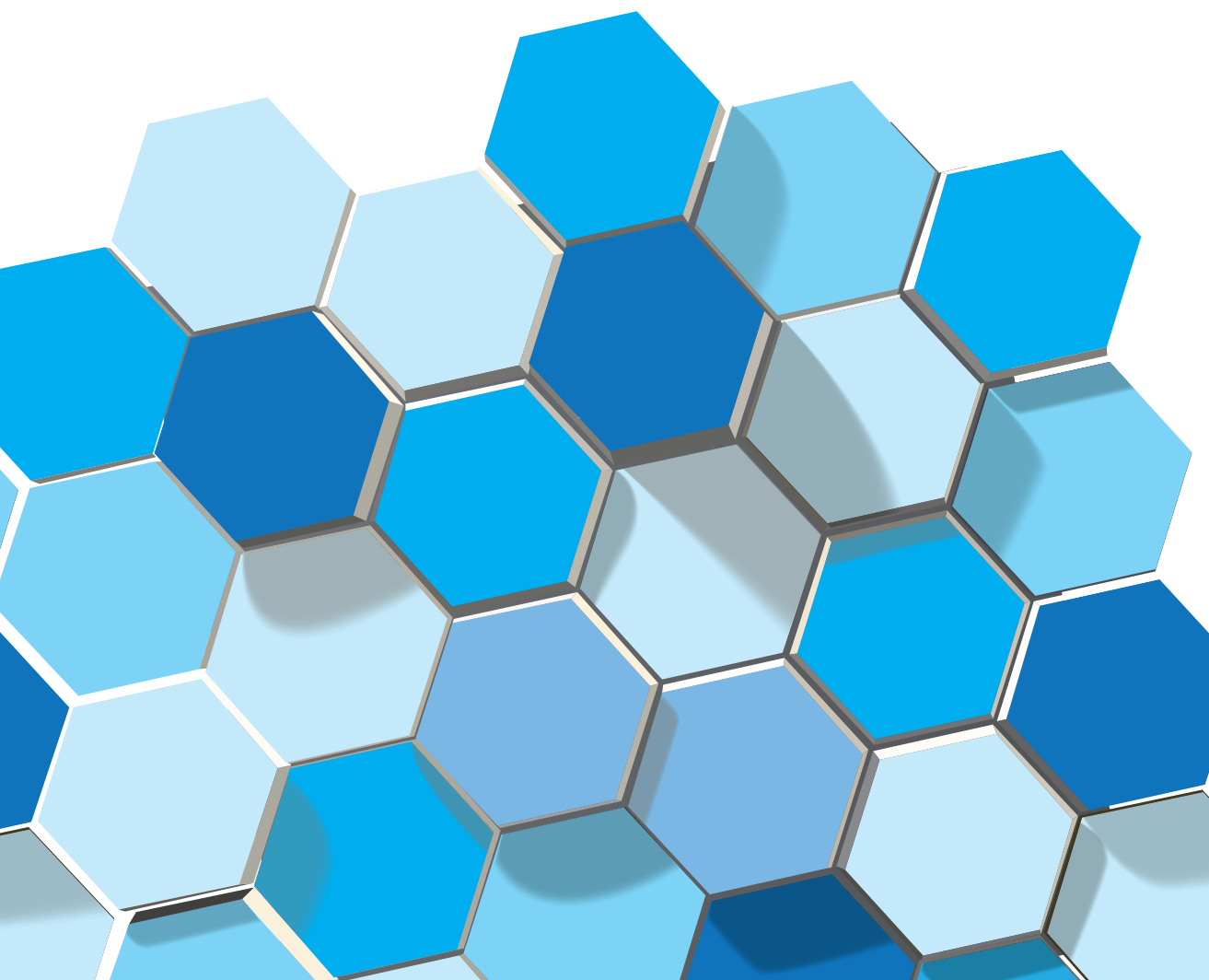


MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

NOVÉ PŘÍSTUPY V KOMUNIKACI A PREZENTACI

ON-LINE PROSTŘEDÍ PRO ROZVOJ VZDĚLÁVÁNÍ
V DOBROVOLNICTVÍ – ZKUŠENOSTI A PRAXE

Doc. Ing. Lubor Hruška, Ph.D. a kol.
ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z. ú.



**NOVÉ PŘÍSTUPY
V KOMUNIKACI A PREZENTACI
ON-LINE PROSTŘEDÍ PRO ROZVOJ VZDĚLÁVÁNÍ
V DOBROVOLNICTVÍ – ZKUŠENOSTI A PRAXE**

Publikace je zpracována v rámci veřejné zakázky s názvem „Zabezpečení klíčových výstupů projektu II - Rozvoj dobrovolnictví v ČR“, která je realizována v rámci projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“, (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003724) spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

Nakladatel:

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z. ú. (dále jen ACCENDO)

Moravská 758/95, 700 30 Ostrava – Hrabůvka,

IČ: 28614950, tel.: +420 595 136 023, web: <http://accendo.cz>, e-mail: info@accendo.cz

Autoři:

Doc. Ing. Lubor Hruška, Ph.D.

PhDr. Andrea Hrušková

RNDr. Jan Bitta, Ph.D.

Ing. David Kubáň

Mgr. Nataša Diatková

Mgr. Martina Melárová

Odborná recenze:

PhDr. Anna Papřoková, Ph.D. - pedagog, andragog

Grafická sazba:

Robert Návrat

Citační vzor:

Hruška, L. a kol. Nové přístupy v komunikaci a prezentaci. On-line prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví – zkušenosti a praxe. Ostrava: ACCENDO, 2022.

Copyright © ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z. ú. , 2022.

ISBN: 978-80-87955-11-6

Obsah

Seznam zkratk	8
Slovníček pojmů	9
Abstrakt	12
Abstract	12
Úvod	13
1 Dobrovolnictví a vzdělávací politika	18
1.1 Kontextové pozadí dobrovolnictví	18
1.2 Obecný právní rámec dobrovolnictví	20
1.3 Vzdělávání v moderní společnosti a profesní kvalifikace koordinátorů dobrovolníků	23
2 Základy vzdělávání dospělých	26
2.1 Zásady didaktického přístupu v realizaci on-line kurzu	27
2.2 Atmosféra ve výuce dospělých	31
2.3 Motivace ke vzdělávání v dospělosti	33
2.4 Plánování a realizace kurzů	34
2.5 Pilotní ověření vzdělávání	35
2.6 Evaluace vzdělávacího kurzu	35
3 Specifika vzdělávání v oblasti dobrovolnictví	38
3.1 Chytrost na slova	40
3.2 Chytrost na hudbu	42
3.3 Logická chytrost	44
3.4 Obrazová chytrost	46
3.5 Tělesná chytrost	48
3.6 Chytrost na lidi	50
3.7 Chytrost na sebe	52
3.8 Přírodní chytrost	56
4 Metody a principy v on-line vzdělávání	58
4.1 Jak vést on-line vzdělávání – metody a návody	58
4.2 Deset základních principů správně vedeného on-line školení	64
4.2.1 Budte sami sebou	64
4.2.2 Procvičujte technologii	64

4.2.3	Minimalizujte multitasking lidí	65
4.2.4	Realizujte zapojení účastníků často a různými způsoby	66
4.2.5	Pracujte s energií	66
4.2.6	Ctěte emocionální stav účastníků	67
4.2.7	Sledujte účast	67
4.2.8	Dejte účastníkům vědět, že je „vidíte“	68
4.2.9	Znevýhodnění účastníků je umocněno technologií	68
4.2.10	Uvolněte sebe a svou skupinu od dokonalosti	69
4.3	Časový plán on-line školení:	69
4.4	Porovnání on-line a off-line školení	70
4.5	Výhody a nevýhody on-line školení	72
5	Technické minimum pro on-line vzdělávání	76
5.1	Technická stránka on-line komunikace	76
5.1.1	Mikrofon	76
5.1.2	Kamera	77
5.1.3	Reproduktory	77
5.1.4	Internetové připojení	78
5.2	Nejčastější technické problémy a jak je řešit	78
5.2.1	Problémy s počítačovou sítí	79
5.2.2	Potíže s používanou aplikací	79
5.3	Softwarové prostředky pro on-line semináře a školení	80
5.3.1	Programový balík Microsoft Office	80
5.3.2	Balík programů Google Apps	82
5.3.3	Seznam vybraných komunikačních programů	83
5.3.4	Srovnání prostředí pro videohovory	84
5.4	Uživatelské prostředí Microsoft Teams	85
5.4.1	Instalace a spuštění Teams	85
5.4.2	Kontrola nastavení periférií	88
5.4.3	Chat	89
5.4.4	Kalendář, plánování schůzek	91
5.4.5	Videohovory	92
5.4.6	Týmy a kanály	93

5.5	Uživatelské prostředí ZOOM	98
5.5.1	Jak si stáhnout Zoom	101
5.5.2	Jak odinstalovat Zoom	102
5.5.3	Funkce Zoom	104
5.5.4	Praktické tipy pro ZOOM	108
5.6	Uživatelské prostředí Google Meet	110
5.7	Formuláře, dotazníky, testy a hlasování	112
5.7.1	Vytváření formulářů v Google Formuláře	112
5.7.2	Vytváření dotazníků v Microsoft Forms	119
5.8	Cloudová úložiště a sdílení souborů	122
5.8.1	Výhody a nevýhody cloudových úložišť	122
5.8.2	Microsoft OneDrive	123
5.8.3	Google Disk	126
5.9	Nahrávání obrazovky a zvuku na počítači	129
5.10	Deset dobrých rad pro on-line semináře a školení	132
6	Příklady dobré praxe z on-line výuky v ČR a zahraničí	136
6.1	Příklady ze zahraničí	136
6.1.1	EPALE	136
6.1.2	SALTO-YOUTH	139
6.1.3	Youthpass a digitální kompetence	139
6.1.4	HOP platforma	144
6.1.5	Komentáře, tipy a triky v rámci platform EPALE a SALTO-YOUTH	145
6.1.6	Body od A do Z pro moderaci v on-line prostoru	146
6.1.7	Shrnutí poznatků zahraniční praxe k české praxi	148
6.2	Příklady z ČR	150
6.2.1	Jak připravit a realizovat on-line kurz pro koordinátory dobrovolníků	151
6.2.2	Veřejná správa a dobrovolnictví v ČR	154
6.2.3	Tvorba tiskové zprávy v rámci on-line kurzu	164
6.2.4	Ukázka využití aplikací v rámci on-line kurzu	170
6.2.5	Tvorba komunikační strategie	175

7	Komunikace dobrovolníků s osobami se specifickými komunikačními potřebami	188
7.1	Specifika komunikace osob s demencí	190
7.1.1	Nástroje a metody AAK bez pomůcek	194
7.1.2	Nástroje a metody AAK s netechnickými pomůckami	195
7.1.3	Nástroje a metody AAK s technickými pomůckami	202
7.1.4	Koncepty péče pro osoby s demencí s metodami a nástroji AAK	204
7.1.5	Komunikační standardy pro osoby se syndromem demence	216
7.2	Specifika komunikace osob s PAS	218
7.2.1	Komunikační standardy pro osoby s PAS	220
7.3	Specifika komunikace při mimořádných událostech	222
	Závěr	228
	Seznam odborné literatury a informačních zdrojů	231
8	Přílohy	238
8.1	Příloha č. 1: Oblasti výkonu dobrovolnické činnosti	238
8.2	Příloha č. 2: Podklady pro školení	252

Seznam zkratek

a.s.	Akciová společnost
AACD	Věkově podmíněný pokles kognitivních funkcí (z anglického Age Associated CognitivDecline)
AAK	Alternativní a augmentativní komunikace
ABA	Aplikovanou behaviorální analýzu
ACCENDO	ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.
ADHD	Porucha pozornosti s hyperaktivitou (z anglického Attention Deficit Hyperactivity Disorder)
AR	Rozšířená realita (z anglického Augmented Reality)
BPSD	Behaviorální a psychiatrická symptomatologie
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EPALE	Elektronická platforma pro vzdělávání dospělých v Evropě (z anglického Electronic Platform for Adult Learning in Europe)
EUNAD	Evropská síť pro psychosociální krizové řízení – asistence lidem s disabilitou v situacích katastrof
GDPR	Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (z anglického General Data Protection Regulation)
GDS	Škála globální deteriorace (z anglického Global Deterioration Scale)
HD	Vysoké rozlišení (z anglického High Definition)
HZSCR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
LDC	Lokální dobrovolnická centra
MCI	Mírná kognitivní porucha (z anglického Mild Cognitiv Impairment)
MV	Ministerstvo vnitra
NNO	Nestátní neziskové organizace
NRZP	Národní rada osob se zdravotním postižením
OPK	Odbor prevence kriminality
ORP	Obec s rozšířenou působností
PAS	Poruchy autistického spektra
POÚ	Pověření obecní úřad
PSD	Obrázek vytvořený Adobe Photoshopem (z anglického Photoshop Document)
RDC	Regionální dobrovolnická centra
RVNNO	Rada vlády pro nestátní neziskové organizace
s.r.o.	Společnost s ručením omezeným
SALTO-YOUTH	Podpora, pokročilé učení a školící příležitosti pro mládež (z anglického Support, Advanced Learning and Training Opportunities for Youth)
SAS	Sociálně aktivizační služby
VR	Virtuální realita
ZOZ	Zákon č. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení)
z.ú.	Zapsaný ústav

Slovníček pojmů

Níže uvedené pojmy a jejich definice vychází z odborné literatury, legislativy a z praxe a slouží k orientaci v publikaci.

Pojem	Výklad pojmu
Aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry:	Jedná se o aktivity/služby, které dobrovolnická centra poskytují dobrovolníkům i přijímajícím organizacím, tj. servis k zajištění dobrovolnictví (školení, pojištění, PR apod.).
Didaktický proces	Komplexní proces, který tvoří jednota působení (synergický efekt) vyučování a učení, včetně působení různých vnějších vlivů, jako je prostředí, organizace, zpětná vazba apod.
Didaktický princip	Obecný požadavek, kladený na proces výuky v souladu se stanovenými cíli a obsahem.
Dobrovolná činnost	Činnost vykonávaná dobrovolníkem v organizacích, zejména v nestátních neziskových organizacích, příspěvkových organizacích a organizačních složkách státu. Taktéž je možno sem zařadit neformální dobrovolnictví vykonávané v rámci neformálních vazeb, jako např. v sousedství, komunitě. Je nutno poznamenat, že široká občanská veřejnost často pojmy dobrovolná činnost a dobrovolnická služba nerozlišuje. Běžně používané synonymum je dobrovolná práce.
Dobrovolnická činnost	Činnost vykonávaná dobrovolníkem dobrovolně v dobrovolnických centrech a dobrovolnických organizacích, nejedná se pouze o formální dobrovolnictví dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ale také o další dobrovolnickou činnost realizovanou mimo akreditované programy/projekty. Někdy je používáno synonymum dobrovolnická práce.
Dobrovolnická organizace	Jedná se o organizace zabývající se prací s dobrovolníky. Tento pojem zahrnuje jak přijímající organizace, tak vysílající organizace a další organizace, v nichž působí dobrovolníci. V ČR má dobrovolnická organizace často přívlastek dobrovolnické centrum, tyto pojmy bývají zaměňovány z důvodu nejasného vymezení. Dle pozorovaných objektivních kritérií lze pro rozlišení mezi dobrovolnickou organizací a dobrovolnickým centrem stanovit rozsah činnosti a počet oblastí, ve kterých dobrovolníci působí.
Dobrovolnická služba	Dobrovolnictví v akreditovaných programech/projektech dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). V zahraničí jsou termíny „dobrovolná služba“, „dobrovolnická služba“ a „dobrovolnictví“ považovány za synonyma.

Dobrovolnické centrum	V současné době je v ČR celoplošně užíván pojem dobrovolnické centrum, jímž se označují téměř všechny organizace zabývající se prací s dobrovolníky. Pojem označuje buď celou organizaci, nebo jen její část. V analýze je tento pojem uváděn u všech organizací, které se za dobrovolnická centra považují, a proto uvádějí tento pojem ve svých stanovách nebo na svých webových stránkách. Termín „dobrovolnické centrum“ není unifikován a každá organizace si jej používá dle svého uvážení. Toto vymezení není v rozporu se současnou legislativou, která tento pojem nevymezuje.
Dobrovolnictví	Dobrovolnictví je veřejně prospěšná činnost, která je vykonávána dobrovolníkem ze svobodné vůle, v jeho volném čase a bez nároku na odměnu nebo protislužbu.
Formální dobrovolnictví	Formální (organizované) dobrovolnictví znamená, že se dobrovolníci zapojují do dobrovolnictví prostřednictvím organizace (např. domov seniorů, nemocnice, ekologické hnutí, středisko volného času, knihovna), ať už si ji najdou sami nebo je jim doporučena nejbližším dobrovolnickým centrem. Dobrovolníci mají písemnou smlouvu nebo jsou členy těchto organizací (avšak vykonávají dobrovolnou činnost mimo povinnosti vyplývající z členství), mají pojištění a jsou proškoleni ¹ .
Management dobrovolnictví	Pod pojmem management dobrovolnictví se rozumí plánování, organizování, koordinování, hodnocení a oceňování činnosti dobrovolníků. Obsahuje následující aktivity: <ol style="list-style-type: none"> 1. Výběr dobrovolníků a jejich přiřazení k vhodné činnosti 2. Popis dobrovolnických činností, jejich práv a povinností 3. Ocenění dobrovolnické činnosti 4. Evaluace vlivu dobrovolnické činnosti na organizace využívající dobrovolníky 5. Odborné školení dobrovolníků a vytváření příležitosti pro jejich další rozvoj 6. Školení pro zaměstnance pracující s dobrovolníky 7. Pravidelný sběr dat o výkonu dobrovolnické činnosti, vedení databáze 8. Pravidelné supervize, setkávání a komunikace s dobrovolníky 9. Uzavírání pojištění odpovědnosti pro ochranu dobrovolníků
Metoda vzdělávání	Cílevědomý, koordinovaný a záměrný postup, kterým se dle andragogických a didaktických přístupů realizuje výukový proces, zaměřený na dosažení konkrétního cíle.

¹ *Formální dobrovolnictví se obvykle v zahraniční odborné literatuře vnímá jako dobrovolnictví vykonávané v rámci nebo prostřednictvím organizace, tedy včetně členského.*

Metody zaměřené na facilitaci	Smyslem je podpora učebních aktivit a celého procesu učení účastníka. Jak sám název napovídá, lektor přebírá roli facilitátora, který má usnadnit proces učení a stavět zejména na zkušenostech samotných účastníků.
Metody zaměřené na předávání informací	Cílem výuky za použití těchto metod je předání „hotových“ vzdělávacích obsahů. Jedná se většinou o jednosměrný způsob komunikace ve výuce od lektora směrem k účastníkům, kteří jsou pasivními příjemci informací a obsahů. Tyto metody jsou vhodné pro předávání teoretických poznatků, objasňování nových pojmů, vysvětlování teorií a fungování principů.
Neformální dobrovolnictví	Neformální znamená, že jednotlivec poskytne neplacenou službu lidem, kteří s ním nejsou příbuzní. Rovněž zde patří i dobrovolné a svobodné podílení se na rozvoji komunity, péče o životní prostředí, zachování kulturního a přírodního dědictví, které nespadá pod formální dobrovolnictví. Při ústní domluvě dojde k uzavření ústní občanskoprávní smlouvy o dobrovolné výpomoci. I nový občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. (NOZ), s takovou smluvní formou počítá.
Vykonávané dobrovolnické aktivity/služby	Jedná se o aktivity/služby, které by měla dobrovolnická organizace vykonat, aby uspokojila poptávku po dobrovolnictví v jednotlivých oblastech (například předčítání, procházky, doučování, sázení stromů).
Vzdělávací potřeba	Člověkem pocíťovaný a jasně vyjádřený nedostatek informací, znalostí nebo dovedností.

Abstrakt

Omezené možnosti prezenčního vzdělávání a setkávání v rámci pandemie COVID-19 vedly k rozvoji on-line platforem, které ale vyžadovaly nejen rozvoj IT kompetencí, ale i rozvoj nových komunikačních a prezentačních dovedností účastníků. Publikace shrnuje výhody on-line školení, vhodné komunikační prostředí pro realizaci on-line kurzů a minimum technických znalostí pro lektory, případně i účastníky kurzů. Vychází z vlastních školení výzkumného ústavu ACCENDO a shrnuje osvědčené přístupy během pandemie formou dobré praxe a tipů, co se osvědčilo a neosvědčilo, co by bylo velmi nápomocné k dalším školením dobrovolníků, která se v budoucnu budou opakovat, třeba jen z časových či finančních důvodů.

Abstract

Limited opportunities for full-time education and meetings during the COVID-19 pandemic, led to the development of online platforms, which required not only the development of IT competencies but also the development of new communication and presentation skills of participants. The publication summarizes the benefits of online training, a suitable communication environment for the implementation of online courses and a minimum of technical knowledge for lecturers or course participants. It builds on ACCENDO's training and summarizes best practices during the pandemic in the form of good practice and tips on what worked and did not work, which would be very helpful for further training of volunteers, which will be repeated in the future, perhaps only for the time or financial reasons.



Úvod

Úvod

Do rukou se vám dostává publikace zaměřená na on-line prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví – zkušenosti a praxe. Pandemie COVID-19 zastavila ze dne na den výuku ve všech vzdělávacích institucích, také v projektu MV „Zabezpečení klíčových výstupů projektu II – Rozvoj dobrovolnictví v ČR“, která je realizována v projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“ (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003724) spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost, jejíž provedení zajišťovala společnost ACCENDO-Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. spolu s lektory z dobrovolnických center.

Omezené možnosti prezenčního vzdělávání a setkávání se v rámci pandemie COVID-19 vedly k rozvoji využití on-line platforem vzdělávání během plánovaných kurzů pro koordinátory dobrovolníků a dobrovolníky. Práce v on-line prostředí vyžadovala nejen rozvoj IT kompetencí, ale i další rozvoj nových komunikačních a prezentačních dovedností účastníků. Tato skutečnost se stala pohnutkou k vytvoření této příručky. Pandemie COVID-19 způsobila maximální využití formy vzdělávání v on-line prostředí, došlo tím k rozvoji platforem vzdělávání pro děti, mládež i dospělé osoby. On-line prostředí umožnilo uskutečňovat také pracovní schůzky, konzultace, terapie. Jde tedy nejen o alternativní formu vzdělávání během pandemie, ale zároveň o novou podobu vzdělávání v době rozvoje informačních a komunikačních technologií.

Neexistuje jednotný návod, který by všem pomohl urychleně přejít z prezenční formy na on-line formu vzdělávání. Jak mohou on-line prostředí dobrovolnická centra využívat, aby si zajistila kontinuitu ve vzdělávání, pracovních jednání a převedla komunikaci z prezenční formy do domácností? Jak udržet vztahy s dobrovolníky, bez možnosti se osobně setkat? Na tuto otázku se zde budeme snažit odpovědět z nově nabytých zkušeností ze vzdělávání 70 koordinátorů dobrovolníků a 70 dobrovolníků, které probíhalo od jara do podzimu 2021.


Distanční výuka a s ní spojená on-line výuka se stala v současné době nedílnou součástí života dětí, pedagogů, rodičů, prarodičů, všech osob, které začaly pracovat z domu, všech osob, které potřebují komunikovat s ostatními lidmi ve společnosti a musí být izolovány doma. Každý se s tím snaží vypořádat dle svých nejlepších schopností a možností. Všichni hledáme informace, snažíme se sdílet si je mezi sebou a z nově nabytých zkušeností rozvíjíme naše další dovednosti. Byli jsme nuceni díky on-line výuce vystoupit ze své komfortní zóny a vydat se neprošlapanými cestami. Co si z toho odnášíme? Změnu úhlu pohledu, změny v hodnotových žebříčkách a cenné zkušenosti, na kterých můžeme stavět v našich dalších životech.

Zkušenosti z on-line výuky přinesly nové možnosti vzdělávání pro mnohé cílové skupiny. Samotní účastníci uváděli skutečnost, že by se prezenční formy kurzu mohli jen stěží nebo vůbec účastnit, pro bránící objektivní skutečnosti z osobních důvodů, pracovního nebo rodinného prostředí, které je za jiných okolností z prezenčního procesu vzdělávání diskvalifikují. Jednalo se o osoby v invalidním důchodu, osoby na dlouhodobé pracovní neschopnosti, matky na mateřské dovolené, osoby pečující o oso-

bu blízkou, matky s dětmi v pracovním procesu, který jim neumožňuje odjet z místa bydliště, osoby pozitivně testované na COVID-19 bez příznaků, zdravotně postižené osoby, které s výhodami vyžívaly komfortní zónu domácího prostředí, aktivní senioři, kteří si během kurzu také pochvalovali komfortní zónu domácího prostředí. Další početnou skupinou byli koordinátoři dobrovolníků, kteří pracují na této pozici na nízké procento pracovního úvazku, uváděli, že zaměstnavatel by jim kurz nepovolil, museli by si vzít dovolenou. On-line forma vzdělávání byla pro zaměstnavatele koordinátorů přijatelná. Specifickou skupinou dobrovolníků byli studenti střední školy, pro které on-line prostředí vzdělávání nebylo neznámé a škola jim umožnila účastnit se tohoto kurzu spolu s vyučujícím pedagogem.

Publikace shrnuje výhody on-line a off-line školení, přístupy k prezentaci, vhodné komunikační techniky, příklady dobré, ale i špatné praxe (zlozvyky, rizika). Vychází ze zkušeností autorů, které získali v rámci jejich dlouhodobé lektorské činnosti i ze školení v rámci projektu MV. Je potřeba zdůraznit, že jde o školení, která byla původně plánována pro prezenční formu výuky, ale dopady pandemie a covidových opatření je přesunula ad hoc do on-line prostředí. Nejedná se tedy o metodiku, ale o shrnutí přístupů osvědčených během pandemie formou dobré praxe a tipů, co se osvědčilo a neosvědčilo, to, co by mohlo být velmi nápomocné k dalším školením dobrovolníků, která se v budoucnu budou jistě i opakovat, třeba jen z časových, finančních nebo jinak omezujících důvodů. Zkušenosti se snažíme doplnit postupy, návody. Cílovou skupinou, pro kterou je publikace určena, jsou především koordinátoři dobrovolníků a další osoby podílející se na vzdělávání. Bude vhodná i pro další cílové skupiny, které mají zájem o on-line vzdělávání v dobrovolnictví.

S přístupem k internetu má dnes každý člověk možnost, aby pokračoval ve studiu, a vzdělávací instituce zase musí zajistit nástroje pro zajištění výuky. Celý proces je potřeba uchopit systematicky a respektovat individuální potřeby každé cílové skupiny, pokud to jen možnosti dovolí. Aktuální situace klade na všechny nemalé nároky. V krátkém čase byl nastaven stabilní, plnohodnotný a přinejmenším několik měsíců životaschopný systém on-line vzdělávání, a to pět minut po dvanácté. Vše, co doposud probíhalo formou přímého kontaktu, od samotného vzdělávání přes ústní zkoušky, od psaní testů po praktické ukázky, se nyní transformuje do digitální podoby, veškeré procesy, které za realizací výuky stojí, taktéž. Vzdělávací instituce jsou postaveny před zásadní otázkou, jak tuto transformaci zajistit pro všechny cílové skupiny.



1 Dobrovolnictví a vzdělávací politika

1 Dobrovolnictví a vzdělávací politika

1.1 Kontextové pozadí dobrovolnictví

Na základech existence pospolitosti lidské společnosti se podílí mimo jiná důležitá fakta především vzájemná lidská pomoc a solidarita. Ve všech světových náboženstvích jsou v jejich zákonech obsaženy pokyny od Boha k člověku, které k rozvoji těchto pro člověka důležitých vlastností nabádají. Počátky organizované dobročinnosti na našem území jsou tedy spjaty s církví, s institucí, která má za úkol šířit myšlenky, které nabádají člověka k jeho duchovnímu rozvoji a zároveň rozvoji takových vlastností, které můžeme nazývat ctnostmi, jež Bůh člověku sděluje ve svých Božích přikázáních. Církevní řády a náboženská bratrstva, která byla založena za účelem šíření Božího slova, se vedle duchovní péče o věřící začaly věnovat i charitativní činnosti. Při mnohých kláštřích vznikaly špitály a útulky, které začaly řešit zdravotní a sociální situaci jednotlivců.

Počátky dobrovolnictví v našich zemích v dnešním pojetí můžeme sledovat až s nástupem raného kapitalismu a tím souvisejících celospolečenských změn. Od 30. let 19. století dochází k výraznému rozvoji organizované vlastenecké aktivity, a tím vzniká kromě již existující charitativní činnosti církevní i světské také nově velké množství spolků, nadací a občanských asociací. Vznikly vlastenecké spolky na podporu umění, vědy a vzdělání. Bohatou strukturu tehdejší společnosti doplňovaly tělocvičné a okrašlovací spolky, pěvecké sbory, spolky hasičů aj. Vedle českých organizací vznikaly v té době na našem území i obdobné organizace německé. Národnostní akcent byl v této době velmi silný, řada dobrovolných organizací vznikla za účelem povznesení národního vědomí. V sedmdesátých letech 19. století už existovalo více než 3 000 různých spolků, v devadesátých letech přes 10 000 a jejich počet později ještě rostl. Některé z těchto spolků, jako například Sokol, přetrvaly přes společenské proměny naší země dodnes (podrobněji viz Krátká, Pernicová; 2010).

V roce 1918 došlo ke vzniku samostatného Československa a v následujících letech začaly vznikat další organizace různých druhů v neziskovém sektoru. Jejich organizační forma byla různorodá, jednalo se o soukromé, obecní, náboženské a národnostní organizace. Většina z nich byla strukturována do sítě, která zahrnovala místní organizace, okresní a krajské pobočky a zemská nebo národní ústředí. Některé spolky měly široké pravomoci a je možno je charakterizovat jako polooficiální (Masarykova liga proti TBC, Československý červený kříž aj.). Zřízení spolků bylo provázáno ideou nadšení budovatelů samostatné Československé republiky. Mnoho zejména mládežnických organizací, jako například YMCA, se těšilo přímé podpoře prezidenta Masaryka (Krátká, Pernicová; 2010).

Další vývoj těchto organizací vytyčeným směrem narušila 2. světová válka. Pro silný národnostní akcent byla řada z nich zrušena, jiné byly transformovány do podoby vyhovující protektorátní správě.

Po skončení války nedošlo k navázání na předchozí tradice dobrovolných organizací, jelikož Československo se stalo socialistickým státem s jiným politickým režimem. Činnost dříve nezávislých organizací byla postupně systematicky podřízena politickému vedení státu, jejich činnost již podléhala kontrole. Všechny organizace muse-

ly být sdruženy v tzv. Národní frontě. Veškerý majetek nadací a spolků byl státem zabaven. Kolektivní dobročinnost však byla dále hojně organizovaně podporována a využita pro cíle nově budované socialistické společnosti. Emocionálně motivované dobrovolnictví však bylo postupně nahrazeno altruismem z donucení. Povinná práce zdarma byla běžná ve všech organizacích včetně samotné KSČ a její výčet či potvrzení o ní bylo součástí nejrůznějších posudků a doporučení. V době, kdy pro občany neexistovala možnost najmout soukromé služby, byla pro naplnění veřejného zájmu vytvořena „Akce Z“, iniciovaná vládním nařízením z roku 1959. Typickou činností byl úklid sídlišť a tzv. jarní úklid („Z“ znamenalo zvelebování). V řadě obcí byly svépomocně postaveny místní prodejny, vybudovala se kanalizace apod. Za první „novodobou“ dobrovolnou organizací lze považovat nevládní ekologickou organizaci TIS 1958 až 1979². Téma ochrany přírody bylo také u zrodu Hnutí Brontosaurus. Tato původně jednoroční akce, reagující na vyhlášení roku 1974 Rokem životního prostředí na konferenci OSN ve Stockholmu, spontánně pokračovala v dalších letech. Změnila se na časově neomezený program výchovy k ekologickému myšlení a jednání. Začali vyrůstat organizátoři, tvořila se metodika akcí, vznikala jednotlivá centra. V roce 1978 proběhly první tábory pro mládež na pomoc přírodě, Prázdniny s Brontosaurom, které jsou dodnes jednou z hlavních činností této organizace.

Po roce 1989 prošla česká společnost znovu obdobím transformace. Základním východiskem byla myšlenka občanské společnosti založené na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů. Po několika letech neomezeného působení demokratických principů, které byly spojeny s negativními rysy liberálně tržního hospodářství (tj. s individualismem, ekonomickou racionalizací, bezdomovectvím, sociálním vyloučením), s nástupem staronových sociálních rizik, se začaly projevovat negativní důsledky transformace a tím i opětovný zájem občanů o jiný, neboli znovobjevený životní styl zajišťující rozvoj tradičních humanistických hodnot, bez nichž dobročinnost a vzájemnou pomoc nelze uskutečnit. Přirozená lidská potřeba pomáhat ostatním a zajímat se o svět okolo, hledání způsobů seberealizace, dalo vzniknout rozvoji nezávislého neziskového sektoru. Byly obnoveny spolky a sdružení jako např. YMCA, Sokol a Skaut-Junák. V krátké době se jim podařilo znovu vytvořit celostátní síť organizací, které jsou v podstatné míře založené na dobrovolnické činnosti jejich členů. Vznikly mnohé nevládní neziskové organizace, které stavějí svoji činnost na nadšení pro věc a na pomoci dobrovolníků (Tošner, Sozanská; 2006).

Významnou aktivitou pro rozvoj dobrovolnictví v ČR bylo vyhlášení mezinárodního roku dobrovolnictví 2001³, jehož cílem bylo mimo jiné ocenění významu dobrovolnictví pro rozvoj společnosti a výzva pro členské státy OSN ke zlepšení právních

² TIS byl založen v roce 1958 jako Sbor ochrany přírody Společnosti Národního muzea na podnět O. Leiského a ve své činnosti vycházel z ideálů A. Schweitzera, E. T. Setona, M. Tyrše, T. G. Masaryka a A. B. Svojsíka. Rozvíjel moderní přístup k životu s dobrým a poučeným vztahem k přírodě. Úspěšně vyřešil více než 30 celostátních ekologických výzkumných úkolů. Organizoval celostátní akce jako 1. duben - Den ptactva, Stromy republiky, Dny ochrany přírody (dnes často uváděné jako Den Země). Uspořádal více než 100 letních ekologických táborů. Zorganizoval 16 výzkumných přírodovědných expedic do různých světadílů, více než 200 autokarových exkurzí do přírodních rezervací a za přírodními zajímavostmi v Čechách, na Moravě, na Slovensku i v okolních zemích a desítky dalších ekologických exkurzí. Po roce 1979 byl TIS z ideologických důvodů úředně zlikvidován. (více na <http://huculclub.eu/html/tis.html>)

³ Mezinárodní rok dobrovolníků iniciovala Organizace spojených národů (OSN) rezolucí Valného shromáždění OSN č. 52/17 ze dne 18. ledna 1998.

a organizačních podmínek pro výkon dobrovolnické služby. V roce 2003 vstoupil v platnost Zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. Dalším aktem ze zahraničí, který inicioval rozvoj dobrovolnictví v ČR, bylo vyhlášení roku 2011 Evropským rokem dobrovolnických činností na podporu aktivního občanství, který vyhlásila Rada ministrů EU. V rámci ČR byla realizována kampaň na podporu dobrovolnické činnosti (regionální, celostátní i mezinárodní konference, vzdělávací a síťovací setkání, Týden dobrovolnictví).

V novodobé historii bylo dobrovolnictví vykonáváno v nejrůznorodějších oblastech, což ovlivňuje přístup k němu včetně potřeby vzdělávání. Z důvodu této různorodosti kompetenčně spadá dobrovolnictví do gesce Ministerstva vnitra, které obecně plní koordinační roli veřejné správy (viz kompetenční zákon⁴). V současné době je účelné pro potřeby koordinovaného přístupu k dobrovolnictví vymezit následující **oblasti výkonu dobrovolnické činnosti** na základě analýzy⁵, které jsou podrobněji popsány v příloze č. 1:

1. sociální služby;
2. kultura a pomoc při zachování kulturního dědictví;
3. zdravotnictví;
4. ekologie a ochrana životního prostředí;
5. prevence kriminality;
6. dobrovolnictví s dětmi a mládeží;
7. mimořádné události a krizové situace;
8. sportovní a pohybové aktivity;
9. rozvoj občanské společnosti a lidská práva;
10. mezinárodní dobrovolnictví a rozvojová spolupráce;
11. další oblasti dobrovolnictví:
 - a. dobrovolnictví firem;
 - b. dobrovolnictví ve veřejné správě;
 - c. dobrovolnictví v církvích a náboženských společnostech;
 - d. virtuální dobrovolnictví.

1.2 Obecný právní rámec dobrovolnictví

Zakotvení dobrovolnictví do české legislativy napomohly nejen předvstupní procesy přijetí ČR do Evropské Unie, ale zároveň po roce 1989 zájem mnoha zahraničních dobrovolníků o seznámení s „postsocialistickou“ zemí v rámci „Evropské dobrovolné služby“. Díky těmto procesům byl v Mezinárodním roce dobrovolníků 2001 započat v ČR legislativní proces na zákonném vymezení dobrovolnické služby navazující v mnohém právě na Evropskou dobrovolnou službu.

⁴ *Kompetenční zákon, tj. zákon č. 2/1969 Sb. Zákon České národní rady o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, v platném znění.*

⁵ *HRUŠKA, L., A. HRUŠKOVÁ a J. TOŠNER, a kol. Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR. Ostrava: ACCENDO, 2018.*

Základním zákonem upravujícím oblast dobrovolnictví v České republice je zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (dále jen zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů (uveden v příloze č. 2). **Zákonem o dobrovolnické službě se řídí pouze organizace, které získají akreditaci Ministerstva vnitra ČR na konkrétní projekt/program.**

Dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky. Jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, musí být osoba starší 18 let a zároveň rozhodnutá svobodně poskytovat dobrovolnickou službu na základě svých vlastností, znalostí a dovedností.

Zákon o dobrovolnické službě zavedl do českého právního řádu mj. pojmy **dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající organizace, přijímající organizace**. Jen některé neziskové organizace pracující s dobrovolníky **mají akreditaci k dobrovolnickému programu** udělenou Ministerstvem vnitra ČR, to znamená, že **jsou povinny řídit se zákonem o dobrovolnické službě**. Jsou také oprávněny uzavírat se zájemci **smlouvy o dobrovolnické službě** a vyslat je po uzavření smlouvy do přijímajících organizací. **Vysílající organizace je zodpovědná** za výběr, evidenci, přípravu, pojištění dobrovolníka. Přijímajícími organizacemi jsou například různé charitativní organizace, sdružení zdravotně postižených, mateřská centra, domovy pro seniory, domovy pro mládež, nemocnice, azylové domy, protidrogová centra, poradenská zařízení, organizace Armády spásy atd., samozřejmě pokud projeví zájem o práci dobrovolníků.

Z právní úpravy vyplývají také benefity, mezi které patří možnost úhrady veřejného zdravotního pojištění, možnost hrazení důchodového pojištění, možnost započítání doby výkonu dobrovolnické služby do náhradní doby zaměstnání při posuzování nároku podpory v nezaměstnanosti, výhody v oblasti daně z příjmů a daně darovací za podmínek uvedených v zákoně. Obecně lze říci, že hlavním cílem právní úpravy je profesionalizace a nastavení standardů činnosti nestátních neziskových organizací v oblasti dobrovolnictví.

Podstatou zákona je tedy nastavení **jasných, srozumitelných, právně podložených a vymahatelných pravidel** pro všechny zúčastněné subjekty (tj. jak pro dobrovolníka, tak pro vysílající a přijímající organizaci). Zákonem získává **dobrovolník právní status**. Organizací s akreditovaným projektem anebo programem **je pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku**. Tato organizace také může hradit, je-li to součástí smlouvy s dobrovolníkem, případné náklady spojené s přípravou a lze s ní jednat také o dalších aspektech dobrovolnictví, např. o plné nebo částečné úhradě cestovních výdajů, ubytování a stravy. Je povinna zajistit řádné a zdravotně nezávadné ubytování, je-li dobrovolnická služba vykonávána mimo obec trvalého pobytu. Vysílající organizace si může vyžádat od uchazeče podle povahy služby předložení výpisu z evidence **rejstříku trestů či potvrzení o zdravotním stavu**. Dobrovolník má nárok na **zajištění kvalitní přípravy k výkonu** dobrovolnické činnosti, je-li potřebná, může absolvovat školení a být odborně veden v místě výkonu dobrovolnické služby. Má nárok na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek. Některé vysílající organizace **mají své metodiky**, podle kterých jsou dobrovolníci **vybírání a připravování** na svoji činnost, jejichž součástí jsou například **pohovory, orientační psychotesty, dotazníky, školení a výcviky**. Zákon dále např. stanovuje náležitosti smlouvy mezi dobrovolníkem a vysílající organizací a vymezuje podmínky, za kterých stát podpo-

ruje dobrovolnickou službu, a to včetně dotací nestátním neziskovým organizacím, které mají akreditovaný program podle tohoto zákona.

Za dobrovolnickou službu uvedenou výše se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru. Výkon vojenské činné služby je překážkou výkonu dobrovolnické služby.

Člen vysílající organizace **může být** pro tuto organizaci **dobrovolníkem**, pokud ovšem svou dobrovolnickou službu vykonává **mimo své povinnosti vyplývající z jeho členského poměru** k vysílající organizaci a ani k ní nemá žádný jiný právní vztah. To neplatí pro člena sociálního družstva, který **nesmí vykonávat dobrovolnickou službu** pro potřebu sociálního družstva, jehož je členem.

Vysílající organizace **musí být veřejně prospěšná** dle § 146 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tuto skutečnost při žádosti o akreditaci doloží písemným prohlášením.

Vysílající organizace může být: nadace, nadační fond, ústav, sociální družstvo, spolek, obecně prospěšná společnost, právnická osoba církve anebo náboženské společnosti. Vysílající organizace **je povinna vydat dobrovolníkovi** na jeho žádost **osvědčení** o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě. Vzor osvědčení je přílohou novelizovaného zákona o dobrovolnické službě.

Přijímající organizace musí být veřejně prospěšná, stejně jako vysílající. Přijímající organizací může být také fyzická osoba, na ni se požadavek veřejné prospěšnosti nevztahuje. **Dalšími typy přijímajících organizací** mohou být státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních samosprávných celků, státní příspěvkové organizace, příspěvkové organizace územních samosprávných celků a školské právnické osoby. Předmětem činnosti přijímající organizace může již být podnikání, přijímající organizace může mít právní formu např. akciová společnost (a.s.) anebo společnost s ručením omezeným (s.r.o.), ale musí být veřejně prospěšná a dobrovolník v ní nesmí vykonávat takové činnosti, které by vykonával v rámci podnikání přijímající organizace.

Dobrovolník vyslaný do přijímající organizace na základě zákona o dobrovolnické službě se primárně řídí zákonem o dobrovolnické službě a v oblastech tímto zákonem neupravených pak občanským zákoníkem.

Dále je zásadní právní úprava pro dobrovolnictví v oblasti sociálních služeb, kde dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 115 a § 120 se zmiňuje účast dobrovolníků dle jiných právních předpisů (s odkazem na zákon o dobrovolnické službě) a v § 100, odst. 2 stanovuje povinnost mlčenlivosti také dobrovolným pracovníkům. Jedná se o obor, do kterého se zapojuje stále více dobrovolníků.

Dále se k dobrovolnictví v ČR vztahují ještě níže uvedené **vyhlášky**:

- **z oblasti vzdělávání:** vyhláška č.74/2005 Sb., o zájmovém vzdělávání ze dne 9. února 2005
- **z oblasti sociálně-právní ochrany dětí:** vyhláška č.473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí ze dne 17. prosince 2012

1.3 Vzdělávání v moderní společnosti a profesní kvalifikace koordinátorů dobrovolníků

Vzdělání a vzdělávání plní ve společnosti důležité poslání a má významné místo v rámci veřejné politiky státu. Se vzdělávací politikou zároveň souvisí profesní kvalifikace, kterou můžeme chápat jako souhrn schopností, které jsou v určité době pro výkon určitých povolání vyžadovány. V České republice je koordinátor dobrovolníků uznávanou profesí, která byla zařazena Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy do Národní vzdělávací soustavy, kde má svůj kvalifikační standard. Během projektu vzdělávání koordinátorů dobrovolníků bylo tedy cílem rozšířit profesní kvalifikaci koordinátorů dobrovolníků o znalost veřejné politiky, veřejné správy, do které svou činností vstupují, se kterou v součinnosti spolupracují a svou práci budou tímto směrem nadále rozvíjet, zvláště na pozici regionálních dobrovolnických center. Koordinátoři byli mimo své dosavadní zkušenosti seznámeni i s druhy komunikace a postupem diplomatického protokolu, který řídí etiku a etiketu ve veřejném společenském prostoru i na mezinárodní úrovni tak, aby se mohli spolu se subjekty veřejné správy na takových úkolech podílet.



2 Základy vzdělávání dospělých

2 Základy vzdělávání dospělých

Základní rozdělení typů vzdělávání (viz Tvrdý, 2008):

- formální – v rámci školských systémů, je spojeno s dosažením určitého stupně vzdělání, do této kategorie spadá i distanční vzdělávání;
- neformální – další profesní vzdělávání především formou kurzů, seminářů a školení, do této kategorie patří kurzy cizích jazyků, počítačové kurzy, řídičské kurzy, korespondenční kurzy, rekvalifikační kurzy;
- informální – sebevzdělávání.

Neformální vzdělávání nastává zejména po ukončení etapy formálního vzdělávání a mělo by být jedním z pilířů rozvoje systému celoživotního vzdělávání. Tento způsob vzdělávání se skládá z různých typů školení k získání atestací a certifikátů. Kurzy či školení mají krátkodobý charakter a jsou zaměřené na rozvoj specifických znalostí a dovedností spojených především s profesním rozvojem.

Informální vzdělání je získání znalostí a dovedností samostudiem nebo prostřednictvím pracovních i životních zkušeností a sociálních kontaktů. Někdy jeho role bývá podceňována ve vztahu k formálnímu vzdělání, které je ve společnosti nejvíce ceněno, především získáním diplomů resp. osvědčení. Nicméně jsou i jiné velmi efektivní cesty k získání znalostí méně standardními způsoby⁶.

Jelikož dobrovolníkem dle zákona (viz výše) může být osoba od 15 let, je vzdělávání v dobrovolnictví zaměřeno především na vzdělávání dospělých osob (tj. neformální vzdělání), které vychází z andragogiky. Lze ho charakterizovat slovy nestora andragogiky Zdeňka Palána jako „*proces cílevědomého a systematického zprostředkování, osvojování a upevňování schopností, znalostí, dovedností, návyků, hodnotových postojů i společenských forem jednání a chování osob, jež ukončily školní vzdělání a přípravu na povolání a vstoupily na trh práce*“ (Palán, 1997).

V tomto kontextu je třeba zmínit připravenost k učení, která u dospělého začíná pocitem, případně vědomím rozdílu mezi současnými vědomostmi či dovednostmi a tím, co by měl vědět a umět. Cílem dalšího vzdělávání je snaha tento rozdíl odstranit a dospělý by měl být schopen poznat sebe samého, posuzovat se a provádět sebekritiku (EuroProfis, 2013).

⁶ „V newyorské arcidiecézi vznikla v roce 1965 potřeba naučit několik set učitelů, sociálních pracovníků a duchovních španělsky, aby se mohli dorozumívat s Portorikánci. Můj přítel Gerry Morris oznámil v jedné španělsky vysílající rozhlasové stanici, že hledá rodilé mluvčí z Harlemu. Další den čekalo před jeho kanceláří dvě stě mladistvých. Z nich vybral zhruba padesát, mezi nimiž byli mnozí, kteří nedokončili školu. Naučil je používat učebnici španělštiny amerického Diplomatického institutu (Foreign Service Institute), určenou původně pro učitele s vysokoškolským vzděláním lingvistického směru. Během jednoho týdne se jeho učitelé zorientovali a každému z nich byli přiděleni čtyři Newyorčané, kteří se chtěli naučit španělsky. Po šesti měsících byl úkol splněn. Kardinál Spellman mohl prohlásit, že má 127 farností, ve kterých se minimálně tři spolupracovníci domluví španělsky. Žádný školní program by podobných výsledků nedosáhl.“ (Illich, 2000, str.24).

2.1 Zásady didaktického přístupu v realizaci on-line kurzu

Zásady didaktického přístupu ke vzdělávání dospělých jsou totožné s obecnými pravidly vzdělávání (a to jak formálního, tak i neformálního) a jsou shrnuty ve vybraných didaktických principech⁷ ověřených při vzdělávání v dobrovolnictví v rámci on-line kurzu, které uvádíme v tabulce níže.

Tabulka 2.1: Didaktické principy aplikované při vzdělávání v dobrovolnictví

Principy	Popis
1/Princip soustavnosti	Zajišťuje logické uspořádání a přehlednou strukturu zprostředkovaných obsahů. Pro jeho naplnění je nutné, aby lektor dodržoval přehlednou strukturu učiva, aby s ní na začátku účastníky obeznámil a v průběhu výuky je ve své struktuře stále orientoval – kde se právě nachází a kam směřují. Tento princip pomohou lektorovi naplnit jasně stanovené a dobře formulované cíle pro kurz i jeho jednotlivé části.
2/Princip přiměřenosti	Zajišťuje rovnováhu mezi úrovní schopností účastníků a náročností zprostředkovaných znalostí a dovedností. Tento princip vyžaduje, aby obsah a rozsah učiva, stupeň jeho obtížnosti a forma jeho zprostředkování účastníkům byly na takové úrovni, kterou jsou účastníci schopni přijmout. Přiměřenost znamená, že účastníci zprostředkované obsahy pochopí, osvojí si je a budou je umět v praxi použít. Aby lektor mohl tento princip uplatnit, potřebuje znát úroveň schopností a dovedností svých účastníků, musí znát strukturu skupiny, počet lidí, věkové složení a také role a funkce, které ve svém pracovním prostředí zastávají. Pro lektora princip přiměřenosti ve výukové praxi znamená poznat své publikum.
3/Princip uvědomělosti	Znamená navodit podmínky pro práci účastníků vzdělávání, které jim ozřejmí jejich vlastní spoluzodpovědnost za osvojení si vědomostí. Podle hesla „každý je sám zodpovědný za to, čemu je ochoten se naučit“ je nutné vést účastníky k tomu, aby k dění ve výuce přistupovali aktivně a zaměřili se na praktické použití vědomostí v praxi. V on-line zaměřeném vzdělávání je převzetí odpovědnosti za vlastní učení přímým důsledkem aktivního přístupu účastníka. Pro lektory tento princip znamená důsledně pracovat s praktickými příklady dobré praxe, výsledky výzkumných strategií, případovými studii, na kterých lze praktické využití sdělovaných obsahů dokumentovat. Jak můžeme přispět k důslednému dodržování principu uvědomělosti: <ul style="list-style-type: none"> • Provést analýzu očekávání účastníků v úvodu kurzu, minimálně formou krátkého ústního kolečka mezi všemi účastníky (pokud to počet dovoluje). • Měnit role coby sdělovatel obsahů: lektor musí být i expertem, radcem, moderátorem při sdílení zkušeností a znalostí v rámci celé skupiny. • Operativně využít aktuální situace pro novou akceleraci výukového procesu (lektor může být i překvapen, ale musí umět reagovat!). • Pro každou, i tu nejsložitější teorii existují praktické příklady, nutno si je předem připravit, aby výukový proces byl spontánní.

⁷ *Didaktické principy jsou obecné požadavky, které jsou kladeny na proces vzdělávání v souladu se stanovenými cíli a obsahem (Mužík, 2005).*

4/Princip názornosti	<p>Názornost předpokládá použití ve výuce konkrétní předmět nebo obrazové ztvárnění slovně sdělované informace. Znamená to převést slovní obsah do podoby obrazových znaků, piktogramů, schémat nebo jej podpořit vhodnými ilustracemi, fotografiemi.</p> <p>Přínosy důsledného dodržování principu názornosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zvýšení zájmu účastníků o téma • Udržení pozornosti účastníků po delší dobu • Lepší pochopení složitějších souvislostí • Trvalejší uchování v paměti
5/Princip spojení teorie s praxí	<p>Vzdělání by mělo vedle teoretických poznatků zprostředkovat i praktické zkušenosti, aby témata byla předávána v kontextu praktické aplikace. V případě on-line kurzů k tomu mohou být využita instruktážní videa, sdílení praxe ve společném on-line prostředí. Rovněž samotná zkušenost účastníků v aplikaci osvojené látky, např. den, kdy účastník kurzu na pozici koordinátor dobrovolníků vzdělával dobrovolníka, a přitom spolu sdíleli zkušenosti z různých dobrovolnických center na obou stranách.</p>

Zdroj: EuroProfis, 2013 upraveno autory.

I přes to, že v poslední době došlo k proměně formy vzdělávání, základní principy vzdělávání zůstávají zachovány. Podstata vzdělávání platí jak pro prezenční formu vzdělávání, tak pro distanční formu vzdělávání, jen musí být přizpůsobena do on-line prostředí.

Úkolem lektora stále zůstává následující:

- Naplnit cíle kurzu
- Motivovat účastníky, aby se chtěli zlepšovat
- Naučit je použít teorii v praxi
- Podat zpětnou vazbu

Není to snadná úloha pro lektora a k tomu se přidává používání nových technik při on-line komunikaci, která se již stala součástí našeho každodenního života.

Z čeho vycházet

Základem kvalitního vzdělávání je příprava. Kdo je připraven, nebývá překvapen. Dá se říci, že příprava je klíčem k úspěchu. Kvalitní příprava zahrnuje mimo jiné znalost osvědčených modelů a principů vzdělávání a jejich aplikace v praxi. Má vzdělávání pozitivní dopad na rozvoj jeho účastníků a následně i na organizace, instituce, firmy, ve kterých účastníci vzdělávání pracují? Je důležité vědět, zda školení, které jsme poskytl, bylo efektivní či nikoli.

Drobné postřehy pro zamyšlení:

- Lektor by neměl nic předpokládat, musí počítat se všemi variantami a na ně se co nejlépe připravit (znalost účastníků, typ účastníků, okolní vlivy).
- Podstatné je najít si svou cestu a být upřímný v tom, co chcete lidem předat.
- Odbornost lektora neurčují odborná slova, která při vzdělávání používá, proto dbejte na to, aby bylo vždy vše jasné a pro všechny účastníky srozumitelné.

K dosažení co nejlepšího vzdělávání nám může být nápomocen následující Kirkpatrickův model, který je celosvětově uznáván jako metoda pro hodnocení výsledků vzdělávacích programů. Zaměřuje se na hodnocení efektivity vzdělávací aktivity podle čtyř úrovní kritérií:

- 1/ Úroveň: reakce
- 2/ Úroveň: učení
- 3/ Úroveň: chování
- 4/ Úroveň: výsledky

Model se nepoužívá pouze v prostředí školství a vzdělávacích systémů, ale nachází praktické uplatnění v široké škále oborů, jako je zdravotnictví, průmysl, projektové řízení, životní prostředí atd.

Kirkpatrickův model je primárně nástrojem, pomocí kterého můžeme vyhodnotit reálný dopad vzdělávacího procesu na chod hodnocené organizace, ale současně nám také dává návod na přípravu právě takového vzdělávání, které povede k žádoucí změně nebo ke stanovenému cíli.

Tabulka 2.2: Úrovně Kirkpatrickova modelu

Úroveň	Popis
Úroveň 1: Reakce	<p>V rámci první úrovně je zkoumána reakce účastníků na vzdělávání, tedy jejich spokojenost či nespokojenost se vzděláváním. V této úrovni nás zajímá, zda účastníci vzdělávání považují za poutavé, zda je vzdělávání zaujalo. Pozornost je tedy věnována emocím.</p> <p>Cílem je odpovědět si na otázky: Jak se účastníkům líbil konkrétní program/školení/aktivita? Jak se účastníci při vzdělávání cítí?</p> <p>Zapojení emocí do vzdělávání je zásadní pro určení toho, jak budou účastníci investovat (svou energii, pozornost, zápal) do dalších úrovní. I když pozitivní reakce není vždy zárukou úspěšnosti druhé a třetí úrovně, negativní reakce rozhodně snižuje pravděpodobnost, že uživatel bude školení věnovat pozornost a tím pádem bude motivován k přenesení nových poznatků do běžné pracovní činnosti. Evaluace první části probíhá nejčastěji formou dotazníků, které jsou ideálně vyplňovány účastníky bezprostředně po skončení školení. Celkový dojem ze vzdělávání může být jednoduše evaluován vyjádřením emocí účastníků pomocí symbolů (smajlíci, palec nahoru nebo dolů, které lze využít i v rámci on-line prostředí).</p>
Úroveň 2: učení	<p>Druhá úroveň klade důraz na to, co se účastníci z vašeho vzdělávání naučili nebo nenačili, neboli jaký mělo školení vliv na jejich schopnosti, znalosti a postoje. Měří také to, jak si účastníci školení myslí, že mohou dělat věci jinak, jak sebevědomě se v tomto ohledu cítí a jaký je zdroj jejich motivace. Díky tomu můžete posoudit, jak jim školení předalo základ pro nabytí znalostí a rozvoj dovedností, jejich sebevědomí a odhodlání. Učení lze hodnotit formálními i neformálními metodami a mělo by být hodnoceno prostřednictvím hodnocení před učením a po něm, aby se zjistila přesnost a porozumění. K evaluaci druhé části velice často slouží test, úkol, skupinová práce apod.</p>

<p>Úroveň 3: chování</p>	<p>Třetí úroveň modelu pomáhá lektorovi zjistit, jak dobře se účastníkům daří aplikovat informace nabyté ze vzdělávání. Na této úrovni je vidět, jak byli účastníci ovlivněni učením, tzn. které části vzdělávání byly pro účastníky lépe uchopitelné a které části pro ně byly např. méně srozumitelné. Vybízí k přemýšlení, které vzdělávací techniky jsou pro vzdělávání vhodné a efektivní. Úlohou lektora pro dosažení dobrých výsledků účastníků v této úrovni je poskytnout v rámci vzdělávání dostatek možností a příležitostí vyzkoušet si a uplatnit nové dovednosti, které následně povedou ke změně chování v praxi.</p> <p>Tato úroveň také ověřuje, zda je logisticky možné dovednosti využít v praxi. Ne vždy to tedy znamená, že úspěch aplikace změn v praxi závisí pouze na kvalitě vzdělávání, ale svoji roli hraje pracovní prostředí, do kterého se účastník snaží změny aplikovat.</p> <p>Úroveň chování lze hodnotit v závěru vzdělávání pomocí případové studie nebo při dlouhodobějším vzdělávání. Efektivní měření chování je dlouhodobější proces. Účastník kurzu musí mít prostor osahat a vyzkoušet si vše nabyté ze vzdělávání ve své praxi.</p>
<p>Úroveň 4: výsledky</p>	<p>Poslední úroveň je považována za primární cíl vzdělávacího programu, hodnotí totiž dopad celého vzdělávacího procesu. Jinými slovy, zda se po změně chování účastníka podařilo dosáhnout pozitivních výsledků, např. ve fungování instituce. Hodnotit by se mělo až uplynutí určitého času po školení.</p> <p>Jednou z nejobtížnějších výzev je předvídat, jaké výhody a výsledky jsou spojeny s tréninkem. Jaké výsledky přináší skutečnost, že daný účastník absolvoval vzdělávání.</p>

Zdroj: Kurt, 2018

Pro snazší pochopení a zapamatování Kirkpatrickova modelu jsou úrovně zobrazovány pomocí pyramidy. Ta současně vystihuje vertikální vztah mezi jednotlivými fázemi.

Pyramida úrovní Kirkpatrickova modelu



Zdroj: Kurt, 2018, upraveno ACCENDO

Pevný základ pyramidy představují emoce, ale jsou na nejnižší úrovni. Bez emocí by vzdělávání nebylo záživné a pravděpodobně by účastníci rychle ztráceli pozornost. Na druhou stranu nejsou tím hlavním, kvůli čemu účastníci na vzdělávání přišli. Výše v pyramidě je fáze učení, tedy nové znalosti a dovednosti. Dále se dostáváme do fáze chování, kde se mění myšlení účastníků. Měli by odejít s přidanou hodnotou, kterou uplatní ve své praxi. Tyto tři fáze jsou výstupy modelu. Na samotné špici se nachází to nejpodstatnější, a to výsledek. Tedy reálný dopad vzdělávání na praxi účastníka. Proč je tomu tak? Úrovně reakce, poznání a chování hodnotí přímé výstupy školení, které by se měly projevit ve změně názorů, znalostí, dovedností a chování zaměstnanců.

Model nám poskytuje vhodnou zpětnou vazbu pro zlepšení našeho vzdělávání. Jak už bylo výše uvedeno, model můžeme stejně dobře použít při přípravě vzdělávání, když budeme postupovat v opačném směru Kirkpatrickova modelu hodnocení, tedy od čtvrté úrovně. Když plánujeme vzdělávání, připravujeme jej od myšlenky, co chceme, aby se u účastníků nebo v jejich instituci po absolvování školení či kurzu změnilo. Pak uvažujeme o dovednostech, které by si měli účastníci během vzdělávání osvojit, aby bylo žádané změny docíleno. Následně připravíme informace, které účastníci vzdělávání potřebují k nabytí znalostí. Nakonec přidáme prvky pro emoce, které zajistí, aby se vzdělávání stalo poutavým a zajímavým.

Při přípravě vzdělávání si na prvním místě musíme uvědomit, co je cílem školení. Od toho se odvíjí, jak pracujeme v rámci jednotlivých úrovní. Pokud vyhodnotíme, že je cílem školení, aby účastníci zvýšili své znalosti, aby byli dostatečně o dané problematice informováni, je třeba se zaměřit primárně na druhou úroveň a v rámci vzdělávání se soustředit na poskytnutí dostatečného množství informací. Do přípravy vzdělávání a do toho, jak bude vzdělávání vypadat, vstupují proměnné, se kterými musí lektor pracovat:

- Počet účastníků
- Čas
- Výběr tématu

2.2 Atmosféra ve výuce dospělých

Velice důležitým prvkem celého didaktického procesu při vzdělávání dospělých je atmosféra, která je výrazně ovlivněna obavou z chyb. Aby účastník nebyl považován za hloupého, proto raději všichni mlčí a neodpovídají na dotazy. Uvolnění účastníků a navození příjemné atmosféry je prvním úkolem lektora na začátku kurzu. Účastník se musí cítit bezpečně, nikdo ho za jeho názor nezesměšňuje. Navození pocitu vzájemné důvěry je zásadní. Klíčovou roli v tomto ději hraje osobnost lektora.

Strach z chyb u nich souvisí s obavou, že „se znemožní“ – utrpí jejich prestiž. U on-line způsobů výuky je učební atmosféra tím nejdůležitějším klíčem k tomu, jak vzbudit u účastníků zájem i ochotu spolupracovat. Jenže **obavy z chyb nesvazují pouze účastníky, totéž platí i u lektorů, proto** na obavy z chyb musíme nazírat v didaktickém procesu vzdělávání dospělých jak z roviny lektora, tak i účastníka, jež jsou do procesu zapojeni.

1/Rovina lektora – strach, nervozita i tréma k roli lektora nepochybně patří, i když určité u každého v různé intenzitě. Nicméně každý lektor je občas v situaci, kdy okolnosti určitou míru nervozity způsobí: náročná skupina, neprofesionální učební prostor, nenadálé chyby v prezentační technice. Pro zacházení s trémou i nervozitou v této rovině platí pravidla uvedena v tabulce níže.

Tabulka 2.3: Pravidla pro lektora, jak pracovat se trémou a nervozitou

Pravidla	Popis
1/ Připustit si trému	Lidský mozek není schopen zpracovávat negované informace. To znamená, že když si před projevem řeknete: „Nesmím se červenat, nesmím se třást...“, je to pro mozek přesně ten pokyn, abyste se červenali a roztrásl... Jako první krok si tedy musíte trému připustit. Nemůžete si ji zakázat, tak ji tedy akceptujte.
2/ Soustředit se na pozitivní mentální přípravu před vystoupením	<p>Positivní mentální příprava je založená na pozitivním ovlivnění vlastního vnitřního přesvědčení o úspěchu v činnosti, kterou máme vykonat, v našem případě naučit něčemu jiné dospělé lidi. Pro pozitivní mentální přípravu platí pravidlo: když sám nevěřím ve svůj úspěch, nemohu být úspěšný ani u ostatních. Proto bychom měli před každým projevem pracovat s pozitivními sugescemi: „Umím to, dokážu to, odvedu skvělou prezentaci.“ Navíc se vyplatí napsat si před řečí něco jako „vnitřní scénář“:</p> <p>„Jak stát před skupinou?“ „Jak začít?“ „Co říct?“ „Jak řeč ukončit?“</p> <p>Jak můžeme svůj vnitřní scénář naladit na sebedůvěru a pozitivní energii? Myslete intenzivně na situaci, ve které jste dobře obstáli, kdy jste byli pochváleni. I to vás naladí pozitivně</p>
3/ Odbourat adrenalin	Stresový hormon adrenalin lze odbourat jen pohybem. Pokud jste příliš zablokováni, může vám pomoci, když před projevem provedete ještě několik pohybových cviků. Můžete si například na místě protřepat ruce. Napětí se také dokonale zbavíte takzvaným progresivním svalovým uvolněním. Nejprve napněte svaly v celém těle, sevřete ruce v pěst a po několika vteřinách celé tělo uvolněte. Stav uvolnění, kterého jste nyní docílili, je mnohem intenzivnější než předtím. Někdo se zdráhá taková cvičení provádět a říká, že by to vypadalo podivně. Téměř každý má svou techniku, jak zacházet s trémou. Ostatní si většinou ani nevšimnou, že právě podobné cvičení provádíte.

Zdroj: EuroProfis, 2013

Zásadní postoj, který lektor musí vědomě zaujmout, se týká zejména vztahu k chybám: dovoluťe sobě i jiným dělat chyby. Snaha lektora za každou cenu odvést bezchybnou přednášku vede k prkenosti a křečovitosti. Pak ani dodržení času pro přednášku a následné aktivizační metody výuky dospělých nemají patřičný vliv na kvalitu výuky. Zejména to ovlivní učební atmosféru, a to poměrně negativně: prkenost v projevu lektora vede k nezájmu účastníků a rezervované atmosféře.

2/Rovina účastníka – pro odstranění nervozity a obav z chyb může nejvíce pomoci přístup lektora, a to v celém procesu výuky. Důležitý je zejména začátek kurzu: lektor

může obavu z chyb uvést mezi ostatními „pravidly hry“ pro výuku. V úvodu kurzu vždy zmiňujeme dodržování pravidel ohledně času, přestávek a jiných technických i didaktických detailů. Do nich lze zpracovat dvě pravidla hry:

- Chyby jsou povoleny;
- Chyby mají svůj přínos – můžeme se z nich poučit.

Tréninkové metody výuky pozitivně přispívají k aktivnímu zacházení s chybami. Po provedení tréninkové složky výuky (případové studie nebo hra rolí) následuje vždy zpětná vazba, ve které lze chyby využít k akceleraci výukového procesu, za předpokladu, že lektor zná zásady profesionálně poskytované zpětné vazby.

Z uvedeného by bylo možno učinit chybný závěr: že lektor podněcuje účastníky k chybám a poté chyby velkoryse přehlíží. Myšlen je pravý opak: účastníci se mohou učit pouze z chyb, kterých jsou si vědomi. Totéž platí pro správná řešení, správné odpovědi a správné postupy. Také u nich je nutné jasně říct, které jsou ty správné a proč.

Pro konkrétní didaktický postup jsou přínosem tyto techniky:

- Důsledný time management – aby měli účastníci dostatek času na formulaci svých odpovědí i dotazů;
- Aktivní naslouchání – lektor musí svým účastníkům naslouchat, aby byl schopen identifikovat správné, napůl správné a nesprávné odpovědi;
- Pokud něco zaslouží pochvalu, ocenit to (ale ne příliš často);
- Chyby a nesprávná řešení vysvětlit – buď lektor sám, nebo v roli moderátora společně se skupinou;
- Povzbuzovat účastníky k dotazům – i zdánlivě „hloupý dotaz“ může přinést klíč k chytrému řešení.

Takovým přístupem přispěje lektor k atmosféře beze strachu, ve které je možné učit se z chyb. Platí, že co je dobré pro účastníky, je dobré i pro lektora. Lektorská práce vyžaduje odvalu a ochotu učit se ze zkušeností, Proto se stále více i v dalším profesním vzdělávání prosazují formy „učící se skupiny“ – lektor se mění v moderátora a zdrojem pro získání znalostí jsou prezentované zkušenosti samotných účastníků.

2.3 Motivace ke vzdělávání v dospělosti

Vzdělávání, tak jako každá činnost, je vedeno snahou člověka uspokojit své potřeby, tentokrát duševní. Potřeba poznání je jednou z hlavních lidských potřeb, vzniká již v dětství a postupem let se dále rozvíjí. Předmětem poznání jsou určité vědomosti. Lze vyslovit tezi, že vzdělávání v mládí a dospělosti je vzájemně nezastupitelné. Z tohoto vyplývají určitá specifika obou oblastí, která však nepopírají návaznost těchto vzdělávacích procesů (Mužík, 2004).

Dospělostí není výchova a vzdělávání v žádném případě ukončeno, protože člověk není nikdy dostatečně připraven na vše, co jej v životě potká, všichni se učíme po celý život. V současné společnosti je člověku poskytována možnost dále se vzdělávat v různých stádiích jeho vývoje (např. postgraduální studium, další profesní vzdělávání, univerzity třetího věku).

Vzdělávání není tedy jen přípravou na dospělost a ekonomické aktivity s ní spojené, je to nepřetržitý proces rozvoje duševních schopností a dovedností jednotlivce. Vše závisí na přijetí a výkladu zkušenosti. Vzdelávání pomáhá člověku zvládnout všechny životní jevy, se kterými se v průběhu života setká, pomáhá mu umět na ně reagovat a zpracovat je po psychické stránce, správně vyhodnotit. Jako dospělý pociťuje tuto potřebu člověk mnohem více než jako dítě. Důvodem jsou nabyté zkušenosti ve stále složitějším světě a mezilidských vztazích, průmyslové výrobě, informačních technologiích, měnících se pracovních požadavcích atd.

Dospělý se chce učit, chce se zdokonalovat, protože cítí rozdíl mezi tím, čím si přeje být, a tím, čím v současnosti je. V mnoha směrech nepostačuje nárokům, které na něho klade jeho profese, zaměstnavatel, prostředí, rodina, veřejná činnost. Proměnlivost životních podmínek v dospělém věku, neustálá změna, která je charakteristická pro informační dobu, činí ze vzdělání nástroj umožňující člověku získat postup v zaměstnání, větší prestiž, výkonnost, vyjádřit svoji osobnost a řešit úspěšně problémy a konflikty (Mužík, 2004).

Vzdělávání dospělých lze tedy charakterizovat jako proces, v němž si prostřednictvím vyučování člověk osvojuje soustavu poznatků a činnosti, kterou vnitřním zpracováním, zejména interiorizací – učením – přetváří ve vědomosti, dovednosti a návyky (Mužík, 2004).

Vzdělávání se odehrává mezi dvěma činiteli. Na jedné straně je to vzdělavatel, pro oblast vzdělávání dospělých ho budeme nazývat lektorem, a na straně druhé je to vzdělávaný, kterého budeme nazývat účastníkem. Z pohledu lektora/vzdělavatele jde o vyučování, z pohledu účastníka/vzdělávaného jde o učení. Mezi těmito činiteli je vzájemná interakce.

2.4 Plánování a realizace kurzů

Součástí procesů plánování, organizování a realizace vzdělávacích kurzů je pro úspěch i efektivitu nutné respektovat vzdělávané osoby (potenciální účastník – účastník-absolvent). Je tedy nutné stanovit základní předpoklady účastníka vzdělávací akce a identifikovat profil absolventa vzdělávací akce. Jako zásadní se v tomto procesu jeví rozhodnutí, zda již účastníci musí/nemusí mít zkušenost s činností v dobrovolnickém centru jako koordinátor dobrovolnictví, dobrovolník, nebo jsou s touto činností seznámeni.

Předpokladem úspěšné realizace konceptu vzdělávání dospělých, uplatnitelné pro oblast dalšího profesního vzdělávání, je provedení analýzy vzdělávacích potřeb a orientace účastníků v tématu. Analýza nemusí být dlouhá – stačí strukturovaný a dobře cílený analytický rozhovor školitele s objednatelem kurzu. V jeho rámci je nutné zaměřit se na dvě úrovně konkrétních očekávání:

- Očekávání zadavatele kurzu
- Očekávání účastníků kurzu

Scénář vzdělávací aktivity musí propojovat obě tyto úrovně a reagovat na zjištění z nich obou. Pouze tak lze zajistit dostatečnou přidanou hodnotu z realizace kurzu pro jeho účastníky i pro zadavatele.

Potřebné otázky pro zjištění očekávání zadavatele kurzu⁸:

- Co bylo důvodem pro vzdělávání v daném tématu?
- Jak byly identifikovány vzdělávací potřeby účastníků?
- Při jakých činnostech budou absolventi kurzu využívat získané znalosti a dovednosti?
- V jakých konkrétních oblastech dalšího profesního vzdělávání je budou využívat?

Potřebné otázky pro zjištění očekávání účastníků kurzu:

- Jaké vzdělávací aktivity účastníci plánovaného kurzu dosud absolvovali?
- Jaké pracovní pozice ve firemní struktuře zastávají – profesní, hierarchické (je skupina složená z nadřízených a podřízených)?
- V jakých pracovních souvislostech účastníci nyní využívají znalosti a dovednosti z oblasti didaktického procesu vzdělávání?

Příklady dobré praxe s plánováním kurzu jsou uvedeny v kapitole 6. 2.

2.5 Pilotní ověření vzdělávání

Při vytvoření kurzu je nutné počítat s jeho pilotním ověřením, v rámci kterého bude ověřena vhodnost a úroveň zařazených témat ve vztahu k cílové skupině. U pilotu musí být zohledněny dvě základní dimenze znalostí:


- Explicitní dimenze je ta část znalosti, kterou můžeme vyjádřit pomocí jazyka, písma, schématu, obrázku, matematické formule či digitálního záznamu.
- Tacitní znalost je soubor dovedností, zkušeností, intuice, pravidel, principů, mentálních modelů a osobních představ konkrétního člověka nebo skupiny lidí.

Pilotní ověření se zaměřuje na upřesnění specifikace vzdělávacích cílů, které jsou pro lektora zásadní a respektují dimenzi explicitních znalostí přenositelných pro další lektory. Tacitní znalosti mají vysoce osobní charakter svého nositele (lektora) a nelze je přenášet (příběhy, vztahy v příslušné komunitě posluchačů, praktikování znalostí). Je výsadou každého jednotlivého lektora si přizpůsobit podklady pro svůj kurz i s využitím získaných prezentací v rámci pilotního kurzu.

2.6 Evaluace vzdělávacího kurzu

Evaluace je nezbytnou kvalitativní zpětnovazební součástí realizace vzdělávacího modulu, a to jak ve fázi pilotního ověřování, tak ve fázi navazující při plánování dalších běhů vzdělávacího kurzu daného tématu. Podrobněji rozvedeno v kapitole 6. 2.

⁸ Pro koordinátora dobrovolníků je to obvykle jeho zaměstnavatel.



3 **Specifika vzdělávání v oblasti dobrovolnictví**

3 Specifika vzdělávání v oblasti dobrovolnictví

Pro vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je nutno nastavit jiné podmínky pro profesní přípravu k výkonu funkce koordinátora a jiné podmínky pro přípravu dobrovolníků proto, aby byli schopni vykonávat dobrovolnickou činnost. Většina koordinátorů má již nějaké zkušenosti s dobrovolnictvím, které využívají při své činnosti. Jejich motivace ke vzdělání je provázána mimo jiné i požadavky jejich zaměstnavatele na výkon této pracovní pozice.

U dobrovolníků je motivace ke vzdělání v dobrovolnictví jiná, je dána velkou různorodostí životních zkušeností, délkou a rozsahem profesních zkušeností v jejich zaměstnání, věkem, stupněm dosaženého formálního vzdělání atd., nebo také nezkušeností a teprve začínající životní dráhou. Tato skutečnost výrazně ovlivňuje přípravu kurzů pro dobrovolníky. Vytvoření nesourodé skupiny pro vzdělávání vyvolává rozličná očekávání od jednotlivců o úrovni a obsahu kurzu. Některá témata považují kvalifikovaní účastníci za zajímavá, u druhých účastníků vyvolávají stejná témata nepochopení, proč by se měli jimi zabývat. Pro takto různorodou skupinu je téměř nemožné přizpůsobit výklad všem účastníkům.

Lektor v oblasti dobrovolnictví, které se vyznačuje extrémní různorodostí osob (účastníků vzdělávání) jak dle úrovně vzdělání, profesních zkušeností, tak i dle věku a dalších charakteristik, si musí uvědomit rozmanitost druhů inteligence osob, které vzdělává. Dále se tato rozmanitost v kurzech pro dobrovolníky projevuje dle oblastí výkonu dobrovolnické činnosti. Proto je nutné při vzdělávání mít na paměti princip, že každý člověk je na něco chytrý⁹.

„I kdybychom mohli snad být učením učeností druhého, moudrým můžeme být jen moudrostí vlastní“

Montaigne

„Většinu vědeckých problémů mnohem lépe porozumíme, pokud budeme studovat jejich historii, ne jejich logiku“

ERNST MAYR

„Každý člověk má právo na vzdělání... a musí se zaměřit na rozvoj osobnosti člověka“
z článku 26 Deklarace lidských práv OSN, 1946.



NECHŤ JSOU NÁM DOBRŮU INSPIRACÍ MYŠLENKY BILLA BRYSONA (2003), KTERÉ JSOU VÝSTIŽNÝM ZHODNOCENÍM NAŠÍ EXISTENCE:

„Máme obrovské štěstí, že jsme – my lidé – tady. Získat nějaký způsob života v našem vesmíru je samo o sobě úspěchem. Máme nejen privilegium existence, ale také jedinečnou schopnost ji ocenit a rovněž v mnoha směrech zlepšit. Máme talent, ale teprve jej začínáme chápat. Do tohoto výjimečného postavení jsme dospěli za velmi krátkou dobu. Svým chováním moderní lidské bytosti – lidé se schopností mluvit, vytvářet umělecká díla a organizovat složité činnosti – existují asi jen 0,0001% historie Země. Ale přežít alespoň tak krátkou dobu vyžadovalo téměř nekonečnou řadu šťastných náhod. Jsme skutečně jen na začátku. Jde však o to, abychom zajistili, že nikdy nenajdeme konec. A k tomu budeme potřebovat určitě mnohem více, než jen trochu štěstí.“

⁹ Zpracováno na základě ARMSTRONG, T. Každý je na něco chytrý: jak odhalit a rozvíjet různé druhy inteligence. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0019-2.

Ve všem, s čím se v životě člověk setkává, je možné spatřovat působení různých druhů inteligence jiných osob. Soused vytvořil nádhernou zahradu, to jsou známky obrazové chytrosti. Sourozenec, který si stále něco zapisuje do deníku, zde vidíme chytrost na slova. Věčně zpívající maminky, kolegyně mají zase chytrost hudební. Spolužák nebo kolega, kterému jde matematika, se vyznačuje chytrostí logickou. Humanitní vědy přitahují lidi, kteří jsou nadáni chytrostí na lidi. Určitě znáte někoho, kdo uměl dobře gymnastiku, je to tělesná chytrost. Chytrost na sebe umožnila mnohým začít plánovat a realizovat vlastní podnikání. Přírodní chytrost umožňuje člověku stát se dobrým pozorovatelem a starat se o rostliny, zvířata, kameny, stát se zemědělcem, pěstitel, ekologem. Dá se říci, že osobnost každého člověka je složena z několika

Levá hemisféra

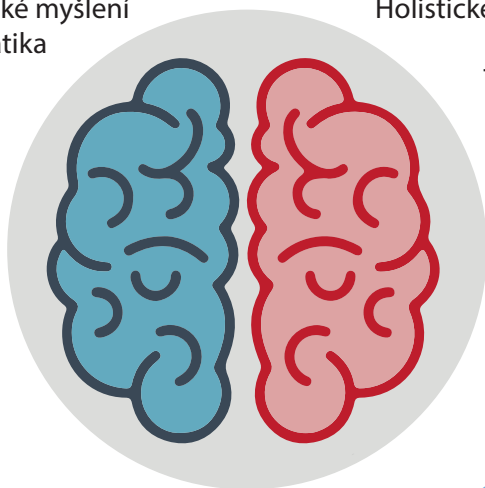
Ovládá pravou půlku těla

Analytické myšlení
Matematika
Logika
Jazyk
Věda
Fakta
Čísla
Vůle

Pravá hemisféra

Ovládá levou půlku těla

Holistické myšlení
Fantazie
Tvořivost
Intuice
Umění
Hudba
Emoce
Humor



Čelní lalok

Inteligence
Chování
Paměť
Pohyb

Temenní lalok

Inteligence
Pocity
Jazyk
Čtení

Týlní lalok

Zrak

Mozeček

Koordinace pohybů
Rovnováha

Spánkový lalok

Chování
Paměť
Sluch
Zrak
Řeč

Mozkový kmen

Krevní tlak
Dýchání
Tlukot srdce
Polykání



druhů inteligence, které se během života rozvíjejí postupně podle činností, kterými se člověk ve svém životě začne zabývat.

Při bližším zkoumání různých druhů inteligence si člověk uvědomí, v čem sám sebe nejlépe poznává a co by přičkl přátelům, rodině, kolegům v práci. Zamyslet se nad tímto tématem nám pomůže poznat, kým jsme a kým bychom se stát mohli. Vzhledem k práci na různých pozicích v dobrovolnictví, s ohledem na velké množství lidí, které tato profese zasahuje, je potřeba také lépe porozumět lidem v našem okolí, naučit se spolu lépe vycházet. Když si uvědomíme, že každý člověk má jiné přednosti a jiné představy o tom, co dělá, bude pro nás snazší druhé lidi pochopit a vycházet s nimi, dokonce se od nich i něco naučit. Různou měrou je každý z nás zkušený, a tedy chytrý ve všech vyjmenovaných oblastech. Neznamená to, že každý je ve všem skvělý, ale že každý má v každém směru určitou dávku schopností, kterou je možno rozvíjet. Všechny výše jmenované druhy inteligence se vyskytují ve všech kulturách, národech, ve všech věkových skupinách.

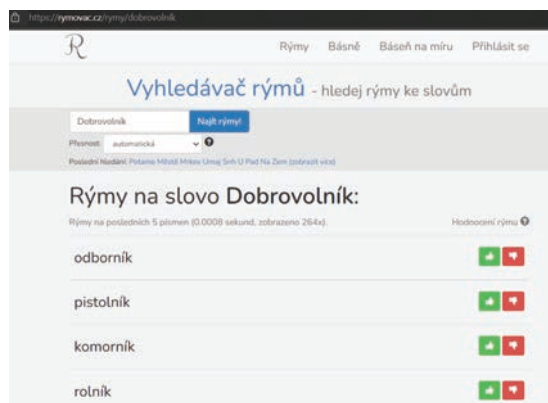
3.1 Chytrost na slova

Jak poznat chytrost na slova u sebe, kolegy, klienta? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše chytrost na slova.

- Rádi čtete?
- Baví vás vyprávět příběhy?
- Píšete básničky nebo povídky, eseje, dopisy, e-maily?
- Probíráte rádi s ostatními různé myšlenky a nápady?
- Hledáte rádi informace a čtete rádi o tématech, která vás zajímají?
- Baví vás hrát se slovy (slovní hříčky, říkanky, jazykolamy)?

TIP

Rýmovač – internetová stránka na které můžete najít rým na jakékoliv slovo, nachází se zde také nejnovější básně ověřených tvůrců. *Stránku naleznete na odkazu <https://rymovac.cz/>*



Víte že, vědci zjistili, že lidé dorozumívající se znakovou řečí, metodami alternativní a augmentativní komunikace, dále jen AAK (např. lidé s poruchou řečového centra, s poruchou autistického spektra, neslyšící) využívají při komunikaci právě ty oblasti mozku, které zodpovídají za chytrost na slova.

Příklady komunikačních karet pro AAK



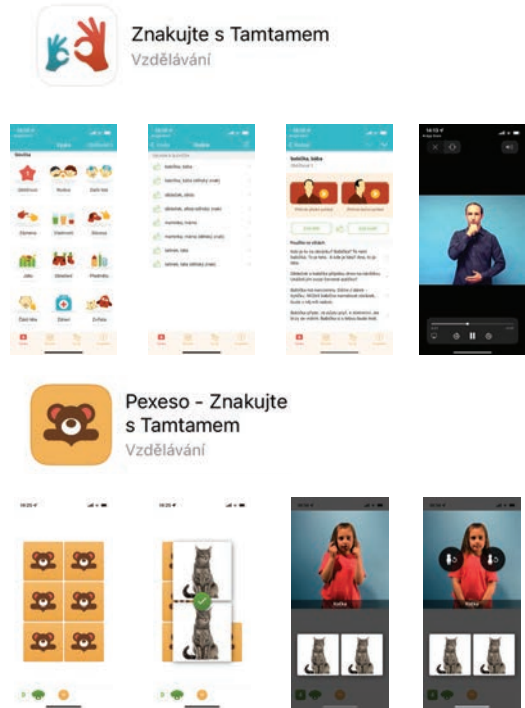
Zdroj: Šarounová, J. Programy pro AAK. Prezentace - Tábor 2019

MAKATON je jazykový program, který poskytuje základní prostředky komunikace a podněcuje jak rozvoj mluvené řeči, tak i porozumění pojmů u dětí a dospělých s komunikačními problémy.

TIP

Aplikace pro děti se sluchovým postižením

- Znakujeme s Tamtatem
- Pexeso – znakujeme s Tamtatem



Různé způsoby, jak rozvíjet chytrost na slova u osob v dobrovolnických programech:

- Pište k písničkám vlastní slova a rýmy, lépe si zapamatujete melodie a rytmy.
- Když nemůžete vyřešit nebo pochopit problém v matematice, postup při vaření, při ručních pracích, převedte si celou situaci do slov a potichu si pro sebe říkejte, jak budete postupovat.
- Při čtení si společně představujte, jak jednotlivá místa a postavy vypadají, popište je slovně a zkuste si i některé výjevy, mapky, krajiny nakreslit.
- Mějte po ruce zápisník, abyste si mohli poznamenat myšlenky, které vás přes den napadnou.
- Domluvte se na čase, ve kterém budete společně vyprávět, vymýšlet příběhy, vzpomínat na společné příběhy, události.
- Sbírejte hádanky, vtipy, jazykolamy, rýmovačky, zvláštní výrazy a povídejte si o nich.

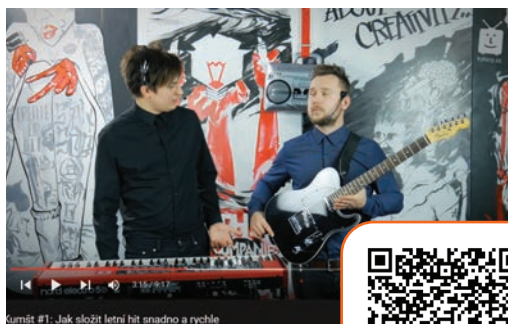
3.2 Chytrost na hudbu

Jak poznat chytrost na hudbu u sebe, kolegy, klienta? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše chytrost na hudbu.

- Zpíváte a posloucháte rádi hudbu?
- Hrajete na hudební nástroj po paměti nebo umíte číst i noty?
- Zapamatujete si snadno různé melodie a popěvky?
- Rozeznáte zvuk jednotlivých nástrojů, když hrají společně?
- Skládáte vlastní písničky?
- Když si některé informace prozpěvujete, lépe si je zapamatujete?

TIP

Kumšt – hudebně naučný pořad na youtubovém kanálu kytary.cz, kde najdete také školu hry na kytaru, ukulele, trumpetu, bicí,...



Ave Maria 21

Moderato BACH - GOUNOD

Ad - ve Ma - ri - a, tu - gra - ti - a - gi - no, De - o - mi - nus te - cum
A - vo Ma - ri - a, thou hap - py moth - er, God is with thee,

Ble - ss - ed, ble - ss - ed art thou a - boye all moth - ers, Since in Beth - le - hem
fruc - tua sum - tris tu - li, Je - sus, sanc - ta Ma - ri - a, sanc - ta Ma - ri - a
cum - to the - the an - gel of the Lord, Hon - ored and ble - ss - ed, hon - ored and

ri - a, ble - ss - ed Ma - ri - a, O - ra gra - ti - as, no - bis pec - ca - to - ri - bus,
bless - ed Ma - ri - a, moth - er of Je - sus, In - fant Re - deem - er,

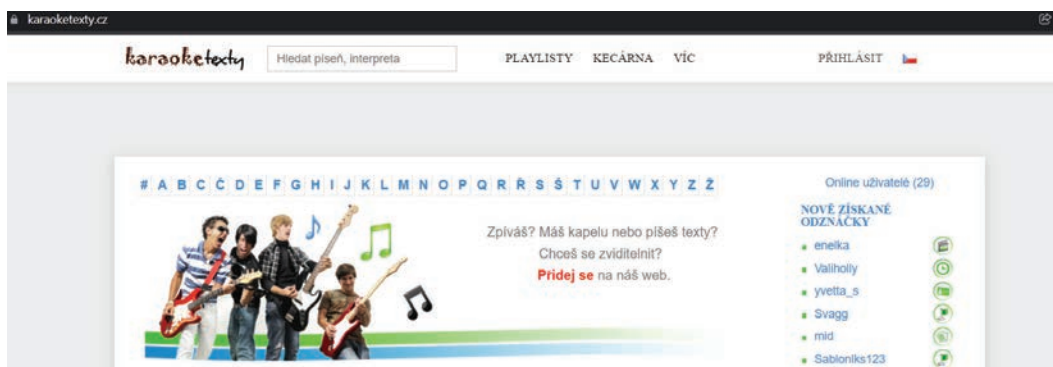
nun - ce in - no - ce, tu - sa - va - re nos - tra, qui - bus in - ter - ce - dit pro - ce - dit
Born - to save us from our sins - and all our heav - y woes! A - men!

Notový zápis skladby Ave Maria
od dvojice skladatelů Bach, Gounod

Víte že, v mnoha kulturách je hudba živoucí součástí každodenního života. V Japonsku se děti učí pomocí Suzukiho metody, hrát na housle i na klavír od tří let. V Senegalů dodnes přináší zprávy a uchovávají místní paměť tzv. grioti neboli pěvci zpráv. Na celém světě sloužila hudba v průběhu dějin jako prostředek předávání vědomostí z jedné generace na druhou.

TIP

Karaoke texty – internetová stránka na které můžete najít texty písní českých světových autorů. *Stránku naleznete na odkazu <https://karaketexty.cz/>*



TIP

MAGIX Music Maker – pro tvorbu hudby, který zvládne po chvilce cviku obsluhovat i méně zkušený uživatel. Funguje na bázi skládání jednotlivých hudebních či zvukových bloků za sebou, jejich upravování a následné kompilace do hudebního souboru. Nabízí také nahrávání vlastních smyček z hudebních nástrojů či zpěvu z mikrofону.



Různé způsoby, jak rozvíjet chytrost na hudbu u osob v dobrovolnických programech:

- Poslouchejte co nejvíce různých druhů hudby (blues, jazz, klasiku, country, pop, rap, lidové písničky). Zkuste ji rozeznávat.
- Poslouchejte hudbu z různých částí světa např. slovanskou, romskou, indicou, jihoamerickou. Zkuste ji vyhledat přes internetový vyhledávač.
- Zpívejte společně s druhými lidmi, s přáteli s rodinou. Vyberte si jako doprovod hudbu, která se vám líbí. Použijte hudební nástroje, které máte po ruce, např. bubínek, činely, triangel, činely, tamburínu.
- Složte píseň nebo celou skladbu. Na počítači jsou programy, které umožní skládat hudbu s různými nástroji.
- Založte kapelu nebo pěvecký sbor s kamarády. Cílem není vytvořit super hvězdy, ale společná zábava.

3.3 Logická chytrost

Jak poznat logickou chytrost u sebe, kolegy, klienta? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše logická chytrost.

- Spočítáte hravě cokoliv z paměti?
- Zajímáte se o vědecké poznatky?
- Baví vás řešit záhady a složité zápletky v příbězích?
- Zajímá vás statistika, tabulky, grafy?
- Řešíte rádi hlavolamy, logické hádanky?
- Všímate si rádi příčin a následků věcí, dáváte si do souvislosti reakce, spatřujete v tom určité pravidelné vzorce?

Největší věc na světě je vědět, jak být sám sebou.


MONTAIGNE

Bez učení ani světec nedokáže pronášet správné úsudky.

CAMPANELLA

Geometrie má dva poklady: Pythagorovu větu a zlatý řez. První má cenu zlata, druhý připomíná spíše drahocenný kámen.

Johannes Kepler

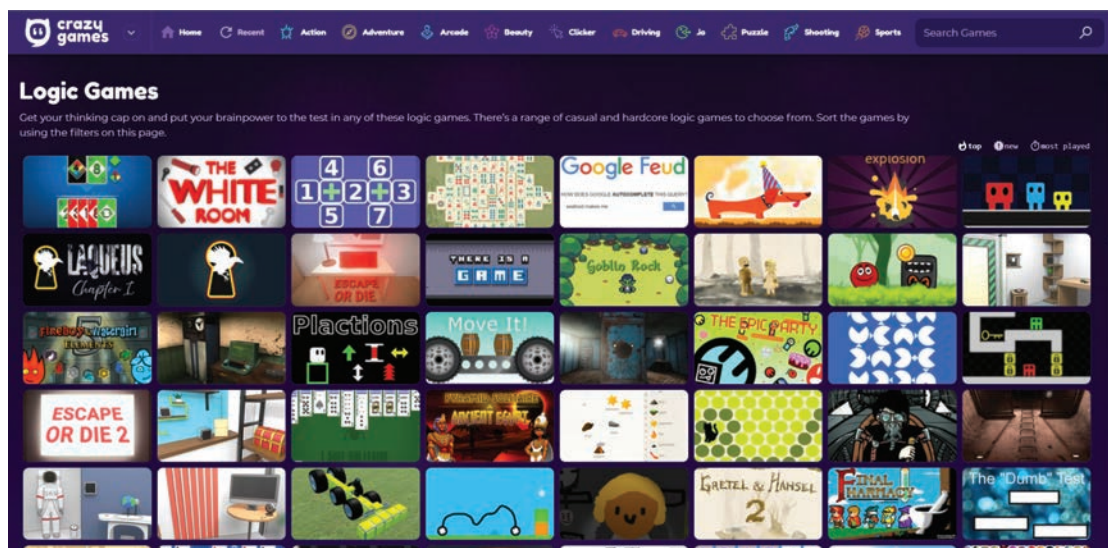


Věřím, že objev zákonů gravitace přivede lidi k víře v Boha.

Sir Isaac Newton, objevitel zákonů gravitace

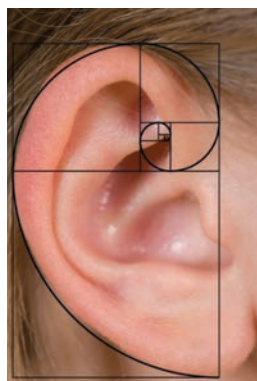
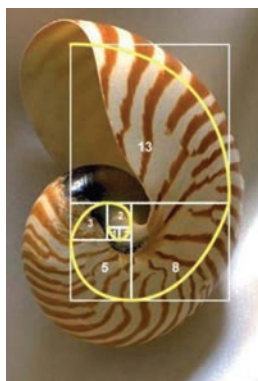
TIP

Crazy Games – internetová stránka na které můžete najít nejen logické hry. Stránku s logickými hrami naleznete na odkazu <https://crazygames.com/t/logic>



Zlatý řez

Zlatý řez se vyskytuje taktéž v přírodě. Listy rostlin, pokud vyrůstají jednotlivě, jsou na větvích rozloženy tak, že každý list vyrůstá nad předchozím listem více či méně posunut o určitý úhel. V dolní části stonku jsou listy starší a větší, u vrcholu mladší a menší. Všechny listy jsou stejnoměrně osvětlovány Sluncem, menší nestíní větším. Dalším projevem zlatého řezu je uspořádání semen slunečnice nebo smrkové šišky, ve kterých jsou šupiny rozmístěny jako spirála, nebo točité schody. Toto rozmístění je také velice dobře vidět u ananasu. Projevem zlatého řezu v přírodě je také logaritmická spirála, která nemění tvar a roste stejně do délky i do šířky. Jde o růst neživých částí živého tvora. Můžou to být vlasy, nehty, zobáky, zuby, rohy, pa-rohy nebo schránky měkkýšů.



Různé způsoby, jak rozvíjet chytrost na logiku u osob v dobrovolnických programech:

- Hrajte hry, v nichž se používá strategie a logika (šachy, dáma, domino, kvarteto).
- Sledujte televizní pořady o vědě přizpůsobené věkové skupině klientů. Navštivte muzeum, planetárium, výstavu exponátů.
- Cvičte se v počítání jednoduchých matematických příkladů z paměti, např. formou jednoduchých soutěží.
- Sestavte 10 otázek ohledně fungování světa a společně hledejte v encyklopediích, internetu, knihovnách.
- K řešení úloh si vezměte na pomoc předměty, které můžete při počítání brát do ruky, např. kostky, karty, fazole, vojáčky, tužky.
- Kde všude se v přírodě setkáte s matematikou, geometrií. Tvar šišky, ananasy, včelí úly, sněhové vločky.

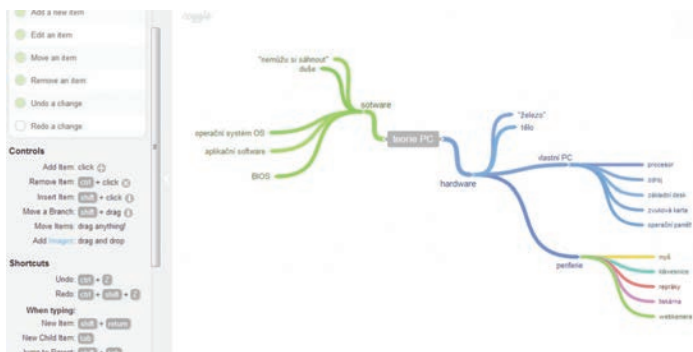
3.4 Obrazová chytrost

Jak poznat obrazovou chytrost u sebe, kolegy, klienta? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše obrazová chytrost.

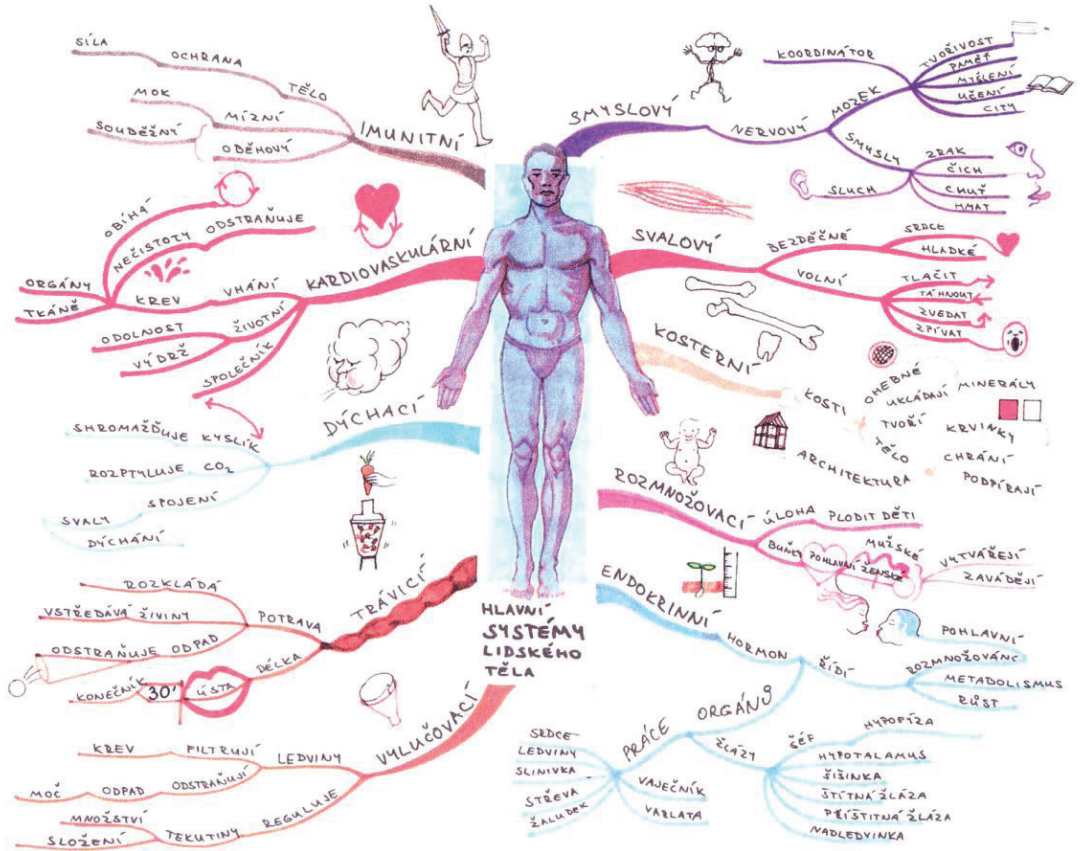
- Máte paměť více na tváře než jména?
- Pomáháte si nákresy při řešení nejrůznějších problémů?
- Když se něco naučíte, pamatujete si to potom v podobě obrazů?
- Snadno si dokážete v duchu cokoliv představit?
- Baví vás prohlížet si fotky, obrázky a povídat si o nich? Máte dobrou paměť na tváře, místa, dobře se orientujete na mapě?
- Všimáte si různých geometrických vzorů a ornamentů kolem sebe?
- Stává se vám, že si jen tak bezmyšlenkovitě čmáráte nějaké obrázky na kousek papíru třeba při úplně jiné činnosti?

TIP

Coggle – internetový nástroj na tvorbu myšlenkových map. Naleznete na adrese <https://coggle.it/>



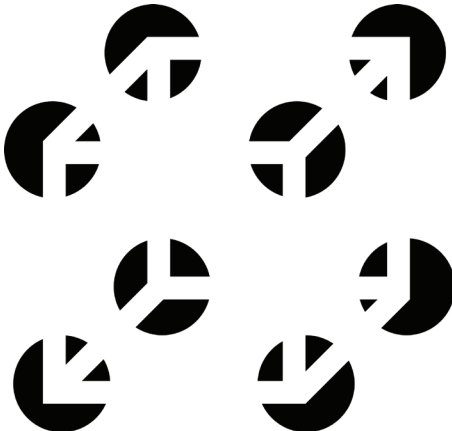
Myšlenková mapa – systémy lidského těla



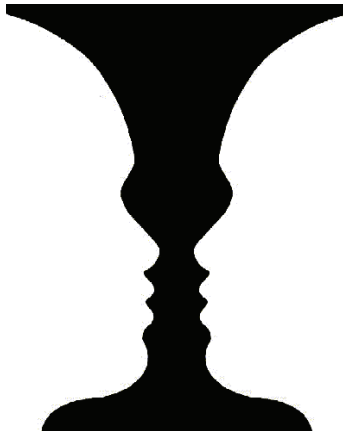
Ukázky z tvarové psychologie



stará, nebo mladá?



shluk puntíků, nebo kostka?



pohár, nebo tváře?

Různé způsoby, jak rozvíjet obrazovou chytrost u osob v dobrovolnických programech:

- Sbírejte obrázky, výstřižky z časopisů, novin, staré i nové pohlednice, fotky, stahujte si obrázky z internetu a vytvořte na vybrané téma album, koláž.
- Pořídte si skicář a používejte ho jako způsob, jak si zapamatovat myšlenky, které vás během dne napadají, nebo jak vystihnout složité otázky, kterými se v duchu zabýváte.
- Hrajte strategické hry, při kterých se musí zapojit obrazová představivost, např. piškvorky, lodě, dáma, šachy, skládání puzzle, řešení bludišť.
- Tvořte na počítači s programy Adobe Photoshop, který upravuje obrázky a fotky. Adobe Illustrator kreslí přímo do počítače. Programy typu CAD umožní navrhnout dům, auto.
- Hleďte v běžných věcech zajímavé struktury a vzory. Ananasová kůra, řady oken v budově, pletivo plotu, námrazy na oknech. Sluneční paprsky, které zaplavily pokoj odpoledne. Pořídte jejich fotografie a pracujte s nimi.
- Uspořádejte společné povídání beze slov pomocí obrázků. Jeden kreslí a druzí odpovídají kresbou. Až skončíte, zjistěte, jestli jste si opravdu rozuměli, nebo mluvil každý o něčem jiném.

3.5 Tělesná chytrost

Jak poznat tělesnou chytrost u sebe, kolegy, klienta? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše tělesná chytrost.

- Dokážete si snadno osvojit nové pohybové dovednosti?
- Potřebujete se pohybovat při přemýšlení, učení, přednášení?
- Hrajete rádi divadlo, umíte napodobit gesta a výrazy jiných lidí?
- Pohybujete se rádi a tvrdí o vás, že jste neposední?
- Věnujete se nějakému sportu, tanci?
- Pracujete rádi rukama, řemeslné práce, ruční práce, sochaření, modelování. Spravujete a jste náruživými kutily?

TIP

Sokolský e-shop – internetové stránky, kde lze zakoupit metodické materiály k pohybovým aktivitám. Naleznete na adrese <https://1url.cz/NKX6r>

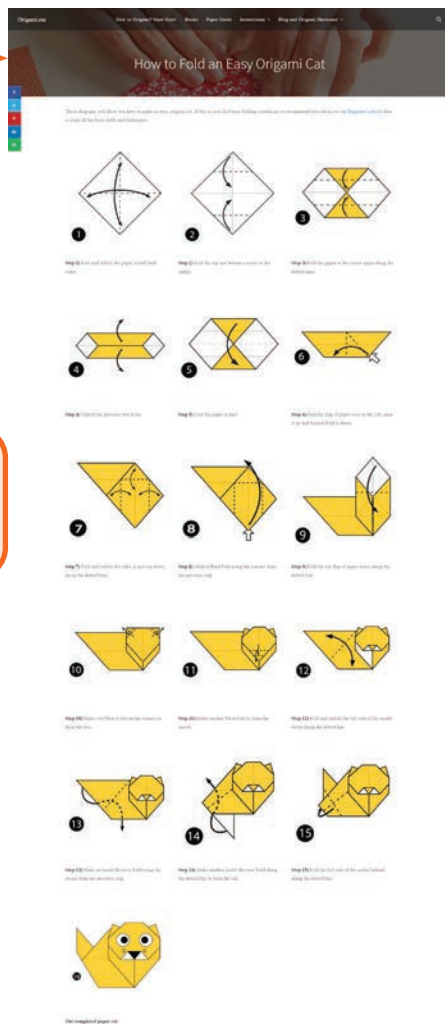


SOKOLSKÝ E-SHOP



TIP

Origami vzory – internetové stránky se vzory papírových skládaček.
Naleznete na adrese <https://origami.me/diagrams/>



TIP

Scénáře divadelních her – internetové stránky se scénáři k divadelním hrám volně k produkci.
Naleznete na adrese <https://origami.me/diagrams/>



Scénáře her

- Best in Covid
- Ukradený Betlém
- Obecně prospěšná strašidla
- Slavíci z Madridu
- Zase ti tupitelé
- Líný Kuba, holé neštěstí
- Rytířova dcera
- Jak si Krakonoš s Trautenberkem vyměnili hospodářství

Různé způsoby, jak rozvíjet tělesnou chytrost u osob v dobrovolnických programech:

- Zlepšete koordinaci rukou a očí sportováním. Střílejte na koš, házejte šipky, vyzkoušejte bowling, volejbal, hrajte ping pong atp.
- Zkuste si zahrát pantomimu, němý rozhovor. Zkuste se vyjadřovat pouze tělem.
- Sestrojte cokoliv, při čem zaměstnáte prsty a mysl. Např. pomocí krabiček, špejlí, svorek, barevných papírů vytvořte malé město, místo, kde bydlíte atp.
- Naučte se masírovat ramena a ruce, pokud je to druhé osobě příjemné, dozvíte se mnoho o svalech, kudy vedou a jak ztuhlé mohou být.
- Zkuste ochotnické divadlo, vytvořte si téma nebo se do ochotnického spolku zapojte.
- Hleďte inspiraci v procházkách, výšlapu, cvičení, zatímco tělo šlape, mysl nelení. Kreativní myšlenky a nápady si zapisujte během cesty. Budete překvapeni, na co všechno uvolněná mysl přijde.
- Naučte se ručním pracím nebo řemeslným dovednostem. Mimo známé dovednosti zde patří také tesařství, řezbářství, vaření.

3.6 Chytrost na lidi

Jak poznat chytrost na lidi u sebe, kolegy, klienta? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše chytrost na lidi.

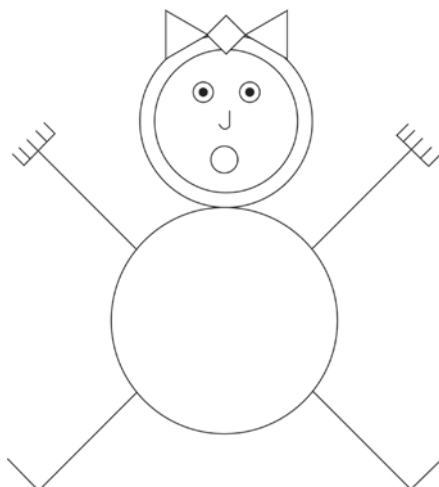
- Věnujete se dobrovolnickým činnostem zaměřeným na pomoc ostatním?
- Snadno se seznámíte a spřátelíte?
- Baví vás diskutovat s lidmi a podílet se na skupinových aktivitách?
- Umíte lidi nadchnout ke společné práci nebo je získat pro společnou věc?
- Jste raději, když můžete pracovat a učit se spolu s dalšími, nebo když jste na to sami?
- Rádi pozorujete lidi a umíte nabídnout pomoc, když vidíte, že je někdo v nouzi?
- Dokážete pozorováním člověka při kontaktu odhadnout, jak se asi cítí?

Různé způsoby, jak rozvíjet chytrost na lidi u osob v dobrovolnických programech:

- Usmívejte se. Zní to prostě, ale dáváte tím najevo svůj zájem, projevujete sympatie. Takto získáte větší šanci, že se dočkáte kladného přijetí.
- Naučte se naslouchat. Dopřejte komunikačnímu partnerovi dost času, aby se vyprávěl, vnímejte, co říká. Nesnažte se v hovoru „urvat“ co nejvíce prostoru pro sebe. Naučte se aktivnímu naslouchání, přikývněte hlavou, dejte na srozuměnou, že rozumíte, kladte vhodné doprovodné otázky.
- Hleďte společné zájmy. Když si s někým povídáte, snažte se najít společná témata, která zajímají obě strany. Rozhovor bude lépe plynout a naskytne se příležitost poznat se navzájem lépe.

TIP

Kresba podle diktátu – Hráč A dostane obrázek (můžete zaslat mailem, nebo nahrát do sdílené složky). Ostatní hráči si nachystají čistý papír a tužku (pastelky), hráč A popisuje obrázek tak, aby ho ostatní hráči podle jeho popisu co nejvěrněji nakreslili. Můžeme určit časový limit. Na závěr hráč A nasílí ostatním nadsílí obrázek na ostatním a hráči mohou navzájem porovnat své kresby.

**TIP**

Zrcadlové konflikty – Vybereme dva dobrovolníky. Diskrétně každému zvlášť objasníme, v čem bude spočívat jeho role. Má se prosadit podle určeného zadání a držet se ho stůj co stůj, bez ohledu na vytáčky a taktiku druhého. Vtip hry spočívá v tom, že vlastně „naprogramujeme“ oba dva stejně! Sdělíme například oběma (shodně):

- Jsi policista a potkáš na ulici zloděje, který vyloupil obchod. Bude předstírat, že je policista, ale ty ho usvědčíš a zatkneš. Skutečný policista jsi ty!
- Jsi psychiatr a v parku potkáš člověka. Utekl z léčebny a předstírá, že je psychiatr. Ve skutečnosti to je pacient a ty ho musíš dostat zpět do léčebny!

Oba hráči využijí ve hře veškerou svoji výmluvnost při prosazování svého zadání. Jednají přesvědčivě a aktivně. Jde o to nepodlehnout a vydržet, prosadit se a ovládnout situaci.



- Chodte mezi lidi, s nimiž sdílíte společná témata, např. fotografování, cestování, literární setkání, historické znalosti, nadšení pro sport atp.
- Zapojte se do charitativních a dobrovolnických činností, místních neziskových organizací např. pro osoby zdravotně postižené, pro seniory, pro dětské domovy.
- Nevěřte nálepkám, které vytvářejí o lidech zjednodušené úsudky. Třeba najdete nové přátele.

3.7 Chytrost na sebe

Jak poznat chytrost na sebe? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše chytrost na sebe.

- Vyznáte se dobře ve svých pocitech?
- Máte jasnou představu, v čem jste dobří, a co vám naopak nejde?
- Umíte se poučit z minulých zkušeností?
- Kladete si sami cíle, na kterých potom pracujete s chutí?
- Stojíte si za svým přesvědčením a nenecháte se zviklat, i když není populární?
- Vedete si diář denních záznamů, zapisujete si své myšlenky a pracujete následovně s těmito informacemi?
- Trávíte hodně času přemýšlením o věcech, které jsou pro vás důležité?
- Tvoříte si plány do budoucna?

Různé způsoby, jak rozvíjet chytrost na sebe u osob v dobrovolnických programech:

- Věnujte se nějaké tvořivé činnosti, kterou nejlépe můžete pracovat se svými pocity a naučíte se je lépe vyjadřovat.
- Neodsuzujte sami sebe za chyby nebo neúspěch. Povzbuzujte se postojem: „Teď se dobře necítím, ale příště najdu lepší způsob, kterým budu situaci řešit.“
- Budete-li potřebovat zklidnit nebo o něčem popřemýšlet, odeberte se do ústraní, kde získáte prostor a čas.
- Potřebujete-li útěchu, dopřejte si ji oblíbenou knížkou, filmem, poslechem CD, zavolejte přátelům, dopřejte si procházku, dejte si oblíbené jídlo.

TIP

Sestavte si autobiografickou fotoknihu – Zachyťte svůj život jako tradiční příběh. Seznamte se s příběhy jiných. Připravte si Vaše staré fotografie, kresby, obrázky (z časopisů), nafotťe si je mobilem a vložte do počítače. Následně si můžete pomoci různých služeb vytvořit fotoknihu, k fotografiím můžete vložit i texty (např. na stránkách <https://www.tiskarik.cz/fotokniha>). prosadit se a ovládnout situaci.



TIP

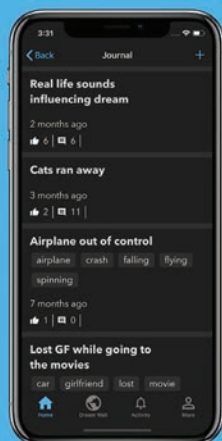
Sestavte si autobiografickou fotoknihu – Zachyťte svůj život jako tradiční příběh. Seznamte se s příběhy jiných. Připravte si Vaše staré fotografie, kresby, obrázky (z časopisů), nafoťte si je mobilem a vložte do počítače. Následně si můžete pomocí různých služeb vytvořit fotoknihu, k fotografiím můžete vložit i texty (např. na stránkách <https://www.tiskarik.cz/fotokniha>). Prosadit se a ovládnout situaci.



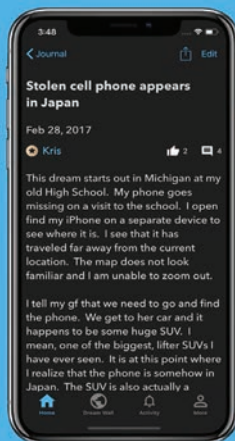
Dream Journal Ultimate

Životní styl

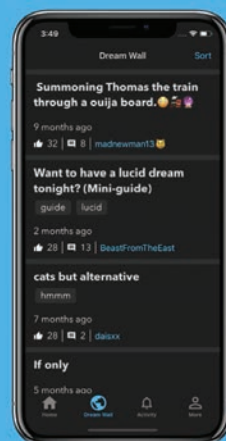
Unlimited free
dream storage



Keep dreams private
or share with others



Find similar dreams
from other users



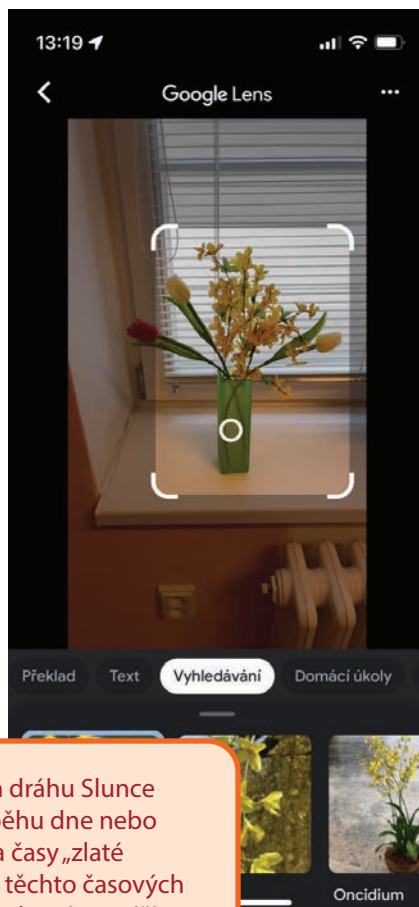
- Sestavte si seznam všeho, v čem si myslíte, že jste dobří. Dále seznam věcí, ve kterých byste se měli zlepšit, a další může být seznam vašich cílů.
- Věnujte pozornost svým snům, které se vám v noci zdají, můžete si je zapisovat. Zamyslete se a zkuste v nich najít nějaký smysl.
- Vytvořte o sobě biografické dílo. Dosavadní život zachyťte tradičním příběhem obohacným o obrázky, kresby, fotografie. Seznamte se s příběhy jiných a povídejte si o nich.
- Dělejte to, co vás baví, každý den nebo alespoň jednou za týden (koníčky, dobrovolnická práce, učení se novým věcem).

TIP

Google lens – pomocí aplikace můžete např. identifikovat rostliny a zvířata, můžete zjistit druh rostliny u kamaráda v bytě nebo psí rasu, kterou jste viděli v parku (nalezete v aplikaci s názvem „Google“).

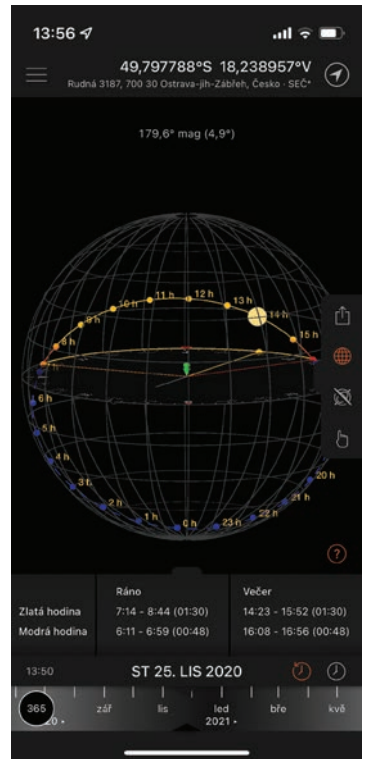
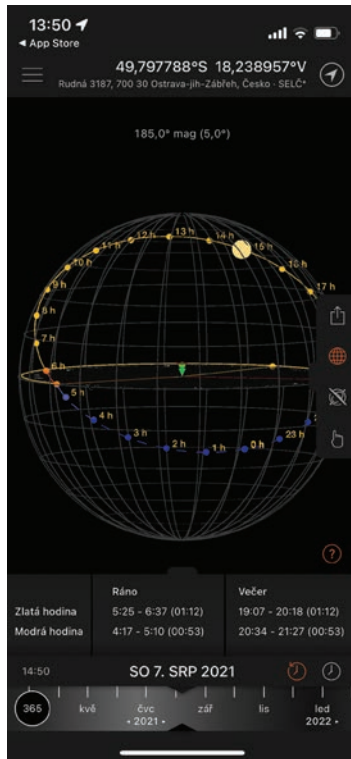
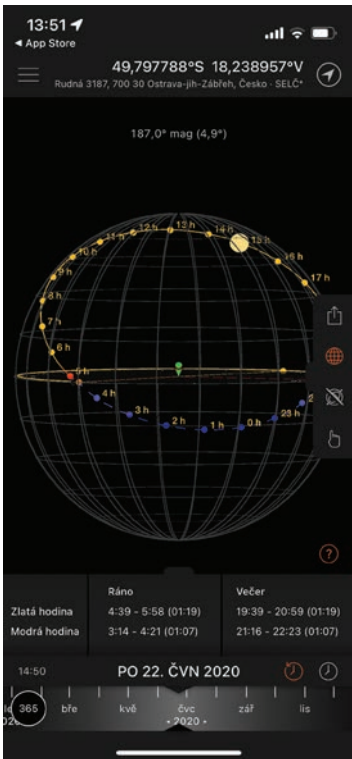
TIP

Star walk 2 – pomocí aplikace můžete prozkoumat oblohu ve dne i v noci, identifikovat hvězdy, souhvězdí, planety, satelity, asteroidy, komety, mezinárodní vesmírnou stanici ISS, Hubbleův vesmírný teleskop a další nebeská tělesa v reálném čase. Vše, co musíte udělat, je namířit zařízení na oblohu. Aplikace zobrazuje, která nebeská tělesa budou v noci pozorovatelná.



TIP

SunSurveyor – pomocí aplikace můžete sledovat nejen dráhu Slunce v aktuálním čase, ale zjistit například, jak se mění v průběhu dne nebo roku. Aplikace zobrazuje čas východu a západu Slunce a časy „zlaté hodiny“ a „modré hodiny“, které využívají fotografové. V těchto časových úsecích dopadá sluneční svit na naši planetu pod úhlem, který vytváří specifické světelné podmínky (světlo je v tomto čase měkčí, má teplejší barvy a vržené stíny jsou delší). Tato období se vyskytují 2x denně, a to při východu a západu Slunce.



3.8 Přírodní chytrost

Jak poznat přírodní chytrost? Pokud si na alespoň jednu otázku odpovíte ano, znáte aspoň jeden způsob, jímž se projevuje vaše přírodní chytrost.

- Máte rádi zvířata?
- Chodíte rádi do přírody, na pěší túry, pod stan?
- Záleží vám na ochraně životního prostředí, jste vůči němu vnímaví?
- Máte dobrou paměť na místa, která jste navštívili, jména živočichů, rostlin, lidí?
- Máte dobrý orientační smysl, dokážete se dobře zorientovat v novém prostředí?
- Podílíte se na péči o nějakou zahradu, pěstujete něco?
- Umíte předpovědět počasí? Jste vášniví sběratelé kamínků? Jste pozorovatelé mraků a noční oblohy?

Rozlišujete druhy ptáků, brouků, rostlin, stromů?

Různé způsoby, jak rozvíjet přírodní chytrost u osob v dobrovolnických programech:

- Zjistěte, kolik je ve vašem městě parků, navštivte je i přírodopisná muzea, arboreta.
- Pěstujte pokojové rostliny, pečujte o zahrádku před domem, na dvoře.
- Chovejte nenáročná zvířata, akvarijní rybky, raky poustevníky.
- Postavte si terárium pro pomalu rostoucí rostliny různých druhů.
- Sbírejte kameny, ulity, mušle, zkameněliny, snažte se o svých nálezech co nejvíce zjistit.
- Zjistěte, kde můžete zasadit nějaký strom, nebo se zúčastnit akce, jejíž součástí je výsadba stromů.
- Sledujte pohyb ptactva na obloze, pozorujte hvězdy, všimněte si proměn počasí, vyhledejte o vašem sledování co nejvíce informací.
- Sledujte programy recyklace odpadních materiálů, máte-li možnost zapojit se jako dobrovolníci, využijte toho.
- Sledujte v televizi pořady o přírodě. Čtěte knížky a časopisy o přírodě nebo o slavných cestovatelích a přírodovědcích.

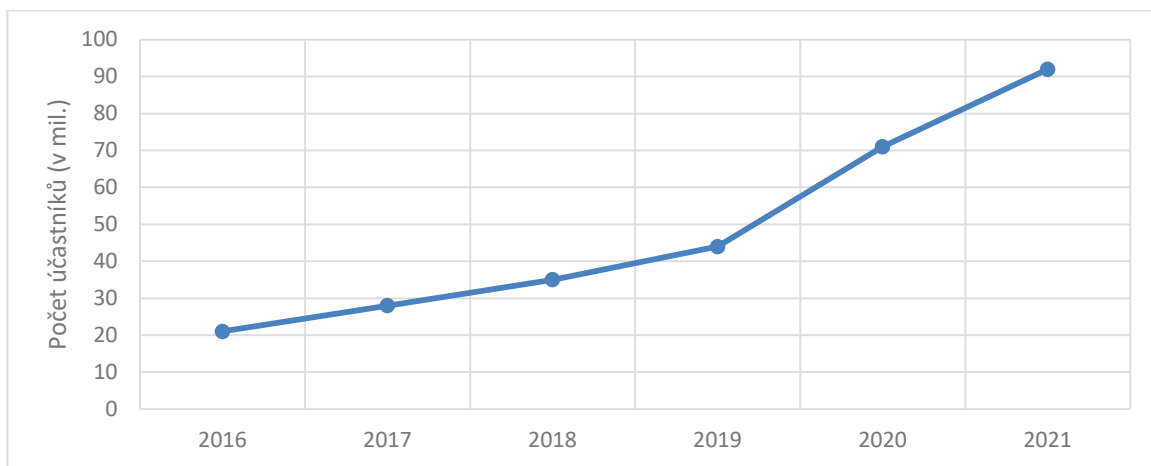


4 Metody a principy v on-line vzdělávání

4 Metody a principy v on-line vzdělávání

Dlouhodobě narůstá počet uživatelů on-line kurzů, ale pandemie tento nárůst ještě více akcelerovala. Podle zdrojů vzdělávací platformy Coursera (www.coursera.org), která nabízí více než 7 000 kurzů, řízených projektů, specializací a profesních certifikátů, vzrůstá strmě počet účastníků ze zemí celého světa, lze identifikovat jev globalizace vzdělávacích aktivit. Nejvíce účastníků je z USA (17,3 mil.), následuje Indie (13,6 mil.), Mexiko (4,8 mil.), Brazílie (3,7 mil.), Čína (3,3 mil.), Kanada (2,4 mil.), Rusko (2,4 mil.), Velká Británie (2,4 mil.), Kolumbie (2,2 mil.) a Egypt (1,6 mil.).

Počet účastníků on-line kurzů přihlášených do Coursera



Zdroj: Coursera, 2022

4.1 Jak vést on-line vzdělávání – metody a návody

Při on-line vzdělávání je zapotřebí se zamyslet a vzít v úvahu rozdílnost vzdělávacího prostoru, který je s ním spojen. Nejedná se pouze o evidentní rozdíly jako je jiný časoprostor, setkávání „před obrazovkou“, ale je spousta věcí, které nelze dělat on-line, a přitom jsou nedílnou součástí prezenčních setkávání a vzdělávání. Jedná se především o **mentální a psychickou pohodu účastníků vzdělávání**, kdy v on-line prostředí jsou účastníci daleko více vystavováni stresu z učení, což vyplývá z technického zázemí, různých technických znalostí on-line nástrojů a z toho plynoucích komplikací. Školitel tyto komplikace nemusí rozpoznat, anebo, v tom horším případě, se těmto technickým komplikacím vůbec nevěnuje, a tím degraduje úroveň vzdělávání a nerespektuje rovné podmínky vzdělávání.

Stres u účastníků vzdělávání může vyplynout i ze samotného procesu učení, z informací apod. Tento stres u prezenčního vzdělávání školitel rozpozná a může se mu věnovat. Každý školitel nebo facilitátor by měl aktivně pracovat s pracovním a sociálním prostředím účastníků a v případě náznaku stresu lze zapojit do procesu učení vhodné

metody a techniky k jeho eliminaci. V on-line prostředí však školitel nemůže dostatečně vyhodnotit tyto stresové faktory, neboť je nevidí, není přítomen. Proto musí častěji zařazovat do školení zpětné vazby, stmelovací techniky (energizery apod.).

Během on-line vzdělávání je jiná dynamika skupiny, jsou kratší časové dotace a očekávání od on-line školení musí být tedy jiné (stanoveno dle cílové skupiny) než v prezenční formě, co se týče získání nových informací. Nelze „překlopit“ obsah prezenčního vzdělávání a všech jeho cílů do on-line formy, a to ve stejné časové dotaci. On-line vzdělávání si musí klást jiné cíle než prezenční. On-line vzdělávání musí hledat nové postupy a formy.

Z dostupné teoretické literatury věnující se on-line vzdělávání vyplývají čtyři základní okruhy, ve kterých se liší on-line a off-line vzdělávání a které jsou pro on-line vzdělávání zvláště důležité a jejich správné zapracování do školícího procesu vede k úspěšnému vzdělávání, ke spokojenosti účastníků vzdělávání:

- Fyzická rozdílnost: všichni jsme rozdělení v čase, místě a pro školitele je těžké (spíše nemožné) pracovat s řečí těla účastníků.
- Sociální rozdílnost: účastníci mají různé komfortní zóny, intimní zóny a zóny důvěry a školitelé tyto zóny mohou v on-line vzdělávání ovládat pouze minimálně (na rozdíl od prezenčního vzdělávání, kdy jsou používány různé hry a metody práce stmelující kolektiv, a školitelé rovněž mohou vyzorovat sociální zóny jednotlivých účastníků a mohou s nimi aktivně pracovat).
- Kulturní rozdílnost: účastníci mají různé standardy a tradice pro komunikaci, včetně rozdílnosti časových pásem.
- Technická rozdílnost: technologické znalosti jsou rozdílné, samotná technologie může kolísat (rozdílnost on-line připojení apod.), což způsobí, že účastníci mohou rozdílně ne/vidět sdílená videa, fotky, ne/slyšet sdílenou hudbu apod.

Zakomponování výše uvedených čtyř rozdílností do on-line školení je zásadní jak pro lektora, tak i pro účastníka. Jeho příprava spočítá v mentální připravenosti, technické připravenosti a připravenosti on-line prostoru.

Tipy pro lektory, jak lépe zvládat on-line výuku:

- 1/ On-line výuka je náročná na pozornost, jak posluchač, tak lektor se musí celou dobu soustředit na obrazovku.
- 2/ Je náročné navázat kontakt a udržet ho, zvláště pokud se jedná o více posluchačů najednou.
- 3/ Je důležité vnímat i kontext prostředí posluchače, někteří nemají možnost být v místnosti sami, někteří nemají ani svůj pracovní stůl, kde by mohli on-line hodinu trávit. Někdo je v místnosti, kde jsou ještě i jiní lidé s jiným programem nebo kolegové z práce. Je lepší pak on-line výuku mít na sluchátkách. I sluchátka dokážou některé účastníky unavit, jiní je snášejí dobře. Několik hodin a dnů na sluchátkách je však nakonec náročných pro všechny, kteří tuto variantu zvolili. Je proto vhodné se na on-line výuku technicky dobře připravit.

- 4/ Prostředí účastníků je tedy naprosto jiné než prostředí, kde by za jiných okolností prezenčně 60 minut soustředěně, nerušeně pracovali. Vzniklá zátěž během výuky zhoršuje soustředění, odvádí myšlenky od tématu k činnosti, která právě probíhá v místnosti posluchače. Přetržená nit výuky způsobuje nervozitu na straně posluchače a některé otázky se opakují znovu. Může se stát, že se účastníci kurzu zamotají v tématu vlivem šumu, který vzniká v jejich prostředí. Intervence do domácností jednotlivců způsobí zabíhání od tématu, kdy všichni vidí, co se u nich doma děje. Je vhodné zapínat za sebou pozadí, které si dotyčný sám vybere.
- 5/ Když neodcházíme z domu a zůstáváme v domácím prostředí on-line, může nám brát pozornost také nutkání jen tak se podívat na své e-maily, zkontrolovat pracovní úkoly, vzít mobil, odepsat na SMS, pocit, že si můžeme paralelně zařídit ještě něco jiného, jelikož lektor a účastníci jsou někde daleko, když tam na chvíli nebudu, nic se tedy nestane.
- 6/ Pro psychohygienu všech je velmi důležité hlídat si hranice času, když hranice prostoru se zde stírá. Je dobré alespoň po skončení výuky opustit prostor u počítače a oddělit se fyzicky, abychom se oddělili i mentálně od kurzu. Je dobré pamatovat na chvilky relaxace a opravdového odpočinku, které musí probíhat mimo prostor u počítače.
- 7/ Není v lidských silách on-line výukou zvládnout a obsáhnout vše, co by bylo možné předat prezenčně. Je dobré s tím počítat a snažit se všem dopřát čas, kdy sledují nauková videa, vypracovávají zábavné testy, pracují a komunikují ve skupinkách. Pokud takovou hodinu doplní vhodně zvolené úkoly, mohou se takto všichni dozvědět mnoho zajímavého například vzájemným sdílením zkušeností.
- 8/ V průběhu on-line výuky nastávají celé řady technických přestávek, kdy je potřeba řešit problémy s mikrofonom, kamerou či přímo s celým spojením, vypadávání účastníků ze zvolené platformy. Technické problémy na straně účastníků s restartováním jejich počítače, pomoc se sdílením jimi vypracovaných úkolů. Tato technická okénka dokážou všechny vyčerpat. Reálná doba výuky se těmito problémy „scvrkává“ a je proto potřeba si s posluchači na začátku vyjasnit harmonogram dne, kdo bude kdy mluvit, jaké aktivity posluchače čekají, kolik času výuka zabere, jak se přihlásit o slovo, kdy psát do chatu apod.
- 9/ Také je důležité se domluvit na pravidlech vzájemného respektu, např. že posluchači nebudou vypínat svůj obraz, tak aby lektor i ostatní posluchači při výuce zjistili, že z 15 osob je 5 aktivních a ostatní musí vyvolávat telefonem, protože nedávají pozor. Nejdou zadat úkoly skupinám, pracují jen někteří a jiní se vymlouvají na technické problémy. Pokud posluchači vypnou svůj obraz, nemá lektor ani ostatní účastníci, kteří výuku sdílejí, zpětnou vazbu. Skupina spolu nenaváže kontakt, skupina neudrží pozornost. Posluchač s vypnutým obrazem má nižší zodpovědnost za svůj projev během výuky, nižší kapacitu a ochotu odpovídat na vznesené dotazy. Přerušovaná pozornost a neaktivita u vypnutých posluchačů způsobuje zkreslení dojmu z výuky. Skupina nemá možnost poznat se navzájem, poznat názory ve sku-

pině, nevyvíjí se ve společném dialogu, téma zůstává na interpretaci lektora v mrtvém prostoru bez reakcí a podnětů.

- 10/ Musí být nastavena práva v dané webové platformě. Veškeré práva by pak měl mít lektor a ne posluchači, aby nedocházelo k nečekaným sdílením plochy počítače u posluchače, aby mohl lektor případně vypnout mikrofon u posluchačů, kteří na to zapomněli a do výuky zní hovory a telefonáty některých posluchačů.
- 11/ Je dobré, aby každý posluchač mluvil během výuky několikrát, výhodou jsou tedy menší skupinky, aby se stihlo probrat téma a všichni měli možnost se projevit. Je vhodné mít připravená interaktivní cvičení, která bystří pozornost. Co promítnete na obrazovku, je atraktivnější než pouhé naslouchání. Stačí si vybrat i oblíbené weby a pracovat s nimi.
- 12/ Je dobré vědět, že se učiva nestihne probrat tolik, jako při prezenční výuce. A to ze všech výše jmenovaných důvodů. Pomoci může nahlédnutí do plánovaného vzdělávacího programu, kde najdeme minimální pojmenovaná témata daného kurzu. Pro zájemce je téma možno rozšířit samostudiem, lektor doporučí internetové odkazy a literaturu, možná je i domluva odborné konzultace telefonem nebo v on-line prostředí.
- 13/ Pro usnadnění práce a zapojení celé skupiny je možné zařadit úkol, test, který vypracovávají všichni posluchači najednou. Pro oživení zasílaných úkolů je možno vytvořit vlastní on-line test v programu google forms (je nutné k tomu mít účet na google.com nebo gmail.com), posluchači sestavený test vyplní a podepsaný ho odešlou ke kontrole, sám program pomůže otázky vyhodnotit. Některé testy, které hodnotí osobní vlastnosti a schopnosti posluchače, jim mohou být zaslány a hodnocení si přečtou sami, tak aby měli zpětnou vazbu v soukromí.

Tipy pro posluchače, jak lépe zvládat on-line výuku:

- 1/ Pokud to jen trochu jde, vytvořte si prostředí, kde se budete školit, co nejpočetněji. Pro čas výuky si ze stolu odkliděte všechno, co s výukou nesouvisí.
- 2/ Snažte se u počítače sedět v poloze jako u stolu, půjde to lépe do hlavy, polosezení na posteli nebo pohovce posluchače unaví a otupí smysly.
- 3/ Pokud jste se přihlásili na kurz, věnujte příslušnou energii výuce, bude to více bavit vás i ostatní posluchače, možná se toho dozvíte i více od lektora, který nebude zděšen z hypoaktivity některých účastníků.

Tři klíče pro přípravu lektorů na on-line vzdělávání¹⁰:

1/JAK SE PŘIPRAVIT MENTÁLNĚ?

KLÍČ: *Dostaňte se do správného mentálního naladění dříve, než začnete.*

¹⁰ Zdroj: UNITY EFFECT. How to facilitate engaging online meetings with Zoom. Dostupné také z: <https://www.unityeffect.net/>

POZITIVITA: Jak zajistím, aby se účastníci cítili v on-line prostoru pozitivně?

Lidé věnují svůj čas, aby se připojili k vaší skupině, a chtějí se tedy cítit pozitivně. On-line skupiny vytvářejí naslouchání, spojení a inspiraci a jsou darem, který lze nabídnout v duchu štědrosti, spolupráce a bezstarostnosti.

EMPATIE: Jak ukážu, že mi na nich záleží?

Mít prostor sdílet své pocity a být slyšen je důležité. Učiňte prioritou zajistit, aby lidé měli dostatek času na sdílení a aby lidé věděli, že jsou posloucháni.

ENERGIE: Jak udržím hladinu energie nahoře?

Sedět před obrazovkou může být po delší dobu docela únavné. S tolika hovory, které se dějí pro mnohé z nás, se mohou snadno stát trochu rozmazanými. Udržujte sezení krátká, svěží (témata a obsah) a používejte pravidelné přestávky nebo fyzické cvičení.

INKLUZIVITA: Jak podpořím ty, kteří bojují?

Mocenská nerovnováha (pohlaví, rasa, věk, třída) je stejně rozšířená v on-line prostoru jako v prezenční formě a často i více. Kdo promluví jako první? Kolik času využije? Kdo rozhoduje? Tyto otázky se dále komplikují různými úrovněmi schopností práce s technologií. Musíme to pozitivně zmírnit jasnými základními pravidly, která si nastavíte ve skupině, proaktivním usnadněním, jednoduchostí a podporou pro ty, kteří by se mohli potýkat s problémy.

POKORA: Jak vytvořím pozitivní vztah s neúspěchem?

Při provozování on-line skupin čelíme spoustě neznámých: věci se často pokazí, a to je v pořádku. Když věci nejdou podle plánu, zachovejte klid a buďte autentičtí. Nechte lidi vidět, že jste člověk a jen se snažíte co nejlépe. Dobrý smysl pro humor dělá také zázraky.

2/JAK SE PŘIPRAVIT TECHNICKY?

KLÍČ: *Technologie je tu proto, aby vám pomohla, nedovoľte, aby se stala středem pozornosti.*

NASTAVTE SI SPRÁVNÉ NASTAVENÍ: Pokud je to možné, použijte notebook spíše než telefon nebo tablet, abyste měli plný přístup k hostitelským ovládacím prvkům. Pokud je to možné, používejte zásuvná sluchátka a mikrofon, abyste poskytli nejlepší možný zvuk. Pro kvalitní video přemýšlejte o osvětlení a pozadí.

POUŽIJTE TLAČÍTKO „ZTLUMIT“: Pokud jsou všichni kromě mluvící osoby ztlumeni, zlepšší to zvuk pro všechny. Sdělte účastníkům, jak se mají ztlumit sami, v případě potřeby ztlumíte účastníky vy.

UJISTĚTE SE, ŽE VIDÍTE KAŽDÉHO: Většina aplikací má dvě zobrazení, která můžete vybrat pomocí tlačítka v pravém horním rohu (nebo přejetím prstem doleva/doprava na telefonu). Zobrazení reproduktoru je místo, kde vidíte reproduktor. Zobrazení galerie je místo, kde vidíte všechny. Účastníci si to musí nastavit sami – řekněte jim jak.

POUŽIJTE FUNKCI CHATU: Písemný skupinový chat může být použit pro kohokoli k odesílání zpráv celé skupině (užitečné pro rychlé shromáždování odpovědí) nebo k odesílání soukromých zpráv (například diskrétní žádost nebo hlášení facilitátorovi). Dejte o tom vědět i svým účastníkům.

PRÁCE V MENŠÍCH SKUPINÁCH: Použití dílčích/samostatných místností může účastníkům pomoci otevřít se více a mít více času na mluvení, než by tomu bylo ve velké skupině. Použití skupinových místností vyžaduje dobrou úroveň důvěry a instrukcí, protože facilitátor může být pouze v jedné místnosti.

VYSÍLANÉ ZPRÁVY: Při použití dílčích místností (kde se můžete připojit pouze k jednomu po druhém) můžete použít funkci Broadcast Message k odeslání zprávy všem ve všech skupinách (např. 5 minut zbývá, vyberte prosím mluvčího, kterého chcete sdílet pro skupinu).

SDÍLEJTE SVOU OBRAZOVKU: Na obrazovce můžete sdílet mnoho věcí: snímky Powerpoint, videa YouTube atd. - abyste vytvořili nějaký vizuální aspekt vašich relací. Pokud sdílíte video, zaškrtněte políčka Sdílet zvuky počítače a Optimalizovat pro videoklipy na celou obrazovku.

PŘEDSÁLÍ: Předsálí (waiting room) znamená, že můžete kontrolovat, kdo se připojí k vašim relacím. Při nastavování schůzky se ujistěte, že je předsálí povoleno (mělo by to být výchozí nastavení). Aktivně sledujte, jak se účastníci připojují, zda se připojili a zda nejsou opoždění.

3/JAK PŘIPRAVIT PROSTOR?

KLÍČ: *Kolektivní porozumění vše usnadňuje.*

OSNOVA: Dejte lidem vědět, co mohou očekávat:

Je opravdu užitečné pojmenovat záměr (proč jsme se shromáždili), kontext (co se právě teď děje), téma (co je cílem), obsah (co budeme dělat) a načasování (jak dlouho budeme spolu – návrh 90 minut max.), takže všichni jsou na „jedné lodi“.

UJEDNÁNÍ: Nastavení pravidel, se kterými všichni souhlasí:

Pravidla mohou být předem navržena facilitátorem nebo spoluvytvořena skupinou. Otázky týkající se důvěrnosti, střízlivosti, ochrany a ochrany údajů jsou důležité pro kolektivní smlouvu, takže si vyhraďte čas, aby to bylo jasné.

DŮVĚRA: Vytvořte prostor vzájemné důvěry:

Účastníci vám musí důvěřovat jako facilitátorovi (plánujete zaznamenat relaci, všichni souhlasili?) a můžete jim dát vědět, že jim také důvěřujete. Jsou zde zcela z vlastního rozhodnutí; mohou se účastnit, mohou odejít, jak potřebují, a mohou se soustředit na to, co pro ně funguje (při respektování potřeb ostatních, včetně vás!).

MODEROVÁNÍ: Dejte lidem vědět o své roli:

Školitel, facilitátor je zde, aby zahájil konverzaci, udržoval věci na správné cestě, sledoval lidi, kteří potřebují povzbuzení, a pomohl modelovat pozitivní účast. Dejte lidem vědět, kdy možná budete muset „zakročit“ (např. když konverzace přejde mimo téma nebo když dojde k nevhodnému chování), je důležité, abyste získali podporu.

ÚČAST: Vysvětlete, jak budete spolupracovat:

On-line skupiny potřebují jasné metody spolupráce. Lidé potřebují vědět, jak „vzít“ prostor („Vstupuji... Vystupuji“) a jak jej předat další osobě. Když to vysvětlíte na začátku, můžete zkontrolovat, že každý má vše, co potřebuje k účasti (např. můžete plánovat použití signálů rukou a pak zjistit, že někteří lidé nemají video).“

4.2 Deset základních principů správně vedeného on-line školení

Ke správně vedenému on-line školení je doporučeno dodržovat 10 základních principů¹¹:

4.2.1 Budte sami sebou

Vedení on-line není zcela odlišné od prezenční výuky. Ještě jsme nenašli dobrého pedagoga, který by také nemohl učit on-line. Takže se nadechněte a připomeňte si všechny dovednosti, které již přinášíte: vztah se studenty, zvládnutí obsahu, smysl pro humor, plynulost, přesvědčivé příběhy apod. Podělte se i o to, jak se sami cítíte. Možná už skupinu znáte. I když neznáte každého člověka, vše, co víte o skupinové dynamice, je stále pravdivé. Skupina bude mít stále napětí, problémy se sociální identitou a postavením, různé znalosti obsahu a motivaci. Vše, co víte o tom, jak se učí, stále platí. Vše, co víte o stavu lidí v krizi, je stále pravda.

4.2.2 Procvičujte technologii

Bez ohledu na to, jakou platformu používáte k připojení, vy a účastníci se můžete také poprvé učit technologii. Pokud můžete, procvičte technologii, kterou budete používat.

Nastavte si video: Ujistěte se, že je vidět váš obličej. Pokud jste na telefonu, najděte místo, kde jej můžete odložit, aby byl stabilní. Ujistěte se, že za vámi nesvítí silné světlo. Zvažte pozadí jako je obyčejná zeď nebo polo-uklizený výhled na váš dům s minimálním rozptýlením.

¹¹ Zdroj: Hunter, Rewa; 2020

Vyzkoušejte si systém: Ujistěte se, že se můžete přihlásit. Pokud používáte sluchátka, externí monitory, otestujte je. Vaše skupina bude také aktivní při on-line výuce, takže plánujte učit technologii během výuky. Je zřejmé, že to odvádí pozornost od vašeho základního obsahu a cílů. Ale pokud nebudete trávit čas rozvíjením svých dovedností, nedostatek dovedností bude i nadále bránit vaší výuce. Pokud se jedná o pokračující skupinu, je to ještě pravdivější. **Začněte s nejjednoduššími nástroji:** Například při videokonferencích mohou začínající aktivity přimět lidi, aby je sdíleli nahlas nebo v chatu. V systému řízení výuky začněte s diskusním fórem. Začněte s nástroji, které jsou nejjednodušší a nejužitečnější.

Pečlivě vysvětlete nové nástroje a zkontrolujte, zda jim rozumíte: Při prvním použití nástroje vysvětlete, jak to bude vypadat na obrazovce, co musí udělat a jak získat pomoc. Před spuštěním nástroje požádejte o palec nahoru na kameře nebo «Jsem připraven» v chatovacím okně. Snažte se zjistit brzy, pokud někteří lidé mají potíže – povzbuzujte je všemi možnými způsoby, aby se ozvali, pokud pokyny nejsou jasné.

Nabídněte způsob, jak získat pomoc: Kdykoli je to možné, mějte někoho, kdo je určen jako osoba technické podpory. Může to být spolu-zprostředkovatel nebo člen skupiny, kolega apod. Když nemáme tento luxus, můžeme dát mobilní telefon lidem, aby textovali, pokud mají technické problémy. Software, který používáte, může také nabízet živou nápovědu.

Přidávejte nové nástroje pomalu: Jak pro sebe, tak pro své účastníky, používejte své základní nástroje různými způsoby a jen pomalu přidávejte nové do sady nástrojů. Přidání nového nástroje často přidává energii výuce a zájem účastníků. Prostě technologie vyvažte s mentální energií učení.

Neznalost jako experiment: Když používáte novou nebo málo vyzkoušenou technologii, sdělte toto účastníkům, řekněte, že je to experiment. Lidé mohou projevit hodně pochopení, když vysvětlíme, že zkusíme experiment. „Ještě jsem to neudělal, ale doufám, že si můžeme vyzkoušet on-line...“ Pokud to nefunguje hladce, lehce se tomu zasmějte a všimněte si, jak byste to příště mohli udělat jinak.

4.2.3 Minimalizujte multitasking lidí

Lidé na obrazovkách jsou často zvyklí skákat z okna do okna, aby prohledali web, přehrávali hudbu a reagovali na zprávu. Pokušení a pravděpodobnost, že se účastníci rozptýlí nebo se budou bavit multitaskingem, je výrazně vyšší než v prezenční výuce. Tuto výzvu bychom neměli podceňovat. Ovlivňuje každý aspekt našeho on-line. To znamená, že musíme účastníky aktivně zapojit.

Nastavte očekávání v začátku: V e-mailech nebo příspěvcích, které lidem připomínají vaši on-line setkání, výuku, povzbuzujte účastníky, aby podnikli takové kroky, při kterých budou mít nejméně rozptýlení. Řekněte například: „Při připojování se připojte z nejnižšího místa s nejsilnějším dostupným připojením k internetu. Pokud je to možné, noste během relace sluchátka nebo náhlavní soupravu.“

Nastavte tón na začátku: Pojmenování toho, že rozptýlení je výzvou, může účastníkům pomoci věnovat pozornost během on-line připojení. Ještě lépe: vyzvěte všechny, aby na začátku odstranili možné zdroje rozptýlení. Můžete to udělat jemným, hravým způsobem. „Připravte se na to, abyste byli během sezení plně přítomni. Potřebujete odstranit domácího mazlíčka z místnosti nebo skrýt mobilní telefon? Během této

výuky nebudeme používat e-mail, takže pokud je otevřená, můžete také zavřít svou e-mailovou schránku!“ apod.

Použijte rozptýlení: Budou lidé na svých telefonech? Pak je povzbuďte, aby vám pomocí telefonu posílali textové odpovědi. Nebo pokud se lidé chystají surfovat po webu, pak je vyzvěte: „Dnes se dozvíme o Pythagorově větě. Dám vám 5 minut na to, abyste si to vygooglovali a pokusili se zjistit, co to je a jak se to píše!“

4. 2. 4 Realizujte zapojení účastníků často a různými způsoby

Nejlepší způsob, jak zabránit lidem, aby se při vaší výuce věnovali jiným činnostem, je aktivně je zapojit do výuky. Ptejte se, přepínejte aktivity (nejen diskuse nebo přednášky). Pokud zapojíte lidi způsobem, který je zábavný, budou se chtít raději účastnit vaší aktivity než dělat něco jiného. Obecně doporučujeme, aby nikdo nemluvil déle než 3-5 minut najednou, aniž by se zastavil na alespoň jednoduché zainteresování/zapojení účastníků.

Budte interaktivní: Například se ne vždy ptejte na otázky chatu ano/ne. Lidé začnou ztrácet zájem, zejména ti, kteří tuto metodu nepreferují. Nejlepších výsledků dosáhnete, když použijete různé typy zapojení, které fungují pro různé komunikační styly a styly učení a poskytují lidem možnosti.

Upřednostněte aktivní zapojení: Zjistěte, zda existují nějaké možnosti, platformy pro sdílení informací, na které byste se mohli přesunout mimo on-line výuku. Můžete například nahrát video, sdílet dokument nebo použít e-mail? Mějte na paměti fyzické a duševní výzvy spojené s tím, že jste spolu naživo on-line. Snažte se využít tento čas pouze pro to, co je nejdůležitější, jako je vzájemná podpora, procvičování dovedností, spolupráce, rozhodování, sociální motivace atd.

4. 2. 5 Pracujte s energií

Dívání se na obrazovku je velká psychická zátěž. To platí pro všechny zapojené. **Omezte délku setkání:** Doporučuje se, aby setkání nebyla delší než dvě hodiny po sobě jdoucího připojení najednou. Jedna a půl hodiny najednou je ideální, když máte spoustu účastníků, kteří jsou v této technologii noví. Pokud musíte vše zvládnout během jednoho dne, rozdělte výuku na více částí.

Naplánujte přestávky! Během on-line výuky můžete vyzvat účastníky, aby se protáhli a odvrátili zrak od počítače nebo zařízení, aby si odpočinuly oči atd. Při dvouhodinovém a delším setkání je ideální dát pauzu 5-10 minut uprostřed, aby lidé odešli od počítače a vrátili se. Obecně se v on-line prostředí doporučuje účastníkům dát více času na zotavení než v prezenční podobě.

Vědomě se během sezení spojte se svým tělem a pozvěte ostatní, aby se k vám připojili: protáhněte se nebo přemístěte, zavřete oči nebo se podívejte pryč od obrazovky. Můžete dokonce pustit hudbu a pozvat všechny na krátkou taneční párty!

Výuka on-line vyčerpá více než prezenční výuka. Plánujte i přestávky na fyzickou aktivitu, procházku mezi jednotlivými částmi (minimálně 15 minut).

Požádejte o pomoc.

Přemýšlejte o všech úkolech, které musíte udělat:

- Usnadnit: poslouchat, klást otázky, vysvětlovat další úkol.
- Technické úkoly: sdílení obrazovky, vysvětlení technologie, nahrávání, sdílení odkazů v chatu.
- Sledování skupiny: sledování zvednutých rukou, čtení chatovacího pole, odpovídání na všechny přímé zprávy.

Zvažte, kde a od koho můžete získat pomoc (obchodní facilitační sezení s kolegou nebo nábor dobrovolníka nebo dokonce člena skupiny, který vám pomůže s technickými úkoly nebo sledováním).

Dbejte na různost a interakci, aby se facilitátoři i účastníci nevyčerpali stejným stylem komunikace. Zvláštním trikem je zahrnout samostatně vedené aktivity, jako je psaní deníku, kreslení na papíře, aktivity ztělesnění nebo reflexní aktivity. Ty vám dávají čas se nadechnout a přeskupit nebo upravit svůj plán.

4.2.6 Ctěte emocionální stav účastníků

Najdete lidi ve školeních unavené, rozzlobené a netrpělivé. Někteří budou nadměrně stimulováni, ustrašení a reaktivní. Každý účastník přinese svůj emocionální stav. Všechny tyto pocity a projevy se umocní, pokud se budeme nacházet v aktivní vlně pandemie.

- Vytvořte prostor pro účastníky, aby si pojmenovali, uvědomili emoce, které mají
- Vytvořte kulturu kontroly
- Modelujte trpělivost
- Používejte časté přestávky.

4.2.7 Sledujte účast

Častou výzvou při vedení on-line je, že skončíme v jednosměrné konverzaci. Mluvíme o účastnících, ale nevíme, zda jsou přítomni, zda souhlasí nebo nesouhlasí apod. Nemáme zpětnou vazbu pomocí řeči těla. Noví on-line facilitátoři se často snaží vypořádat z videí účastníků alespoň minimální informaci vypovídající o jejich aktivním zapojení. Někdy můžete vidět, jestli lidé mají hlavu otočenou jinam, píšou u počítače nebo se usmívají/mračí /smějí. Ale to, co vidíte z videa lidí, skončí jako odhad – a může být velmi nepřesné. Dívá se někdo jinam, protože se nudí, někdo vešel dovnitř, nebo je přemýšlivý?

Naštěstí existují i jiné strategie: Zahrňte ankety nebo spektra pro měření odpovědí. Použijte nástroj pro živé hlasování nebo požádejte, aby účastníci sdíleli v chatu nebo nahlas odpověď na jednoduchou otázku nebo dvě. Můžete mít na obrazovce viditelné možnosti a číst nahlas, aby lidé mohli odpovědět jednoduše „A“ „B“ „C“ atd.

Použijte obecné otázky týkající se stavu výuky a přítomnosti účastníků. „Udělejte si chvilku a napište do chatu: Je to zatím jasné? Co ještě není jasné?“

Zkontrolujte aktivitu mezi částmi. Pravidelně čtete příspěvky ve svém diskusním fóru. Zejména v rozšířeném kurzu se častěji přihlašujte dříve, abyste zjistili, zda někteří účastníci nepotřebují větší podporu. Jak kurz pokračuje, můžete si po uplynutí lhůty prohlédnout celé diskusní fórum apod.

Spousta platform má různá analytická data, která můžete použít ke čtení vaší skupiny. Mohou to být nezpracovaná data nebo různé grafy, které vám pomohou identifikovat trendy.

U všech metod zapojení je důležité věnovat pozornost lidem, kteří mohou být marginalizováni kvůli technologii, kterou používají (například je těžší používat telefon a dělat interaktivní věci nebo možná nejsou na videu nebo...). Způsob, jakým to děláte, se může lišit podle toho, jak velká je vaše skupina a zda se jedná o okamžik, kdy chcete slyšet každého.

4.2.8 Dejte účastníkům vědět, že je „vidíte“

Jedna věc je sledovat zapojení účastníků. Ale čím více dáváte jasně najevo, že je vidíte, že jsou pro vás důležité, tím více je pravděpodobné, že se aktivně zapojí. Je také pravděpodobnější, že vám pošlou jasné neverbální signály prostřednictvím webové kamery, když dostanou signál, že se někdo dívá zpět přes jejich obrazovku.

Zde je několik příkladů toho, jak by tyto signály mohly vypadat. Facilitátor říká:

- „Vypadá to, že jen asi polovina skupiny sdílela nápady v chatu. Pokud někdo má potíže s chatem, dejte nám vědět, nebo můžete sdílet nahlas.“
- „Vidím [jméno], že jsi právě zmlkl. Je něco, co bys chtěl dodat?“
- „Vidím, že mnoho lidí říká „ano“ v chatu, takže ano, pojďme se přesunout k druhému tématu.“
- „Vidím spoustu hlav dolů na webových kamerách, takže vám dám trochu víc času na poznámky.“
- „Všichni sdíleli kromě [jméno] a [jméno], kteří jsou na telefonu. Chtěli byste se také vyjádřit, podělit se s námi o nápady?“
- „Vypadá to, že [jméno] odstoupil, takže se k němu vrátíme, až bude zpět.“
- „Vítejte [jméno], jsme právě uprostřed sdílení jedné věci, kterou jsme udělali, to je dnes zábava. [jméno], [jméno] a [jméno] ještě nezmizeli.“

4.2.9 Znevýhodnění účastníků je umocněno technologií

Marginalizované skupiny a znevýhodnění účastníci mají tendenci účastnit se aktivně on-line semináře méně často. To může být umocněno díky technologií třemi způsoby:

- Důvěra lidí ve své schopnosti v navigaci a práci v novém on-line prostoru může být náročná. Riziko zostuzení a odhalení jejich technické nevědomosti může být mnohem vyšší.
- Lidé s menšími zdroji mají menší přístup ke špičkovým technologiím a vyhrazený prostor pro práci. Místo toho, aby pracovali před velkým počítačem, mohou být na svém telefonu uprostřed rodiny, sousedů anebo dopravy.

- Účastníci mohou mít horší přístup k internetu, který jim může znesnadnit nebo úplně znemožnit účastnit se některých aktivit (pomalé připojení k videu, které se nenačítá apod.).

Jako facilitátor máte moc tuto situaci zhoršit nebo zlepšit.

- Ne vždy vybírejte nejrychlejší odpověď.
- Ujistěte se, že všichni – bez ohledu na jejich technologii – se mohou plně zapojit.
- Snažte se vždy poskytnout alternativní možnosti účasti. Pokud někdo nemůže být na videu, ujistěte se, že existuje způsob, jak může zavolat. Pokud lidé volají, poskytněte jim vyhrazený prostor k účasti během aktivit a ujistěte se, že chat je přečten nahlas.
- U skupin napříč časovými pásmy se ujistěte, že nenabízíte jen sezení v době, která je pro některé účastníky výhodná, ale pro jiné naprosto nevýhodná (brzo ráno, pozdě večer, pravidelné časy pro jídlo apod.).
- Připravte účastníky na úspěch, a naopak dbejte na to, abyste je nezesměšlili (použití správných/špatných otázek a říkat lidem, že se mylí, přede všemi).
- Pečlivě si rozmyslete, kdo má k technologii přístup (pokud někteří účastníci nemají přístup k technologii, nespěchejte – věnujte čas a práci, abyste nejprve zajistili přístup).
- Vytvořte metody pro vzájemnou pomoc a bezpečnou skupinu, bezpečný prostor (Propojte obsah s aktuálně prožitými zkušenostmi lidí, zařadte okamžiky ticha nebo vedených meditací atd.).

4.2.10 Uvolněte sebe a svou skupinu od dokonalosti

Existuje nespočet faktorů, které ovlivňují on-line prostor a které jsou mimo naši kontrolu. Existují věci, které můžete udělat, abyste minimalizovali různé problémy, ale nejdůležitější věc, kterou můžete udělat, je zhluboka se nadechnout a připravit se na to, abyste zůstali klidní a udělali vše, co je ve vašich silách, abyste podpořili svou skupinu v tom, co nevyhnutelně přijde. Sociální distancování a násilné omezení domova může být náročné. Lidé bojují, takže vytváření nových způsobů, jak zůstat ve spojení, je zásadní pro to, abychom zůstali silní, duševně a fyzicky zdraví, dobře vyvážení a uzemnění. Trpělivost, péče a láska je naším nejdůležitějším úkolem.“

4.3 Časový plán on-line školení:

On-line školení má svou specifickou časovou osu, která se týká přípravy, průběhu i následných aktivit. Tato osa se liší od prezenčního vzdělávání a reflektuje specifika virtuálního prostoru¹²:

¹² *Inspirováno z Virtual Facilitation*

1/Před on-line školením (50 % stráveného času) je zapotřebí připravit si následující informace

- Jaký je celkový účel výuky?
- Kdo jsou přihlášení účastníci školení?
- Jaká jsou očekávání účastníků
- Získejte informace/očekávání od účastníků před schůzkou pomocí formuláře.
- Nastavte si časový harmonogram kurzu i s přestávkami a zašlete ho předem účastníkům.
- Naplánujte průběh setkání, on-line prostředí/aplikace, pravidla, která mají platit, a sdělte je účastníkům před setkáním.

2/Během on-line školení (20 % stráveného času) je zapotřebí

- Vytvořit přátelskou atmosféru.
- Věnovat pozornost všem účastníkům.
- Poskytovat pravidelná shrnutí o tom, co je dosaženo, co se bude dít, kam školení směřuje.
- Udržovat angažovanost pomocí „kontrolních otázek“, sledování, kdo a kdy mluví apod.
- Udržovat zaměření na účel výuky a řídit celý edukační proces.

3/Aktivity po on-line školení (30 % stráveného času) – zpracování zpětné vazby

- Dosáhli jsme toho, co jsme chtěli?
- Poslání poznámek a shrnutí toho, co bylo řečeno.
- Požádání o zpětnou vazbu od účastníků na vaše zapojení.

4.4 Porovnání on-line a off-line školení

V následujících třech tabulkách je porovnání formy vzdělávání dle názorů účastníků školení a blogů pořádaných EPALE a SOLTO-YOUTH (vysvětleno viz podkapitola 6.1), které jsou děleny do třech kategorií: 1/ Prostředí konání kurzu, 2/ Účastníci a jejich zapojení, emoce, psychická pohoda; 3/ Proces školení a metody, náročnost na přípravu.

Tabulka 4.1: Co je stejné při on-line a off-line školení

1/Prostředí	2/Účastníci	3/Proces školení a metody,
Počet účastníků	Facilitátor, školitel je zodpovědný za psychickou pohodu účastníků	Školitel, facilitátor jsou zodpovědní za výběr metod
Představení školení – cíle, metody	Sociální požadavky účastníků	Vždy musí být bezpečný prostor pro účastníky – zodpovědný facilitátor, školitel
Plánované přestávky		Školitel musí myslet na to, jak všechny účastníky zapojit do sociálního procesu, interakce, důležité je rovnoměrné zapojení všech účastníků

Pamatování na psychiku účastníků – zařazování energizerů		
Facilitátor je zodpovědný za výběr místnosti, její přípravu – výběr aplikace, přípravu on-line nástrojů		

Zdroj: EPALE a SOLTO-YOUTH, 2022

Tabulka 4.2: Co je rozdílného v on-line prostředí?

1/Prostředí	2/Účastníci	3/Proces školení a metody
Chybí komunita – těžké vytvořit sounáležitost	Omezený vliv školitele na emoce účastníků – nemožnost kontrolovat jejich emoce	Menší možnost variace metod, jejich flexibilita
Časově kratší školení, více přestávek, kratší školící hodiny	Malá možnost kontroly efektivního zapojení účastníků	Základní otázka – jak zapojit všechny účastníky, jaké metody
Chybí pohyb	Školitel nevidí řeč těla účastníků – neví, jak si vede, zda je zaujal	Je zapotřebí větší nasazení facilitátorů a školitelů, aby zaujali účastníky
Méně možností být flexibilní	Je zapotřebí brát v úvahu aktuální realitu účastníků (kolem něho se pohybují děti, zvířata...)	Je zapotřebí hodně plánovat, mít více možných variant dopředu, protože není možnost flexibility v procesu školení
Rozdílné prostředky a nástroje, jiná technika (jiné připojení k internetu, jiný počítač apod.) – školitel nemůže zaručit ideální kvalitu	Nelze číst v obličejích účastníků, zda jsou „přítomni“	Pamatovat na různou on-line gramotnost účastníků – méně je někdy více – je zapotřebí kontrolovat, zda všichni účastníci ovládají on-line prostředí – ten nástroj, který byl vybrán
Výhoda: účastníci se mohou připojit kdekoli na světě Není potřeba cestovat, nejsou např. omezení vízové povinnosti apod.		Je zapotřebí více času, aby se skupina spojila, propojila – je zapotřebí více seznamovacích aktivit v malých skupinkách
Ochrana sdílených dat		Školící proces je pevně časově ohraničený – není možnost dalšího neformálního vzdělávání, není kontakt s účastníky např. o přestávkách, na obědě apod.
Jiné normy počtu účastníků – jiná velikost skupin – méně účastníků – a tím více skupin		

Zdroj: EPALE a SOLTO-YOUTH, 2022

Tabulka 4.3: Jaké jsou nové aspekty v on-line, na které je nutné brát zřetel:

Prostředí	Účastníci – jejich zapojení, emoce, psychická pohoda	Proces školení – metody, energie
Vybrání vhodné on-line platformy – a práce s ní	Všechno je možné – je zapotřebí být statečný	Všichni účastníci musí být vtaženi do školícího procesu – najít vhodné metody – skupiny, kamery apod.
Mít na paměti vhodné a jednoduché digitální nástroje – aby je zvládli všichni účastníci		Nově strukturované informace
Soukromé prostředí je otevřeno všem (děti, zvířata apod.) – důraz na bezpečnost účastníků	Důraz na bezpečné prostředí účastníků	Nutná technická podpory vždy na školení
Kratší hodinové školení – ale více dní		Na metody jsou zapotřebí peníze – některé aplikace nejsou zadarmo, příp. je zapotřebí zaplatit, aby fungovaly správně
		Plánování!

Zdroj: EPALE a SOLTO-YOUTH, 2022

4.5 Výhody a nevýhody on-line školení

On-line výuka se stala v současné situaci, kterou způsobil onemocnění COVID-19, **nedílnou součástí vzdělání dospělých**, lze identifikovat její výhody, na druhou stranu lze nalézt i několik nevýhod.

Výhody on-line vzdělávání

Prezenční výuka má své nesporné výhody, ale její on-line forma je má také. Existuje řada aplikací, které je možné k tomuto účelu využít. Jsou buď volně přístupné, nebo je možné zdarma stáhnout alespoň jejich základní uživatelské verze přímo do svého počítače a účastnit se on-line vzdělávání v domácím prostředí nebo se schválením zaměstnavatele v pracovním prostředí.

V současné době je u většiny aplikací zajištěno velmi kvalitní rozlišení obrazu a nastavení zvuku. Jediné, co k výuce potřebujeme, je stolní počítač, notebook nebo tablet, webkamera a mikrofon. Aplikace často navíc ještě umožňují například sdílení obrazovky, preposílání materiálů a komunikaci přes chat. Náklady na tuto výuku z pohledu odpadnutí časových dojezdů a nákupu pomůcek navíc jsou velmi nízké, komfortní zóna jednotlivce, kterou si pro sebe připraví je vysoká.

K tomu také lze velmi snadno přenášet psací plochu pomocí připojení externí kamery. Tím se opět zvyšuje efektivita on-line výuky a téměř mizí rozdíl mezi tím, zda je učitel v reálný čas se studentem ve třídě, nebo jestli jsou oba on-line. Jednou z výhod on-line vzdělávání je i skutečnost, že se **účastníci zdokonalují i v IT dovednostech, vzniká tedy vedlejší efekt zvyšování IT dovedností účastníků přímo při školení on-line.**

On-line výuka může být **realizována prakticky všude a za jakékoli situace**. Současný stav spojený s plošnými opatřeními je ostatně dobrým příkladem. Výuka je navíc **efektivní**, protože není omezena ani časem, ani místem. Aktuálně je přitom tato forma vzdělávání **velmi jednoduchá**. Existuje řada aplikací, které je možné použít a pak už stačí jen počítač či notebook, případně tablet, dále pak webkamera a mikrofon. Tímto vybavením již dnes disponuje velká většina především mladých lidí.

Nevýhody on-line vzdělávání

Navzdory vysoké funkčnosti aplikací a dostupnosti moderních počítačových doplňků musíme i zde počítat s možností, že se vyskytnou problémy. Například vlivem povětrnostních podmínek nebo kvality internetového připojení může dojít k chvilkovému výpadku spojení. Na druhou stranu ani prezenční výuka se neobejde bez přerušení či problémů.

Ačkoli je dnes on-line výuka jednodušší než kdy dříve, komplikací může být **neznalost účastníků, ale i lektorů**. Ne každý totiž využívá sociální sítě a nemusí být úplně technicky zdatný. Problematická může být i **nižší efektivita výuky**, protože přítomnost ve třídě je v tomto ohledu samozřejmě lepší. Navíc musíme zmínit i **technické problémy**, které lze jen těžko předpokládat a ovlivnit. Někdy může hrát roli nedostupnost odpovídající techniky a potíže způsobuje rovněž nekvalitní připojení anebo výpadky internetu.



5 Technické minimum pro on-line vzdělávání

5 Technické minimum pro on-line vzdělávání

V současné moderní společnosti se neustále rozšiřují možnosti, jak se vzdělávat a jak najít ten nejefektivnější způsob vzdělávání. On-line vzdělávání může mít více podob. My se zaměříme na tu nejnámější formu prostřednictvím videohovorů. V této kapitole se seznámíte s technickými základy pro on-line vzdělávání. Dále se zaměříme na uživatelské prostředí u nejrozšířenějších komunikačních platform pro on-line vzdělávání: Microsoft Teams, ZOOM, Google Meet.

5.1 Technická stránka on-line komunikace

Pro plnohodnotnou on-line komunikaci přes počítač jsou, kromě funkčního počítače, nutné další tři připojené periférie. Potřeba jsou:

- Mikrofon,
- Kamera,
- Reproduktory.

Všechna tato zařízení se dají snadno pořídit v základní verzi v ceně odpovídající jednotkám stokorun. Pokud se někdo při komunikaci vymlouvá, že toto zařízení nemá, je to jen obvykle známka jeho lenosti a pohodlnosti, že si dotyčné zařízení nepořídil a nezprovoznil.

Kdyby vše selhalo, lze pro on-line komunikaci použít i příslušné aplikace v mobilním telefonu, protože mobilní telefony mají všechny zmíněné periférie vestavěné, ale takto vedená komunikace není zdaleka tak pohodlná a efektivní jako komunikace přes počítač.

5.1.1 Mikrofon

Mikrofon slouží k záznamu zvuků a jeho přenosu do počítače. Existuje několik variant mikrofonů, které lze použít:

- Vestavěný mikrofon,
- Stolní mikrofon,
- Mikrofon do ruky,
- Headset s mikrofonom.

Vestavěný mikrofon je v současnosti součástí většiny notebooků a PC typu All-in-One (vše v jednom). Jeho hlavní výhodou je, že pokud je součástí počítače, není třeba jej pořizovat a instalovat. Jeho nevýhody hlavně spočívají v tom, že má malý dosah a při mluvení je nutné být v bezprostřední blízkosti počítače. Pokud je navíc počítač během hovoru více zatěžován, může se stát, že vestavěný mikrofon začne snímat i hučení větráku počítače.

Stolní mikrofon a **mikrofon do ruky** jsou vhodné, pokud je cílem to, aby byl výsledný zvukový záznam co nejkvalitnější, v této kategorii se nacházejí i zařízení pro profesionály. Při výběru, jestli dát přednost stolnímu nebo přenosnému mikrofону záleží hlavně na tom, jestli se budete při komunikaci pohybovat nebo sedět/stát na místě.

Headset s mikrofonem je kombinace sluchátek s mikrofonem. Výhodou takto používaného mikrofonu je to, že mikrofon se trvale vyskytuje v blízkosti úst mluvčího a dobře tedy snímá zvuk i při pohybu. Je třeba si ovšem dát pozor, aby se mikrofon netřel například o oblečení. V tom případě by totiž přenášel i velmi rušivé zvuky tření. Headsety se dají zakoupit ve variantách připojených kabelem do počítače a ve variantách bezdrátových. Výhodou bezdrátových variant je, že umožňují uživateli volný pohyb v okolí počítače. Jejich zprovoznění je ovšem technicky náročnější a bývají i méně spolehlivé, protože jsou napájeny z vestavěné baterie, a protože bezdrátové propojení s počítačem může být rušeno.

5.1.2 Kamera

Kamery používané v on-line komunikaci bývají dvojího druhu. Prvním typem jsou **kamery vestavěné do počítače**. Jsou obvyklou součástí notebooků a PC All-in-One. Jejich výhodou je, že jsou uživateli rovnou k dispozici a nebývá problém s jejich instalací a provozem. Nevýhodou je to, že se velice obtížně reguluje, jakým směrem jsou kamery namířeny.

Druhým typem kamer jsou **kamery externí**, které se do počítače obvykle připojují přes USB konektor. U tohoto typu kamer má uživatel mnohem větší kontrolu nad tím, jakým směrem jsou namířeny a co snímají.

5.1.3 Reproduktory

Reproduktory slouží k přenosu reprodukci zvuků z audiostopy, která k uživateli doputovala. Reproduktorů existují tři základní typy:

- Vestavěné reproduktory,
- Externí reproduktory,
- Sluchátka a headsety.

Vestavěné reproduktory jsou v současnosti běžnou součástí notebooků a PC All-in-One. Jejich hlavní výhodou je opět to, že jsou součástí počítače a obvykle není s jejich provozem problém. Obvykle ovšem nebývají příliš kvalitní a může u nich nastat problém s porozuměním přenášenému hovoru.

Externí reproduktory bývají obvykle schopny mnohem kvalitněji reprodukovat zvuky. V současnosti je k dispozici široká škála reproduktorů připojených do počítače kabelem i bezdrátových.

Sluchátka a headsety přenášejí zvuk přímo do uší posluchače. Jejich hlavní výhoda spočívá v tom, že přenášené zvuky neruší okolí posluchače a při jejich používání nemohou vznikat nepříjemné zpětnovazební zvuky, kdy je přehrávaný zvuk zachycen mikrofonem a zasílán zpět. Hlavní nevýhodou sluchátek a headsetů je, že jejich delší používání bývá pro posluchače nepohodlné.

5.1.4 Internetové připojení

Neméně důležitou podmínkou funkční on-line komunikace je internetové připojení. Pro on-line komunikaci je nevhodnější použití pevné kabelové přípojky, kde bývá přenos dat nejstabilnější.

Bezdrátové připojení, ať už pomocí Wi-Fi protokolu nebo přes mobilní data bývá náchylné na rušení a jeho kvalita může během hovoru kolísat a v důsledku toho jej i dosti znesnadňovat.

Při on-line hovoru je vhodné mít vypnuté všechny další programy, které zatěžují datovou linku, například stahování dat, nahrávání dat, stahování aktualizací, puštěný YouTube nebo jiná streamovací služba, některé počítačové hry apod. Tyto dokážou datovou linku zatížit natolik, že následnou on-line komunikaci dosti znesnadňují.

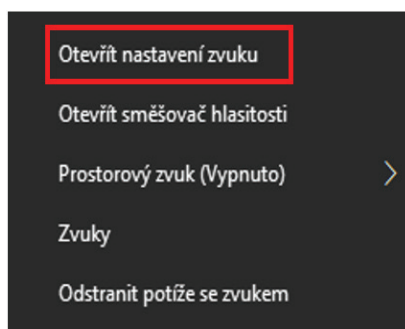
Pokud probíhá on-line komunikace z místa se sdíleným připojením (domácnost, kancelář apod.), měli by své on-line aktivity omezit i ostatní uživatelé.

5.2 Nejčastější technické problémy a jak je řešit

Technické problémy během on-line komunikace nastávají v situacích, kdy nefunguje správně jedna ze čtyř výše zmíněných hardwarových komponent.

V případě, že správně nefungují mikrofon, reproduktory nebo kamera, existuje relativně jednoduchý postup, jak se pokusit je zprovoznit.

1. Ověřte si, že je problémové zařízení správně zapojeno v počítači.
2. Ověřte si, že je problémové zařízení zapnuto a u bezdrátových zařízení ověřte, zda nemají vybité baterie.
3. U zvukových zařízení si ověřte si, že máte správně nastavené výstupní zařízení. Na počítačích s operačním systémem Windows se to nejsnadněji ověří tak, že se v oznamovací oblasti (vpravo dole) klikne pravým tlačítkem myši na ikonu reproduktoru (🔊). Otevře se tak menu, kde lze zvolit možnost Otevřít nastavení zvuku.



Tak se otevře okno nastavení reproduktorů a mikrofonu a lze si zde snadno ověřit, jestli je pro zvukový vstup a výstup nastaveno správné zařízení a rovněž si zde lze ověřit jejich funkčnost.

4. Zkuste připojit a použít do počítače jiný mikrofon, reproduktor nebo kameru a ověřte si, jestli fungují správně.
5. Pokud vše selže, požádejte o pomoc nějakou technicky zdatnou osobu, ideálně technika-specialistu.

5.2.1 Problémy s počítačovou sítí

Problémy s počítačovou sítí jsou nejčastěji:

- Zpomalené připojení,
- Kolísání rychlosti připojení,
- Ztráta datových paketů během připojení.

Zpomalené připojení (latence) se nejdříve začne projevovat tím, že se rozbije synchronizace zvuku a obrazu. Zvuková data totiž mají podstatně menší velikost a v počítači je možné je zkompletovat podstatně dříve než data obrazová.

Pokud se během spojení objeví toto zpomalení, je nejčastějším důvodem to, že datovou linku začal zatěžovat nějaký jiný proces. Může se jednat o stahování nějakého velkého souboru, počítač si může začít stahovat aktualizace, spuštěnou streamovací službu (např. YouTube) nebo puštěnou počítačovou hru (typické je to například pro Minecraft, League of Legends nebo on-line hry). V tom případě je nutné tento proces urychleně dokončit nebo vypnout.

Přetížení datové linky nemusí nutně být způsobeno počítačem uživatele, příčinou může být jiný počítač nebo jiné zařízení (Smart TV, mobilní telefon, Xbox apod.) na sdílené lince (např. domácnost nebo kancelář).

Kolísání rychlosti připojení (jitter) má obvykle podobné příčiny jako zpomalené připojení. Rozdíl je v tom, že v tomto případě se příčina zpomalení projevuje nárazově.

Ztráta datových paketů způsobuje to, že se obraz a zvuk v počítači začnou „trhat“, což často vede k tomu, že komunikace není vůbec možná. Nejčastěji se tomu tak děje kvůli nějakému chybně fungujícímu síťovému prvku (routery, switche). Nejčastěji se jedná o levné wi-fi routery v domácnostech, které nejsou stavěné na dlouhodobou velkou zátěž. V těchto případech pomáhá restart zařízení. Pokud se po nějakém čase po restartu začne problém opakovat, má dotyčný síťový prvek nejspíše problém s přehříváním. V tom případě pomáhá vyčištění od usazeného prachu, oprava zařízení nebo výměna za nové.

5.2.2 Potíže s používanou aplikací

Pokud nějaký používaný software nefunguje očekávaným způsobem, je nejčastěji chyba v nastavení dotyčného programu. Tyto problémy se dají řešit v následujících krocích, když postup nějakého kroku nepomůže, pokračujte následujícím:

1. Otevřete si nastavení programu a zkuste najít, v čem je chyba.
2. Zkuste program odinstalovat a znovu nainstalovat.
3. Zkuste najít řešení na internetu. Technický problém, který nastal, není s největší

pravděpodobností unikátní pro váš počítač a máte slušnou šanci, že postup řešení již někdo zpracoval. Nejpohodlnější a nejefektivnější jsou videonávody (např. na YouTube), podle kterých stačí u sebe v počítači postupovat směrem k nápravě. Další možností jsou textové návody vytvořené výrobcem programu nebo uživateli na uživatelských fórech.

4. Pokud vše selže, požádejte o pomoc nějakou technicky zdatnou osobu, ideálně technika-specialistu.

Bod 3 je velmi užitečný, když chcete používat nějakou funkci programu a nejde vám přijít na to samostatně. Na internetu je k dispozici obrovské množství návodů na používání programů pro on-line komunikaci.

Ale tento postup není vázaný na on-line komunikaci. Současný internet je rájem pro samouky, obvykle není problém si najít návod na téměř jakoukoliv činnost počínaje psaním počítačových programů a konče čištěním kanálů, opravou a údržbou aut nebo uzením klobásek. Všechno je to jen o chuti učit se, znalost angličtiny sice není podmínkou, ale je výhodná.

5.3 Softwarové prostředky pro on-line semináře a školení

5.3.1 Programový balík Microsoft Office

Microsoft Office je balík kancelářského software určeného pro kancelářské i jiné práce na počítači. Microsoft Office byl poprvé vydán v roce 1990 a jeho nástroje se rychle staly, a dodnes jsou, standardem pro práci na počítači a datové formáty souborů Microsoft Office jsou rovněž standardem, u kterého lze předpokládat, že jej budou ostatní programy umět používat a že osoby, kterým jsou soubory v tomto tvaru zasílány, je budou umět otevřít a používat.



Microsoft Office obsahuje mnoho různých programů, ale hlavními a nejpoužívanějšími jsou:

- Outlook – e-mailový klient, který je rovněž určen ke správě kontaktů, organizaci času a vedení kalendáře.
- Word – je textový procesor sloužící k psaní a úpravě textů.
- Excel – je tabulkový procesor sloužící ke zpracování dat, matematické výpočty na těchto datech a na vizualizaci dat ve formě tabulek a grafů.
- Powerpoint – je nástroj sloužící k tvorbě prezentací
- OneDrive – je služba umožňující uživatelům nahrát si své soubory na síťové úložiště a mít je tak bezpečně uložené a mít možnost je snadno sdílet mezi svými zařízeními (více počítačů, mobil, tablet apod.), případně soubory snadno sdílet i jiným uživatelům.

Součástí balíku Microsoft Office jsou i další programy, dále v textu jsou popisovány funkce Microsoft Teams určeného pro komunikaci v týmu i mimo něj a Microsoft Forms určeného pro tvorbu kvízů, dotazníků a formulářů.

Licence Microsoft Office

Programy Microsoft Office jsou tzv. proprietární software, to znamená, že jejich legální používání je podmíněno získáním licence od firmy Microsoft.

Licenci na Microsoft Office lze získat třemi různými způsoby:

- Zakoupením licence na balík služeb Microsoft 365. Tato forma licence funguje na základě, tzv. subskripčního modelu, kdy uživatel platí v pravidelných časových intervalech (měsíčně, ročně) poplatek za užívání a licence je na základě těchto pravidelných plateb obnovována. Velikost plateb se liší podle toho, pro koho je určena (rodina, firma, vzdělávací instituce apod.) a podle obsahu balíčku služeb.
- Jednorázovým zakoupením licence. Tato licence se vztahuje na jedno konkrétní zařízení, např. počítač, a je platná po celou dobu životnosti tohoto zařízení. Je dále nepřenositelná.
- Licenci na Microsoft Office lze také získat zdarma. Jedinou podmínkou pro její získání je založení si svého uživatelského účtu u firmy Microsoft. Licence zdarma umožňuje instalování programů Microsoft Office jako aplikace na mobilních zařízeních (smartphone, tablet), na osobních počítačích a notebookech jsou v tomto případě programy balíku Microsoft Office dostupné jen jako on-line aplikace přístupné přes okno webového prohlížeče.

Licence zdarma umožňuje pouze omezenou funkčnost programů, ale pokud uživatel nepotřebuje ke své práci pokročilé funkce programů nebo vyšší kapacitu síťového disku než několik GB, je tato licence dostačující.

Bližší informace o možnostech získání licencí a o cenových podmínkách lze snadno získat na webu Microsoft Office: <https://www.office.com/>, kde si lze také snadno vytvořit uživatelský účet. S libovolnou licencí se lze na tomto webu nalogovat a pracovat zde on-line.

The screenshot shows the Microsoft Office 365 web interface. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below that, there are three document thumbnails under the heading "Dobré ráno" and "Doporučené". The main part of the interface is a table of recent activity, with columns for "Název", "Změněno", "Nastavení", and "Aktivita".

Název	Změněno	Nastavení	Aktivita
všlhy_studeni Aplicovaná Matematika 2019	16. 12. 2021		You edited this file (16. 12. 2021)
vyhodnoceni_Bioleni_mužstva Fyzika	16. 12. 2021		You edited this file (16. 12. 2021)
kalkulace Politická Statistika mužíka	16. 12. 2021		You edited this file (16. 12. 2021)
Nová stránka v rámci kanálu Politická Statistika mužíka	16. 12. 2021		You recently opened this file (16. 12. 2021)
eniňne_řidičeni Statistika učebnice 812a Jan	16. 12. 2021		You edited this file (16. 12. 2021)
Aplicovaná matematika_Přehledka_11 Aplicovaná Matematika 2019	16. 12. 2021		You edited this file (16. 12. 2021)
domáci úlohy (1) Aplicovaná matematika	16. 12. 2021		You edited this file (16. 12. 2021)
Přehledka11 Aplicovaná matematika	16. 12. 2021		You recently opened this file (16. 12. 2021)
Přehledka12 Aplicovaná matematika	16. 12. 2021		You recently opened this file (16. 12. 2021)
Aplicovaná matematika_Přehledka_08	16. 12. 2021		You edited this file (16. 12. 2021)

5.3.2 Balík programů Google Apps

Google Apps je balík kancelářského software určeného pro kancelářské i jiné práce na počítači. Google je vydal v roce 2009 a tyto nástroje se postupně staly používanou alternativou k Microsoft Office.

Google Apps obsahují mnoho různých programů, ale hlavními a nejpoužívanějšími jsou:

- Gmail – je e-mailový klient.
- Google Dokumenty (Google Docs) – je textový procesor sloužící k psaní a úpravě textů, slouží jako alternativa Microsoft Wordu.
- Google Tabulky (Google Sheets) – je tabulkový procesor sloužící ke zpracování dat, matematické výpočty na těchto datech a na vizualizaci dat ve formě tabulek a grafů. Slouží jako alternativa Microsoft Excelu.
- Google Prezentace (Google Slides) – je nástroj sloužící k tvorbě prezentací, slouží jako alternativa Microsoft Powerpointu.
- Google Disk (Google Drive) - je služba umožňující uživatelům nahrát si své soubory na síťové úložiště a mít je tak bezpečně uložené a mít možnost je snadno sdílet mezi svými zařízeními (více počítačů, mobil, tablet apod.), případně soubory snadno sdílet i jiným uživatelům.

Součástí balíku Google Apps jsou i další programy, dále v textu jsou popisovány funkce Google Meet určeného pro on-line komunikaci a videohovory a Google Formuláře (Google Forms) určeného pro tvorbu kvízů, dotazníků a formulářů.

Programy Google Apps jsou k dispozici zdarma jako webové aplikace přístupné přes webový prohlížeč. Jedinou podmínkou pro jejich využívání je založení si uživatelského účtu u Google. Placenou službou je jen používání Google Disku, pokud uživatel

The image shows the Google login interface. At the top right, there is a navigation bar with links for 'Gmail', 'Obrázky', and a grid icon, followed by a blue button labeled 'Přihlásit se'. Below this is the main search area with the Google logo and a search bar. Under the search bar are two buttons: 'Hledat Googlem' and 'Zkusím štěstí'. On the right side, there is a white login box with the Google logo, the text 'Přihlaste se' and 'Použijte účet Google'. It contains an input field for 'E-mail nebo telefon', a blue link 'Zapomněli jste e-mail?', and a blue link 'Není to váš počítač? Přihlaste se v anonymním okně. Další informace'. At the bottom of the login box are two buttons: 'Vytvořit účet' and 'Další'. At the very bottom of the page, there is a footer with links for 'Čestná', 'Nápověda', 'Ochrana soukromí', and 'Podmínky'. Red annotations highlight the 'Přihlásit se' button and the 'Vytvořit účet' button with arrows and text labels.

potřebuje více než 15 GB diskové kapacity dostupné zdarma. Uživatelský účet je možné si snadno zařídit například na [webu vyhledávače Google](#).

5.3.3 Seznam vybraných komunikačních programů

V posledních cca 5-10 letech došlo k významné změně u komunikačních programů. Původní funkčnost, tj. textová komunikace (chat) a audio komunikace (on-line telefonování) byla rozšířena o funkce videohovorů a videokonferencí, sdílení souborů a integrace nebo spolupráce s dalšími programy. V současnosti jsou tak k dispozici velmi propracované programy umožňující efektivní on-line komunikaci v pracovních skupinách a zároveň umožňující organizaci a pořádání on-line akcí, jako jsou školení a semináře.

V současnosti jsou k dispozici desítky komunikačních programů a webových aplikací tohoto typu. Mezi tyto SW patří například:

- **Microsoft Teams,**
- **Google Meet,**
- **Zoom,**
- Skype,
- Cisco Webex Meetings,
- Slack,
- Flock,
- Hive,
- GoToMeeting,
- Chanty,
- a mnoho dalších.

V tomto textu se budeme zabývat pouze třemi SW z tohoto seznamu. Jedná se o Microsoft Teams, Google Meet a Zoom. Výhodou těchto Teams a Meet je to, že jsou součástí větších softwarových balíčků (Microsoft Office, Google Apps), které většina firem a organizací běžně využívá. Jako součásti rozsáhlejšího balíku umožňují Microsoft Teams i Google Meet snadné propojení a spolupráci s dalšími programy, například s textovým editorem (MS Word, Google Writer), tabulkovým procesorem (MS Excel, Google Sheets), poštovním klientem (MS Outlook, Gmail), on-line kalendářem (Google Calendar), síťovým diskem (MS OneDrive, Google Drive) apod. Vytváří se tak jeden společný „ekosystém“ vzájemně kompatibilních a spolupracujících programů, což je z uživatelského hlediska pohodlné.

Další software nabízejí totožnou nebo velmi podobnou základní funkčnost a velice podobné uživatelské rozhraní a se znalostí jednoho nebo obou níže popsaných SW není problém, v případě potřeby, přejít na jiný SW.

5.3.4 Srovnání prostředí pro videohovory

V tomto textu jsou prezentovány tři programy pro videohovory a videokonference. Všechny tři jsou kvalitními nástroji a jsou si svou funkcí velmi podobné. Ale i tak jsou mezi nimi drobné rozdíly, které mohou rozhodnout o tom, kterému programu dá uživatel přednost.

Microsoft Teams výhody:

- Provázanost a spolupráce s programy Microsoft Office,
- Vytváření týmů a společného prostoru pro týmy,
- Hovory nemají časový limit,
- Nastavení pozadí při videohovorech.

Microsoft Teams nevýhody:

- Pro plnou funkčnost je nutná placená licence Microsoft Office nebo Microsoft 365.
- Pro určité aplikace má zbytečně mnoho funkcí a je proto zbytečně složitý na ovládání.

Google Meet výhody:

- Provázanost a spolupráce s programy Google Apps,
- Je zdarma,
- Hovory nemají časový limit,
- Ve verzi zdarma je možné provádět konferenční hovor pro nejvíce (250) osob.

Google Meet nevýhody:

- Pro nahrávání videohovoru je nutná placená verze,
- V každý okamžik jen jedna osoba může sdílet obrazovku,
- Existují pochybnosti o tom, jestli Google respektuje soukromí při hovorech.

Zoom výhody:

- Jednoduché a intuitivní ovládání
- Neprovozuje ho velká americká korporace.

Zoom nevýhody:

- Nelze používat jako webovou aplikaci bez instalování programu.
- Bezpečnostní potíže, tzv. zoombombing, kdy se k hovorům připojují nezvané osoby a schválně je ruší.
- Omezená délka hovorů (40 minut).

Jaký program si uživatel vybere pro svou práci, závisí hlavně na jeho preferencích, nejčastěji uživatelé preferují ten, se kterým se naučili jako s prvním pracovat. Mnoho větších organizací zvolilo jeden konkrétní program jako jednotnou a standardní platformu pro komunikaci, což lze doporučit všem.

5.4 Uživatelské prostředí Microsoft Teams

Microsoft Teams (dále jen Teams) je komunikační software, který je součástí balíku Microsoft 365. Teams v sobě kombinuje textovou a video komunikaci společně se službou sdílení souborů, která v sobě dokáže integrovat další programy od Microsoftu i programy třetích stran.



Teams se začal distribuovat v roce 2017 jako náhrada předchozích produktů firmy Microsoft určených pro on-line spolupráci – Skype for Business a Microsoft Classroom. Velkou popularitu si Teams a obdobné SW získali během koronavirové epidemie, kdy se velká část komunikace přesunula do on-line prostředí. V roce 2021 Microsoft deklaroval, že jej každý měsíc použilo 250 milionů unikátních uživatelů.

Teams není vázaný na konkrétní operační systém, může být provozován na všech počítačích s operačním systémem Windows, MacOS nebo Linux. Stejně tak může být nainstalován jako mobilní aplikace v prostředí operačních systémů Android a iOS nebo může být spuštěn bez instalace z webového prohlížeče.

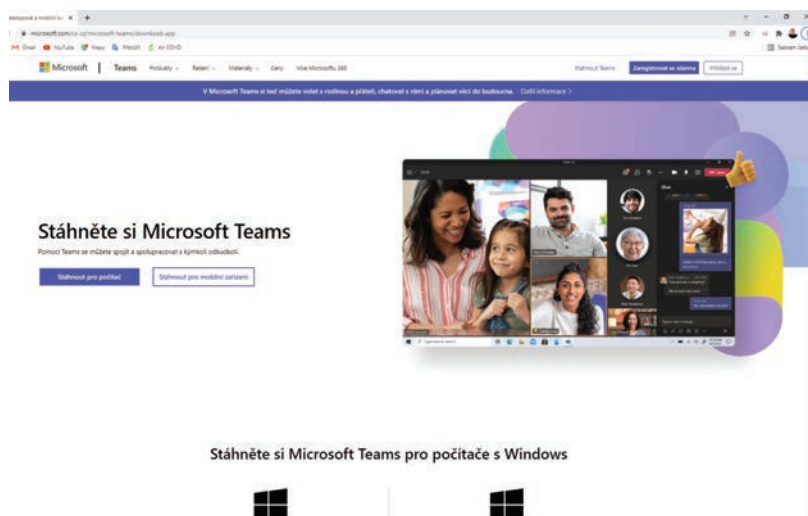
Licence Teams je obsažena v licenci pro Microsoft 365, resp. Microsoft Office 365 nebo může být zakoupena samostatně. Teams je k dispozici i zdarma, postačuje k tomu registrace u Microsoftu. Ve verzi zdarma má Teams omezenou funkčnost, maximální počet členů v organizaci je omezen na 300, datové úložiště má úložnou kapacitu sníženou z 1 TB na uživatele na 2 GB na uživatele, nelze v prostředí Teams udělat záznam schůzky a nelze využít Teams k telefonním hovorům.

5.4.1 Instalace a spuštění Teams

Instalace a spuštění Teams jako desktopové aplikace

Nejpohodlnějším způsobem, jak používat Teams, je nainstalovat jej jako desktopovou aplikaci na vašem počítači nebo notebooku. Instalační soubor je k dispozici ke stažení na [webu Microsoftu](https://www.microsoft.com/teams).

Odtud jen stačí si jej stáhnout a nainstalovat. Při prvním spuštění Teams budete vyzváni, abyste se přihlásili ke svému Microsoft účtu.



Microsoft

Přihlásit se

E-mail, telefon nebo Skype

Nemáte účet? Vytvořte si ho!

[Nezdařil se přístup k účtu?](#)

Zpět Další

Přihlašovací údaje

Vytvoření účtu

Pokud již využíváte Microsoft 365, Office 365, Skype, Xbox nebo jiné programy nebo zařízení od Microsoftu, pravděpodobně již účet máte, v opačném případě si jej musíte zdarma založit.

Microsoft

Zůstat přihlášen(a)?

Když to uděláte, snížíte počet výzev k přihlášení, které se vám budou zobrazovat.

Příště už nezobrazovat

Ne Ano

Uložení přihlašovacích údajů

Zůstat přihlášen

Po úspěšném přihlášení máte možnost zůstat na zařízení trvale přihlášen bez opětovného přihlašování. Je to výhodné v případě, že se přihlašujete na svém pracovním nebo domácím počítači.

Následně se již spustí Teams a vy jej můžete začít používat.

Spuštění Teams ve webovém prohlížeči

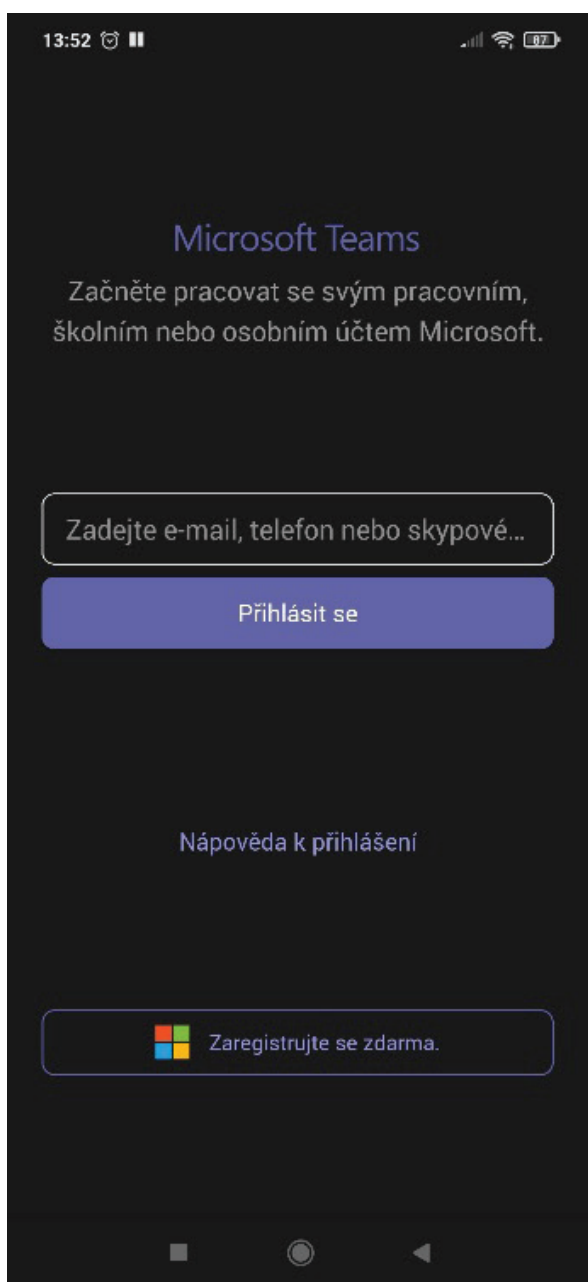
Team lze spustit přímo ve webovém (internetovém) prohlížeči (Chrome, Firefox, Edge, Opera, Safari apod.). Stačí v prohlížeči zadat webovou adresu teams.microsoft.com a bez jakékoliv instalace budete vyzváni k přihlášení k Microsoft účtu stejně jako v předchozím případě. Uživatelské rozhraní, které je téměř nerozeznatelné od desktopového programu, se vám následně zobrazí v okně prohlížeče.

Přihlášení přes webový prohlížeč je výhodné v případech, kdy se potřebujete připojit z cizího počítače, kde nechcete nebo nemáte právo instalovat nové programy.

Při přihlašování na cizím zařízení své přihlašovací údaje neukládejte a nezůstávejte přihlášení!!!

Instalace a spuštění Teams jako mobilní aplikace

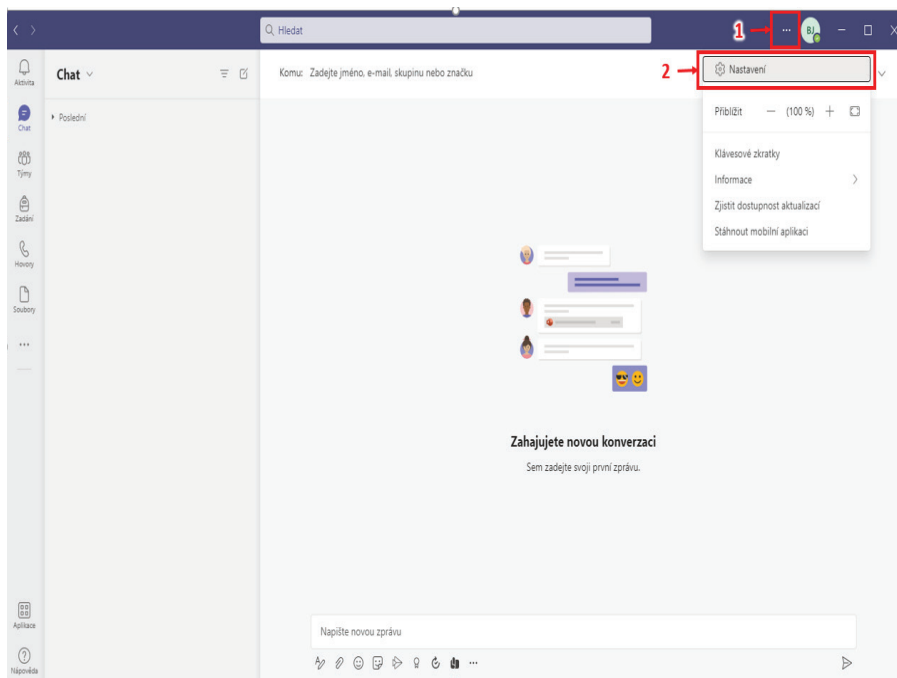
Teams lze nainstalovat jako mobilní aplikaci a mít tak přístup k Teams na svém chytrém telefonu nebo tabletu. Pro instalaci stačí si Teams vyhledat v Google Play (Android) nebo App Store (iOS) a nainstalovat. Při prvním přihlášení budete vyzváni k přihlášení se ke svému Microsoft účtu.



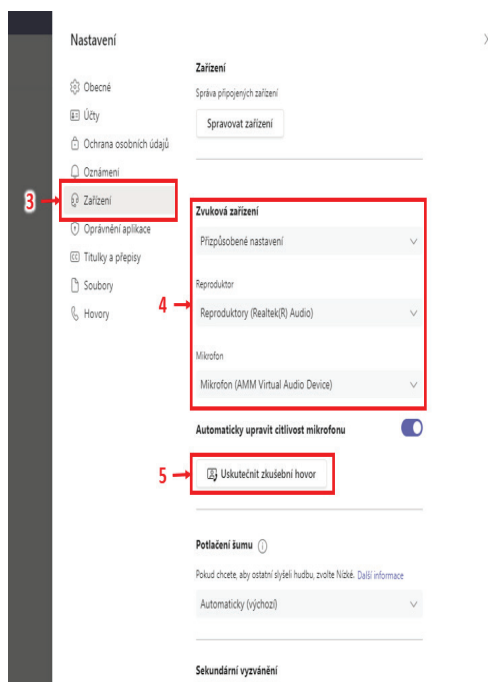
Po úspěšném přihlášení můžete začít používat. Mobilní aplikace se zejména hodí pro textovou komunikaci a videohovory, hlavně v situacích, kdy selhává technika na vašem počítači nebo notebooku. Na integrovanou kameru a mikrofon ve vašem telefonu bývá větší spoleh. Je vhodné mít pro delší hovory telefon v nabíječce.

5.4.2 Kontrola nastavení periférií

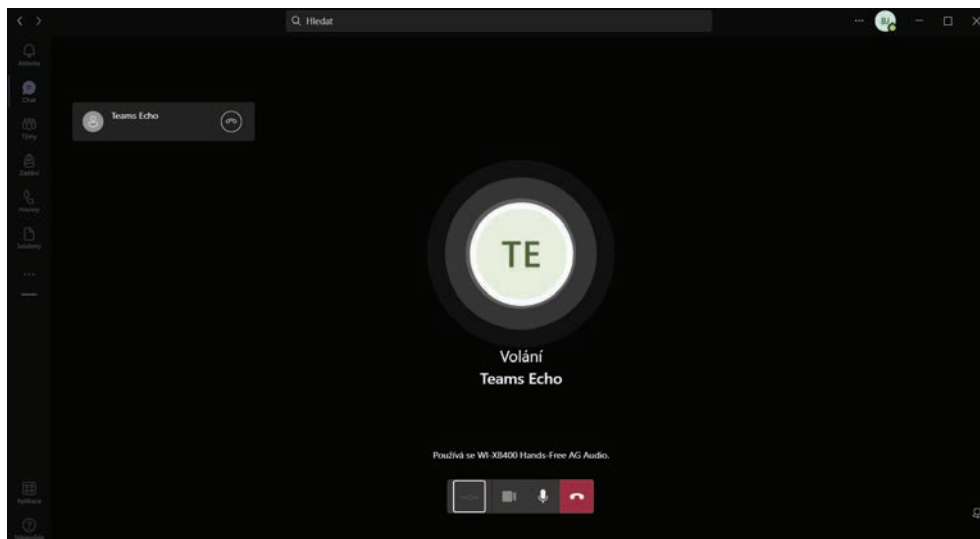
Pro správné fungování Teams je nutné mít správně nastavené periférie, tj. mikrofon, zvukový výstup a kameru. Správnou funkčnost těchto periférií si lze ověřit v nastavení Teams.



V záložce Zařízení si lze nastavit zvuková zařízení a uskutečnit zkušební hovor.



Při zkušebním hovoru stačí následovat instrukce.

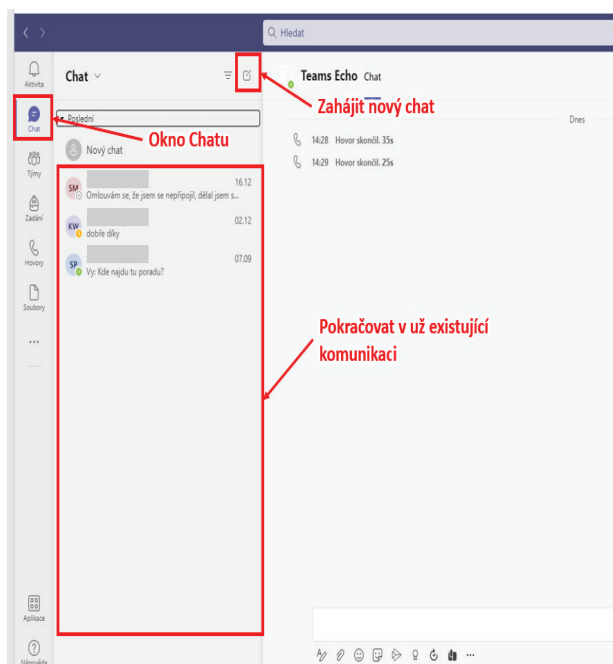


Pokud jste sami sebe slyšeli, povedlo se vám vše nastavit správně.

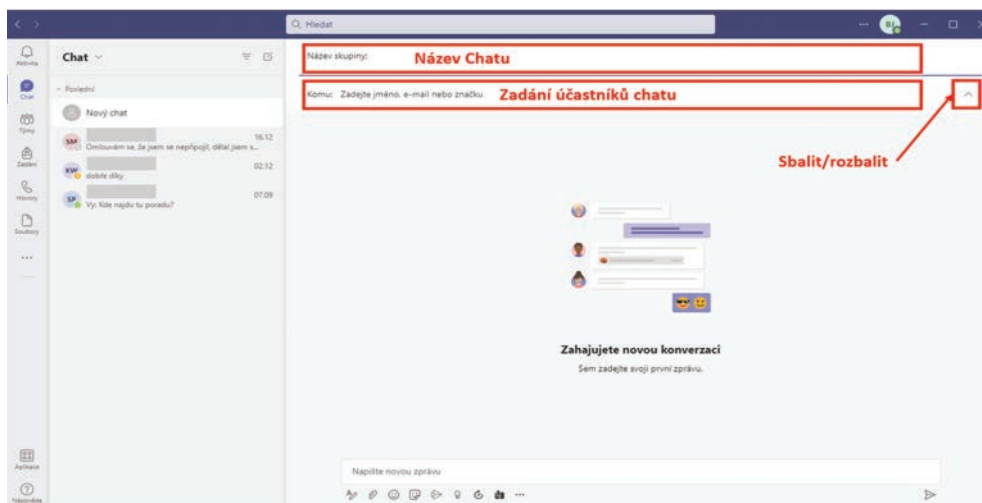
5.4.3 Chat

Nezákladnějším způsobem komunikace je Chat (česky pokec, klábošení). Tato funkce je velice podobná ostatním komunikačním programům. Pokud máte zkušenost s WhatsApp, Skype, ICQ, Facebook Messenger nebo s podobnými programy, bude pro vás použití Chatu jednoduché a intuitivní.

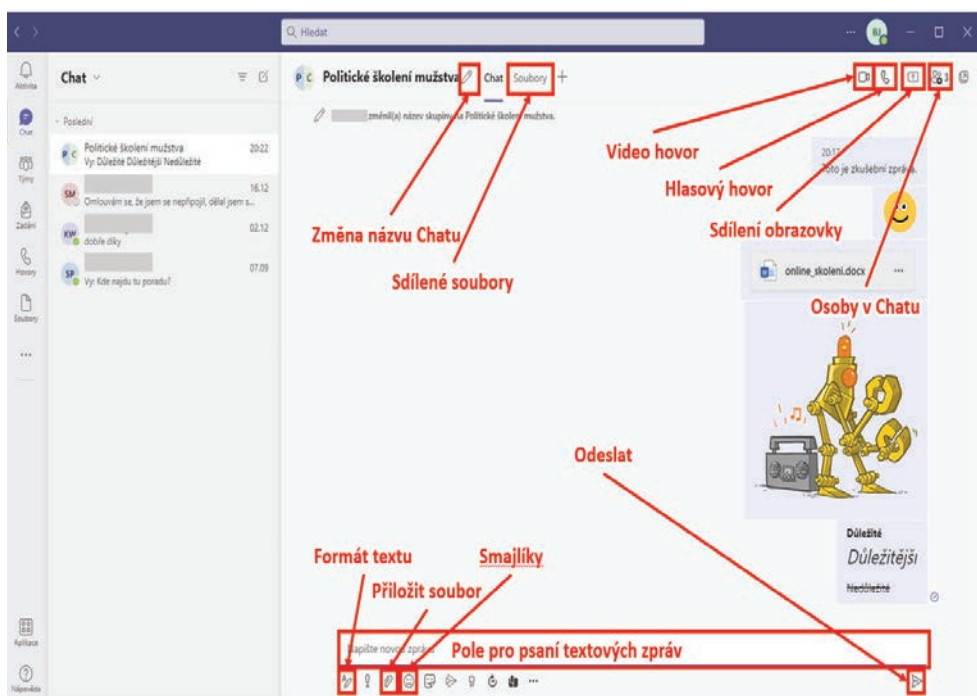
S Chatem lze jednoduše začít kliknutím na ikonu Chatu na liště na levém okraji okna Teams. Po přepnutí do funkce Chat lze pokračovat v už existující komunikaci nebo zahájit komunikaci novou.



Při zahájení nového chatu je v první řadě třeba zadat osoby nebo skupiny osob, se kterými chcete komunikovat. Nejčastějšími způsoby, jak zadat lidi do chatu, je e-mail nebo, pokud je to člen vaší organizace, jeho jméno a příjmení. Při založení Chatu je možné jej pojmenovat, což je užitečné v situacích, kdy se k Chatu hodláte opakovaně vracet. Osoby přidávané pomocí e-mailu nemusí vlastnit licenci Teams, aby se mohly připojit.



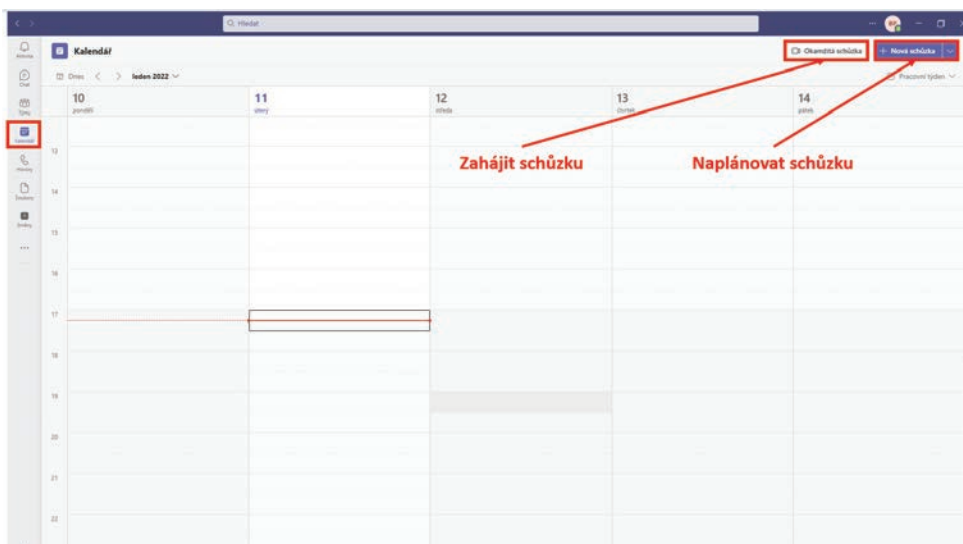
Po přidání osob do chatu je možné zahájit komunikaci. U Chatu jsou možné tři základní způsoby komunikace – textové zprávy, hlasové hovory a videohovory.



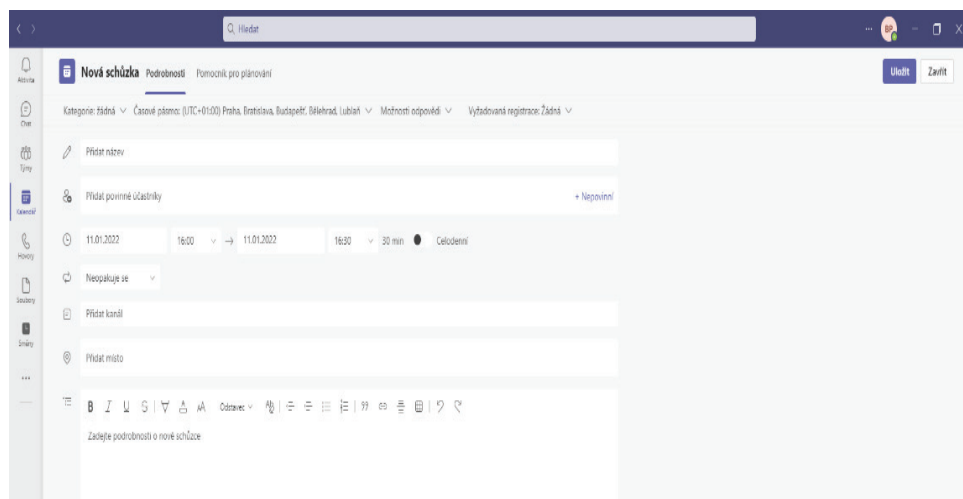
5.4.4 Kalendář, plánování schůzek

Užitečnou funkcí Teams je Kalendář. Je určena k plánování schůzek a jiných aktivit. Pracovat s Kalendářem lze jednoduše, začít kliknutím na ikonu Kalendář na liště na levém okraji okna Teams. Ikonu Kalendáře nebudete mít aktivní, pokud nemáte zároveň aktivovanou e-mailovou službu k vašemu účtu na serveru Microsoft Exchange.

Po kliknutí na ikonu Kalendář se vám otevře okno plánovacího kalendáře, kde můžete sledovat naplánované aktivity a naplánovat nové schůzky.



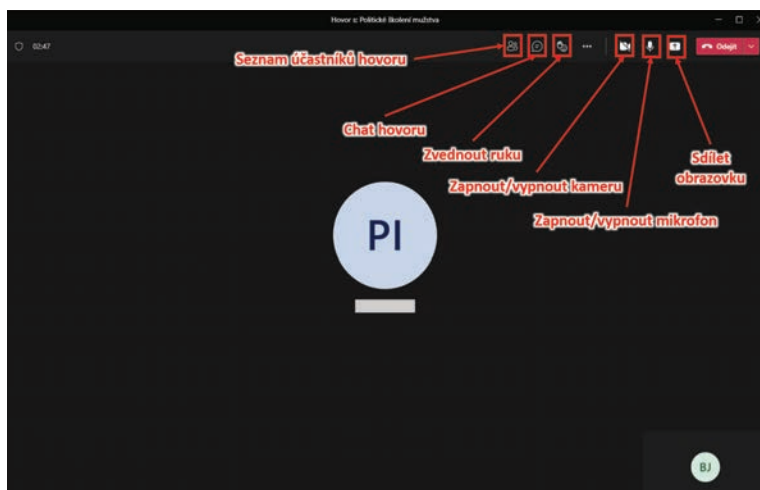
Po kliknutí na ikonu Nová schůzka můžete nastavit parametry nové schůzky. Všem plánovaným dalším účastníkům přijde e-mail s žádostí o potvrzení schůzky, kterou mohou přijmout nebo odmítnout.



5.4.5 Videohovory

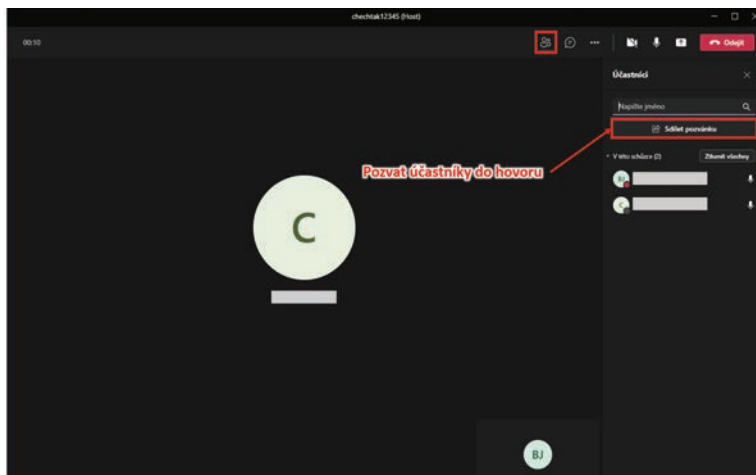
Videohovory jsou nejspíše nejvíce využívanou funkcí Teams. Slouží pro komunikaci s jednotlivými osobami v rámci Chatu, pro hovory a konferenční hovory v rámci týmu i pro přednášky, prezentace a školení.

Nejjednodušším způsobem zahájení videohovoru je jeho zahájení v konkrétním Chatu. Po jeho zahájení se otevře okno videohovoru a pokud nejsou žádné technické obtíže, může hovor začít. Na obrázku níže jsou popsány základní uživatelské funkce videohovoru v Teams.

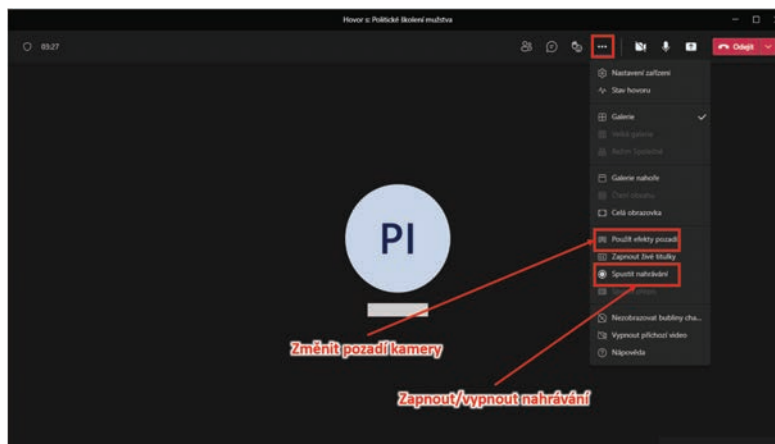


Součástí každého videohovoru je Chat, kde lze psát zprávy posílat odkazy a/nebo sdílet soubory.

Pokud chcete do hovoru přizvat další osoby, lze je jednoduše pozvat, aby se připojily k hovoru. V seznamu účastníků hovoru lze kliknout na ikonu Sdílet pozvánku a získat tak odkaz na schůzku, který lze zaslat přes mail, chat apod. a prostým kliknutím na tento odkaz se kdokoliv může přidat.



Na následujícím obrázku jsou zobrazeny další dvě užitečné funkce videohovoru – změna pozadí obrazu kamery, který posíláte a nahrávání hovoru.



Záznam hovoru je po jeho ukončení automaticky zpracován a v chatu se objeví odkaz na web Microsoft Sharepoint, kde je možné si záznam hovoru prohlédnout, sdílet nebo si jej stáhnout k sobě na počítač. Na webu Microsoft Sharepoint se video uchovává přibližně po dobu 14 dnů.

5.4.6 Týmy a kanály

Pokud se chcete v prostředí Teams setkávat jako skupina pravidelně, je vhodné si pro vzájemnou komunikaci založit vlastní Tým. Založení týmu je výhodné i v případě, kdy chcete pomocí Teams provádět školení nebo přednášky, protože týmové videohovory mají navíc několik velmi užitečných funkcí.

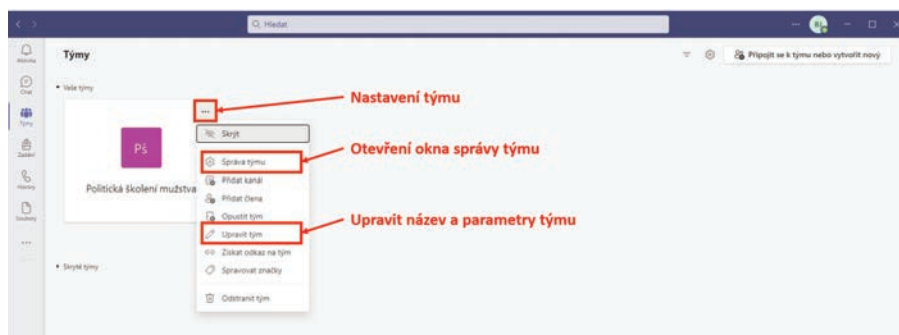
Týmem se v prostředí Team rozumí skupina lidí, která na něčem spolupracuje. V týmu existuje jeden nebo více tematických kanálů, skrze které potom probíhá komunikace. Kanály lze jednoduše přiblížit na příkladu, kde Týmem je školní třída (včetně učitelů) a každý předmět má určený svůj kanál.

Jak založit a spravovat tým

Jakoukoliv práci v týmu lze snadno zahájit kliknutím na ikonu Týmy na levé liště okna Teams



U již existujících týmů můžete, pokud jste jejich vlastníkem nebo vám vlastníkem týmu k tomu přidělil práva, měnit jeho nastavení a členy.

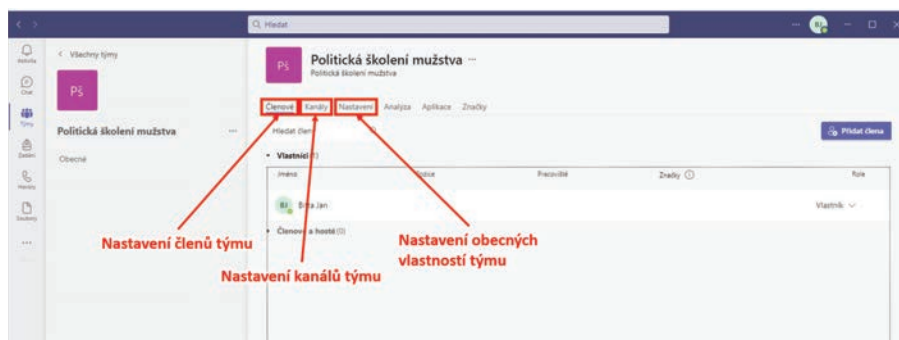


Pokud kliknete na ikonu založení týmu, otevře se vám okno, kde můžete založit nový tým nebo se připojit k již existujícímu týmu.



Při založení týmu budete vyzváni, abyste vybrali typ týmu, název týmu, jestli tým bude soukromý nebo veřejný a kdo budou jeho členové. Jedná se jen o prvotní nastavení, všechny tyto parametry může vlastník týmu později kdykoliv změnit v okně správy týmu.

Okno správy týmu je možné otevřít v seznamu týmů nebo i v případě, že se nacházíte v okně vámi zvoleného týmu.



Každé osobě lze přidělit Roli v týmu, osoba může být v týmu:

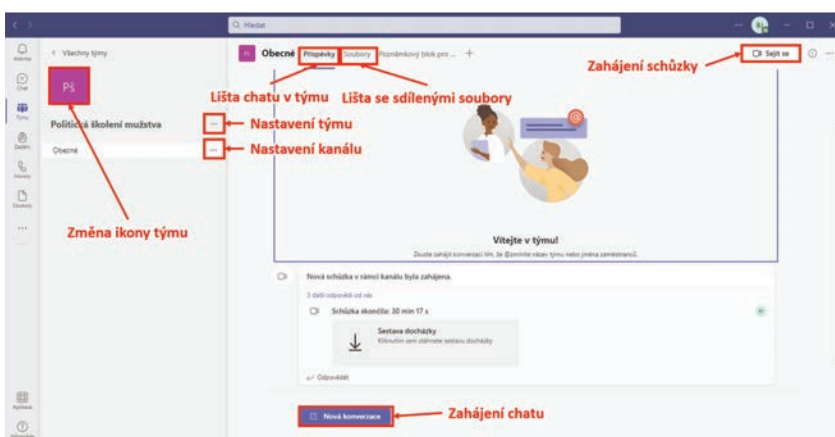
- Vlastník (může měnit jeho vlastnosti),
- Člen (účastní se dění v týmu)
- Host (připojil se dočasně k týmu, nejčastěji pomocí odkazu).

Odkaz na tým lze získat po kliknutí na ikonu nastavení týmu.

V záložce Nastavení je možné nechat si vygenerovat kód týmu. Osoby, kterým je zaslán nebo nadiktován, se pomocí něj mohou k týmu snadno připojit přes volby založení týmu.

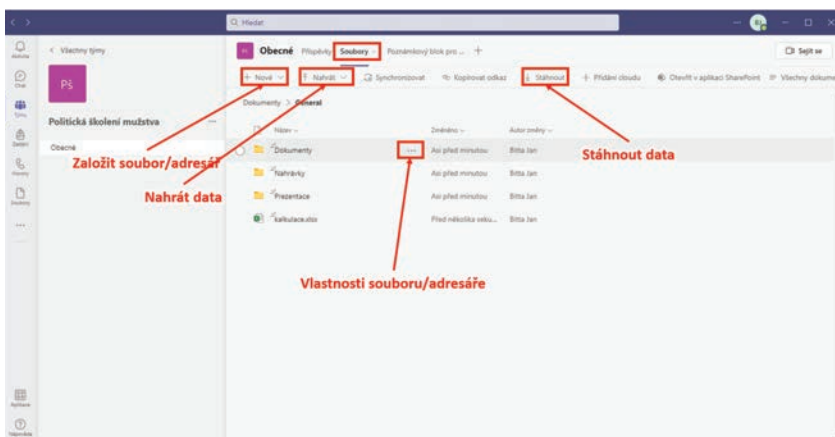
Chat v týmu

V okně týmu lze po založení začít s chatem, sdílet soubory nebo zahájit videohovor.



Sdílení souborů v týmu

Sdílené soubory jsou přístupné všem členům týmu. Pokud se sdílí v týmu větší množství souborů, je výhodné uložené soubory rozdělit do logických celků pomocí adresářové struktury.



Soubory jde nahrát do sdíleného prostoru týmu i prostým přetažením ikony souboru z počítače. Některé soubory (dokumenty MS Wordu, sešity MS Excelu, prezentace MS Powerpoint, PDF, textové soubory apod.) lze otevřít a pracovat s nimi přímo v okně Teams.

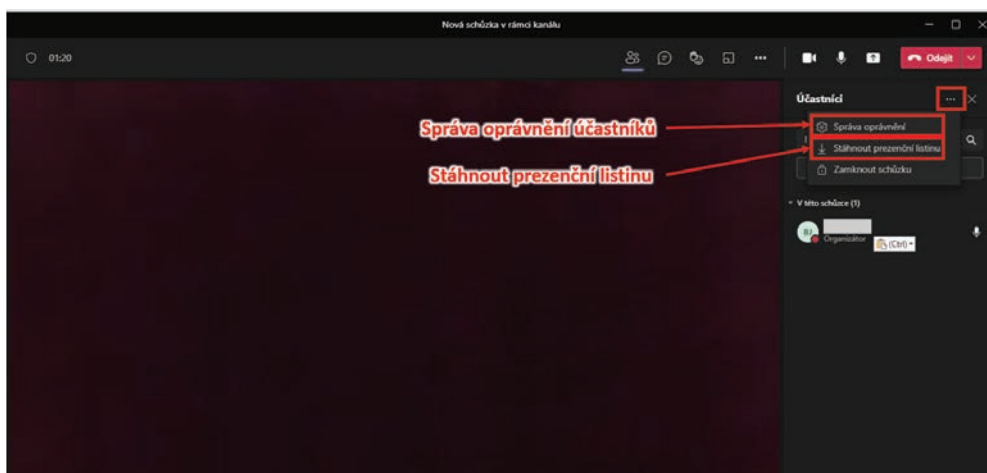
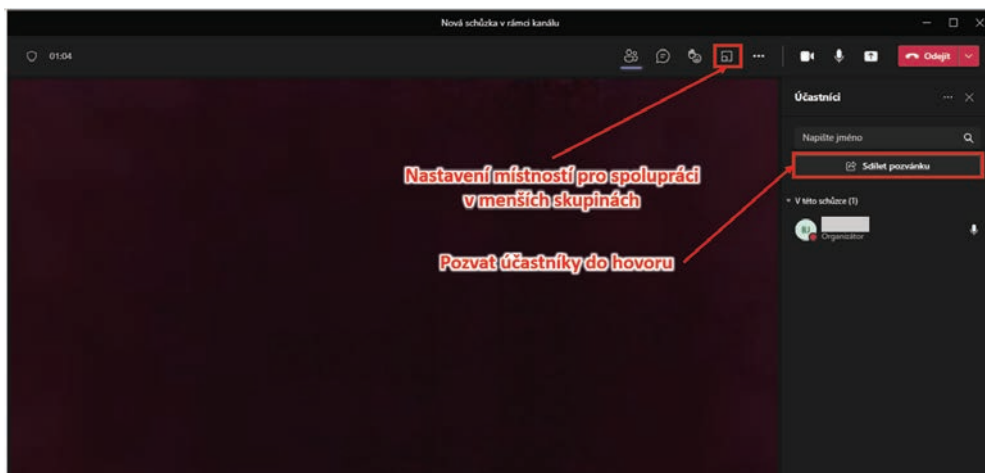
Všechny sdílené soubory jsou přístupné ke čtení i k úpravám všem členům týmu.

To je velmi užitečné pro práci ve skupinách. Účastníci školení si například mohou u sebe na počítači, přímo v Teams, otevřít jeden soubor (Wordovský dokument, Sešit Excelu, Powerpointovou prezentaci) a spolupracovat na jeho úpravách.

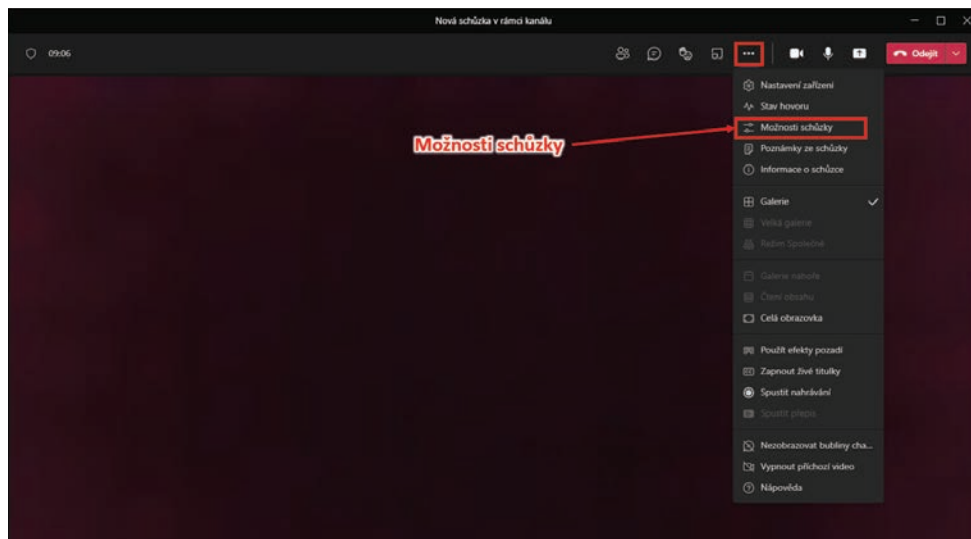
Člen týmu má možnost si některý soubor nebo soubory rezervovat pro sebe a provádět na něm úpravy. Pro ostatní členy týmu jsou tyto úpravy viditelné až po ukončení rezervace souboru. Rezervovat soubor je možné po kliknutí na ikonu vlastností souboru.

Videohovory v týmu

Videohovory v kanálu týmu mají několik užitečných funkcí, které nejsou k dispozici při videohovoru v Chatu.

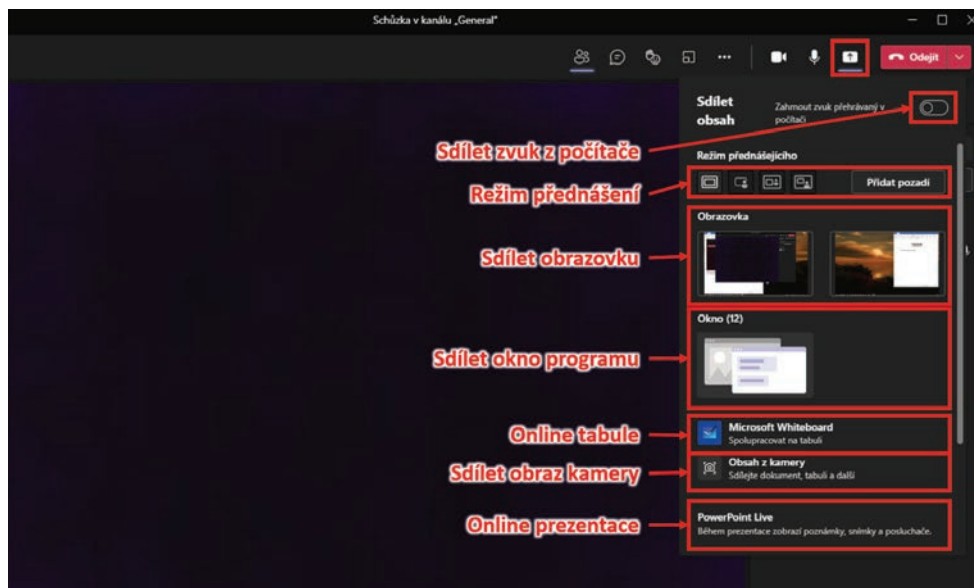


Ve videohovoru lze nastavit oprávnění, kdo může prezentovat. Tato volba jde nastavit v Možnostech schůzky.



Sdílení obrazovky, sdílení obsahu

Nedílnou součástí on-line přednášení, školení a prezentování je sdílení obsahu účastníkům. Účastníkům tak jde jednoduše z počítače prezentujícího zapojit i vizuální složku prezentování. V Teams existuje široká škála možností, jak lze sdílet obsah.



Pravděpodobně nejzákladnějším způsobem sdílení obsahu je sdílení obrazovky, popřípadě sdílení okna programu. Kliknutím na příslušnou miniaturu lze snadno vybrat správný monitor nebo správné okno programu určené pro sdílení.

Stejně snadno lze sdílet i obraz kamery. To se hodí hlavně v případech, kdy kamera připojená k počítači snímá například prezentujícího u tabule. Obraz obrazovky počítače a obraz z kamery lze i kombinovat nastavením vhodného Režimu přednášení. Lze tak mít například v jednom obrazovém výstupu pro posluchače například prezentaci a kamerový záběr přednášejícího (viz televizní vysílání pro sluchově postižené).

Dalšími alternativami pro sdílení obsahu je použití on-line tabule – Microsoft Whiteboard a PowerPoint Live, kdy se posluchačům zobrazuje prezentace, zatímco se přednášejícímu zobrazují navíc i další doplňující údaje a informace. On-line prezentace pomocí PowerPoint Live by se měla pro přednášejícího velice blížit živému přednášení například na konferencích.

Pokud chce přednášející přenášet i zvuk z počítače, například při přehrávání videí, je nutné zapnout sdílení zvuku z počítače.

5.5 Uživatelské prostředí ZOOM

Další rozšířenou aplikací pro video hovory a video konference je ZOOM. Výhodou aplikace je především její stabilita a také to, že ZOOM je možné si stáhnout zdarma. S bezplatným účtem získává uživatel neomezený počet schůzek denně. Pro individuální schůzky nejsou nastavené žádné časové limity, 40minutový limit platí pro skupinové schůzky s až 100 účastníky.

ZOOM je jako videokomunikační platforma využíván veřejnou správou, komerčním sektorem včetně technologických start-upů, a neziskovým sektorem. Rozšířené je také využívání aplikace ZOOM v rámci on-line vzdělávání, a to i na mezinárodní úrovni. ZOOM je cloudová aplikace pro videokomunikaci, která umožňuje nastavit virtuální videokonference a audiokonference, webináře, živé chaty, sdílení obrazovky a další možnosti spolupráce. K samotné účasti na schůzce ZOOM není zapotřebí žádný účet. Platforma je kompatibilní s Mac, Windows, Linux, iOS a Android, což znamená, že k ní má přístup téměř kdokoli.

Výhodou využívání ZOOMu je jednoduchost ovládání aplikace. Je snadné začít, rozhraní je relativně intuitivní s oblíbenými funkcemi, jako je zobrazení galerie – režim, který umožňuje vidět všechny osoby zapojené do hovoru najednou – zabudované přímo do aplikace¹³.

Nevýhodou by pro některé uživatele mohla být skutečnost, že aplikace ZOOM je dostupná pouze v anglické jazykové verzi.

Verze Zoomu a připojení

Platforma Zoom nabízí čtyři odlišné cenové verze, od základní až po podnikové.

- 1. Zoom Základní:** Nejoblíbenější cenová úroveň platformy vzhledem k tomu, že je zdarma. Tato úroveň nabízí neomezené individuální schůzky, ale i videokonference s více než třemi účastníky, která je časově omezena na 40 minut (po uplynutí doby je možno vždy začít další schůzku).
- 2. Zoom Pro:** Verze Pro je ideální pro práci s malým týmem nebo pro plánované pravidelné videohovory. Kromě prodloužení délky skupinové schůzky ze

¹³ Zdroj: ANTONELLI, W. *What Is Zoom? the Popular Video-Chatting App Explained [online]. 2020 [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <https://www.businessinsider.com/what-is-zoom-guide>*

40 minut na 24 hodin umožňuje tato verze hostitelům vytvářet ID pro opakované schůzky, možnost ukládat zaznamenané schůzky do cloudu a další pokročilé sestavy využití.

3. **Zoom Business:** Cenová verze usnadňující spolupráci malým a středním společnostem. Úroveň Business vyžaduje alespoň 10 hostitelů. Verze zahrnuje branding společnosti na všech pozvánkách, vyhrazená zákaznická podpora a další funkce, jako je automaticky generovaný přepis.
4. **Zoom Enterprise:** Tato úroveň je určena pro velké firmy a registrace vyžaduje minimálně 100 hostitelů. Enterprise nabízí spoustu výhod, včetně neomezeného cloudového úložiště a kapacity hostit 500 lidí na jeden hovor.

Kromě těchto cenových úrovní nabízí platforma pro videohovory také verze vytvořené pro pedagogy, společnosti zabývající se telemedicínou a webové vývojáře. Každý z nich je dodáván s vlastními funkcemi a systémy zákaznické podpory.

Ať už se uživatel rozhodne pro kteroukoliv verzi, je snadné ji stáhnout do počítače nebo mobilního zařízení. Platforma je k dispozici pro zařízení iPhone, iPad a Android prostřednictvím App Store a Google Play Store. Pro počítačovou verzi je nutné přejít na oficiální webové stránky společnosti Zoom a stáhnout si aplikaci zde. Proces stahování aplikace se bude mírně lišit v závislosti na typu používaného počítače. K pouhému připojení se ke schůzkám ZOOM jako pozvaný host není nutné zakládat žádný účet. Registrace je vyžadována při hostování, plánování a správě vlastních hovorů. Ihned po registraci a instalaci aplikace je možné začít ZOOM aktivně využívat.

Pokud pozvaný účastník schůzky nemá účet a chce se pouze připojit ke schůzce ZOOM, může tak učinit prostřednictvím odkazu ZOOM Meeting poskytnutého hostitelem. Kliknutím na odkaz bude pozvaný host přiveden na schůzku. Další možností je kliknout na „Připojit se“ na domovské stránce ZOOM a zadat ID schůzky ručně. Případně, pokud host nemá přístup k mobilní aplikaci nebo počítači, ZOOM podporuje telefonické volání. Pokud má hostitel svůj ZOOM účet a chce naplánovat svou první schůzku, může přejít buď na aplikaci, nebo na stránku účtu na webu, kde může kliknout na možnost „Naplánovat“. Odtud postupuje podle pokynů. Účastníky schůzky je možné pozvat e-mailem, kontaktem nebo telefonním číslem. Nejjednodušším způsobem je však sdílet odkaz na připojení ke schůzce, který obdržíte při plánování nebo zahájení schůzky.

Základní funkce

- Chat během schůzky: Pomocí této funkce můžete soukromě posílat zprávy jednotlivci nebo skupině v rámci schůzky.
- Nahrávání: Každá verze nabízí možnost záznamu schůzek, které můžete spustit ručně nebo automaticky.
- Sdílení obrazovky: Ať už se jedná o marketingovou prezentaci nebo přednášku ve třídě, sdílení obrazovky je snadný způsob, jak ukázat ostatním svou práci.
- Dílčí místnosti: To umožní rozdělit jeden hovor do jednotlivých skupin, takže účastníci pak mohou mít své vlastní konverzace.

Pokročilejší nastavení:

- Virtuální pozadí: Jedna z živějších funkcí platformy, virtuální pozadí, umožňuje zobrazit a obrázek nebo video jako pozadí.
- Raise Hand – Zvednout ruku: Zoom má funkci, která umožní virtuálně „zvednout ruku“ upozorňující organizátora schůzky, že daný účastník má bod

nebo otázku, kterou se chce zeptat, aniž by to narušilo tok schůzky nebo konference.

- Vzdálená podpora: Užitečná funkce, která umožní hostiteli převzít kontrolu nad obrazovkou jiného účastníka.
- Osobní ID schůzky: Osobní ID schůzky, které je k dispozici pouze pro účty Pro nebo vyšší, zvýší zabezpečení schůzek a zároveň usnadní spojení jednotlivých účastníků.
- Čekárna: Funkce, která umožňuje určit, kdy se účastníci připojí ke schůzce.

Kromě těchto dalších funkcí nabízí platforma řadu doplňků a integrací zaměřených na profesionály, od přidání Zoom do kalendáře Google nebo účtu Outlook.

ZOOM místnosti

U cenové verze Pro nebo vyšší je možné získat přístup k Zoom Rooms, softwaru a hardwaru společnosti pro konferenční místnosti, který může přeměnit jakoukoli místnost na oficiální konferenční místnost.

Skupiny

Velkou výhodou platformy ZOOM je možnost rozdělit účastníky on-line setkání do skupin. To se hodí jak pro školní účely, tak pro vedení diskusí v menším počtu. Funkci proto ocení nejen školy, ale i pracovní či řešitelské týmy. Protože ZOOM není v češtině, je třeba hledat funkci, která se anglicky nazývá „Breakout room“. Funkci ale nejde zapnout přímo v aplikaci. Její povolení je potřeba nastavit v rámci webového rozhraní. V rámci svého účtu proto zvolte „Settings“ a v záložce „Meeting“ naleznete celou řadu zajímavých a důležitých nastavení. Jedním z nich je právě „Breakout room“. Tuto volbu zapněte. Ve všech dalších spuštěních aplikace bude moci hostitel po stisku tlačítka na dolní liště rozdělení do skupin aktivovat. Účastníky lze rozdělit buď přímou volbou, nebo náhodně. Lze nastavit čas, který je práci ve skupinách věnován. Hostitel může vstupovat do různých skupin.

Hlasování

Na stejném místě, kde se aktivují skupiny, lze aktivovat také možnost provádět v rámci setkání jednoduché volby či průzkumy. Funkce nese anglický název „Meeting Polls“. Jednotlivé dotazy si můžete připravit buď předem v rámci webového rozhraní, nebo přímo v aplikaci v průběhu setkání. Průzkumy mohou být anonymní. Je možné určit, že lze vybrat jen jednu volbu, ale můžete povolit i více možností. V rámci jednoho zobrazení může být i několik otázek. Limitace je deset odpovědí na jednu otázku. Hostitel vybere hlasování, které následně spustí. Po určité době hlasování zastaví. Pak má možnost zobrazit výsledky, a nakonec zobrazení zruší. Může přejít k další otázce, či přestat cokoliv zobrazovat. Účastníci vidí při zobrazení výsledků kruhové podílové grafy a výsledky v procentech.

Sdílení plochy

Velmi užitečnou funkcí, která je implicitně zapnuta, je sdílení plochy – Share Screen. Dá se tak jednoduše spustit prezentace, je možné využít tuto funkci i k přenosu zvuku či videa. V nastavení na webu je ale možné si nastavit, zda sdílet plochu smí jen hostitel, nebo zda to smí udělat každý účastník. Tato možnost je velmi praktická, protože tak mohou jednotliví účastníci sdílet svá řešení či prezentovat návrhy. Při sdílení zv-

ku nebo videa je třeba ještě na liště, která se zobrazí nad sdílenou plochou, povolit přenos audia, jinak zvuk nefunguje. Zkušenost ukazuje, že plynulý přenos sdíleného videa je spíš fikcí, takže na něj nespolehejte. Snímky prezentace, fotografie či statické plochy ale fungují spolehlivě. Možná ale potřebujete jiné funkce.

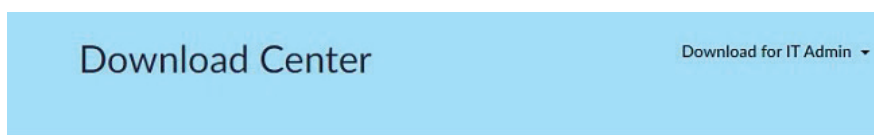
Možnost streamování

Zoom Meeting umožňuje streamovat na YouTube i na Facebook. Jitsi Meet tuto funkci nabízí jen na YouTube. Ostatní služby streamování neumožňují. V některých případech ale nabízejí ostatním se na videokonferenci dívat. Tak to má Microsoft u svých Teams, kde může být až 10 tisíc diváků. Google Meet toto umožňuje až u verze Enterprise, kde ovšem může být až 100 tisíc diváků.

5.5.1 Jak si stáhnout Zoom¹⁴

Ke stažení Zoomu do svého zařízení postupujte podle následujících kroků:

1. Klepnutím na tlačítko Download (Stáhnout) na postranním panelu přejdete přímo na stránku ke stažení Zoomu na stránkách: <https://zoom.us/download>
2. Vyberte možnost ZOOM for Meetings a systém zjistí váš operační systém a stáhne příslušný soubor. Pokud chcete rozšíření prohlížeče, přejděte dolů, dokud nenajdete možnost Firefox nebo Chrome. Klikněte na toto tlačítko a postupujte podle pokynů.



Zoom Client for Meetings

The web browser client will download automatically when you start or join your first Zoom meeting, and is also available for manual download here.

Download

Version 5.0.5 (26213.0602)

zoom

3. Soubor ZoomInstaller se automaticky stáhne do vašeho počítače. Klepnutím otevřete a spusťte instalační program.
4. Po dokončení instalace se budete moci připojit ke schůzce nebo se přihlásit ke svému účtu.

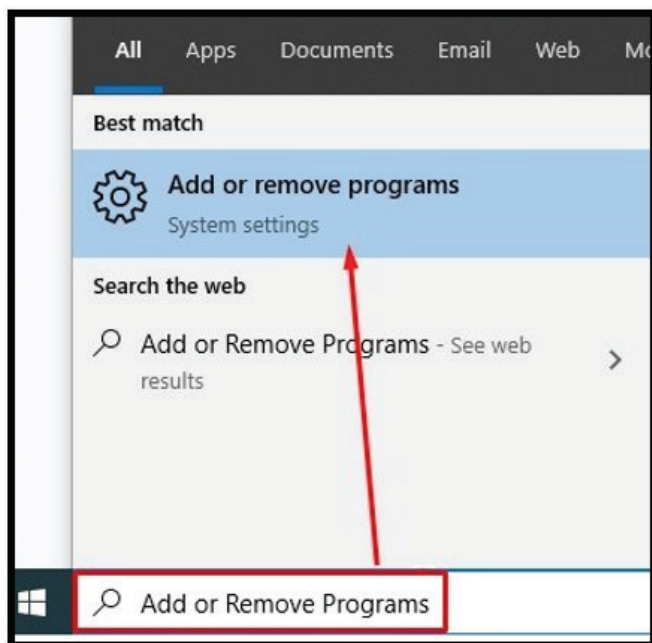
Join a Meeting

Sign In

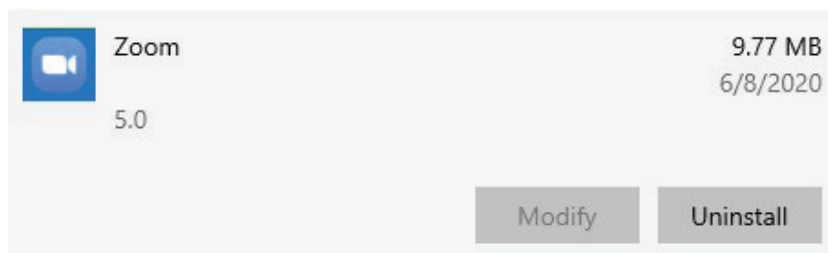
¹⁴ Zdroj: ZOOM – stáhnout zdarma – Nejnovější verze pro 2022 [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://cs.wizcase.com/download/zoom/>

5.2.2 Jak odinstalovat Zoom

1. Do vyhledávací lišty systému Windows zadejte Přidat nebo odebrat program.



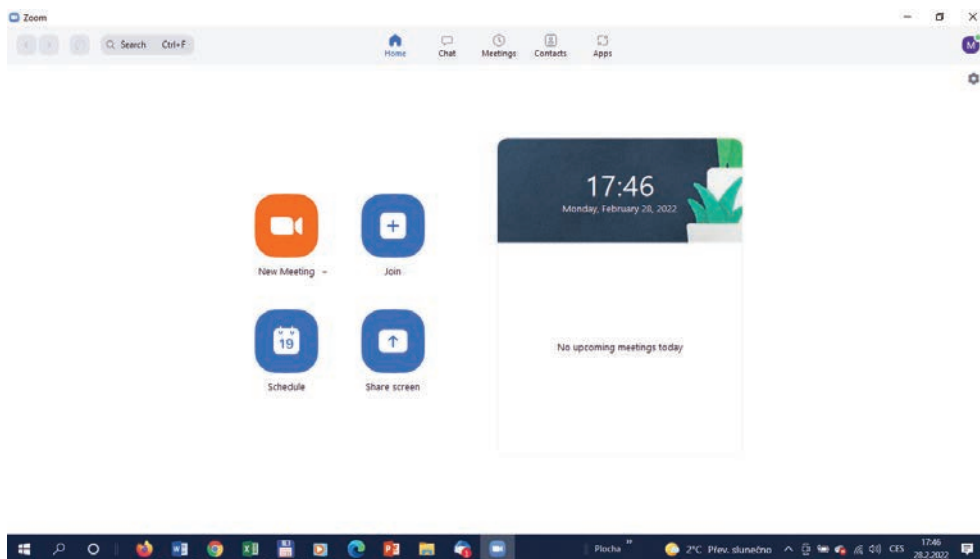
2. Přejíždějte dolů, dokud nevidíte Zoom a klikněte na UNINSTALL



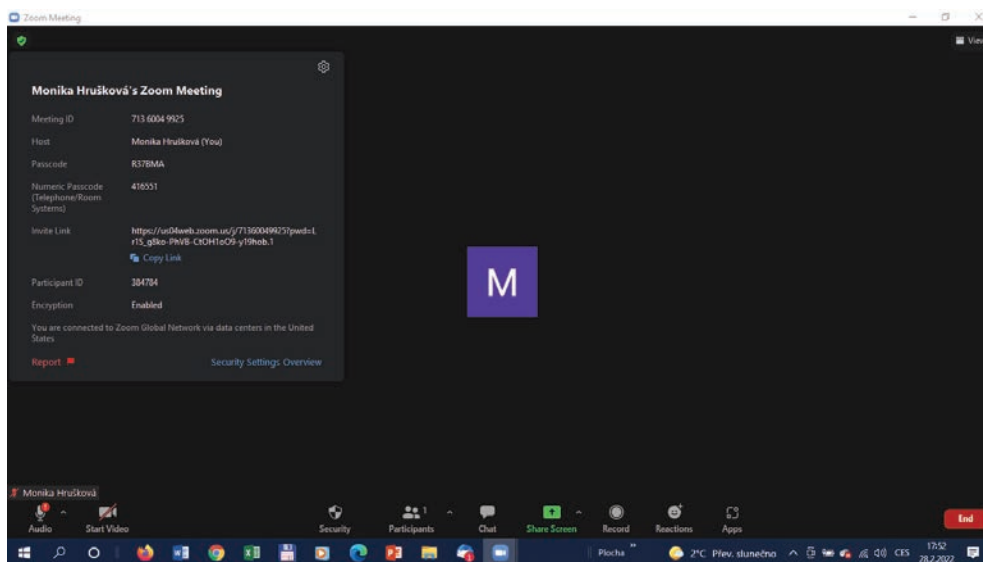
3. Spustí se odinstalační program a Zoom bude odstraněn do 2 minut.

Zahájení schůzky

Schůzku je možné zahájit okamžitě klikem na ikonu „New Meeting“ – Nová schůzka:



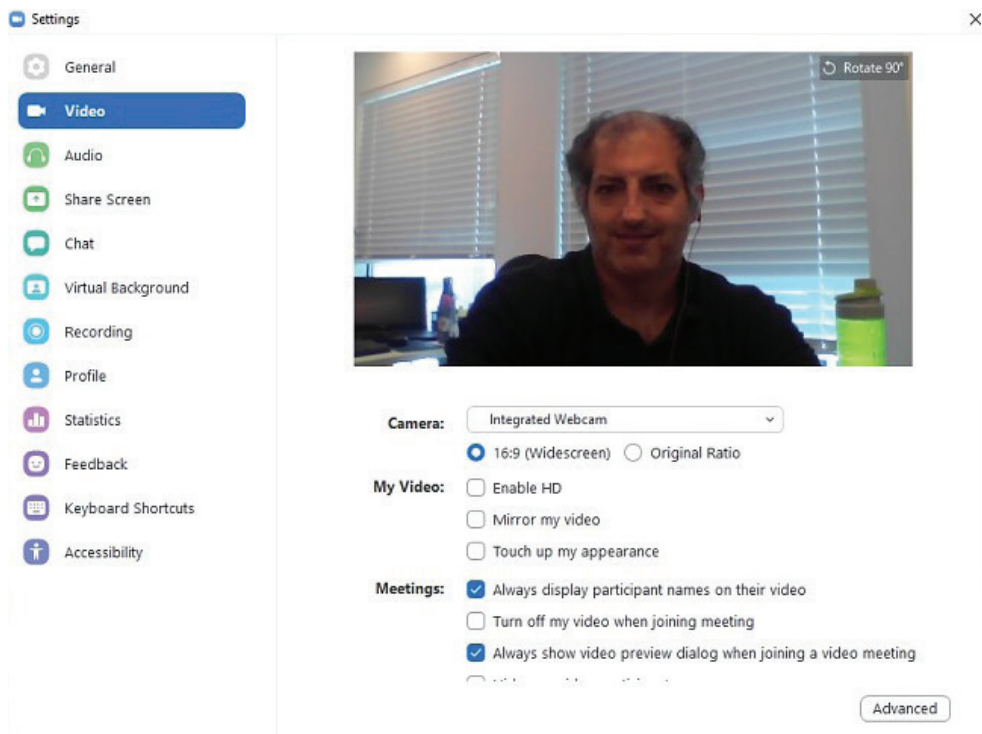
Kliknutím na zelený štít získáte přihlašovací link pod modrým odkazem „Copy Link“, který můžete poslat účastníkům schůzky e-mailem:



5.5.3 Funkce Zoom

Zoom využívá **kvalitu videa 720p** (můžete ji zvýšit na 1080p, pokud máte podnikatelský plán) a je v něm dostupná i možnost HD.

Zvolte si nastavení videa:



Sdílejte obrazovku nebo tabuli se všemi účastníky

- **Sdílení obrazovky (Share Screen):** Můžete sdílet celou plochu, telefon nebo tablet, nebo sdílet konkrétní aplikaci nebo stránku prohlížeče.

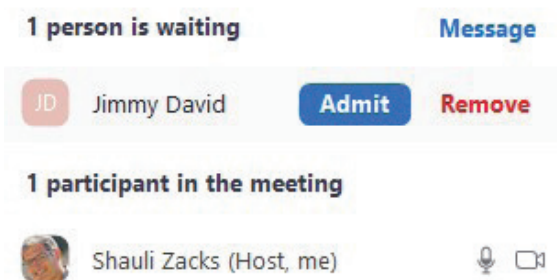


- **Whiteboard (tabule):** Toto je jedna z možností sdílení obrazovky. Je to skvělý nástroj, pokud chcete během schůzky něco ukázat názorně.

Další funkce

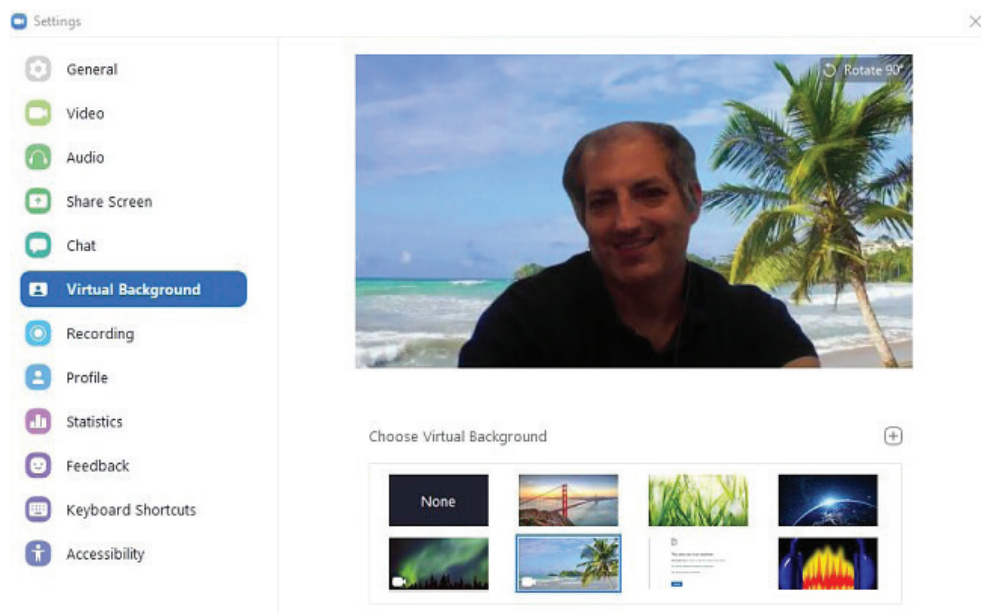
- **Ztlumení a zesílení účastníků:** Hostitel setkání může ovládat nadměrný šum a hluk na pozadí tím, že ztlumí jakékoli či všechny účastníky.
- **Plánování:** Můžete si naplánovat jednorázové nebo opakované schůzky a přidat si je do svého kalendáře.
- **Záznam schůzek:** Pokud někdo schůzku zmeškal nebo musel na pár minut pryč, nic se neděje. Můžete zaznamenat všechna setkání do cloudu nebo do svého počítače.
- **Chatovací místnost:** Chaty lze zasílat celé skupině nebo konkrétním lidem ve skupině.
- **Čekárna:** Pokud nechcete, aby lidé přišli na schůzku pozdě, nebo chcete vědět, kdy se lidé přihlašují, aktivujte čekárnu (Waiting Room). Nezapomeňte, že budete muset každé osobě povolit přístup z čekárny na schůzku, což může být občas nepříjemné.

Hostitel může uživatele z čekárny Vpustit (Admit) nebo Odstranit (Remove):



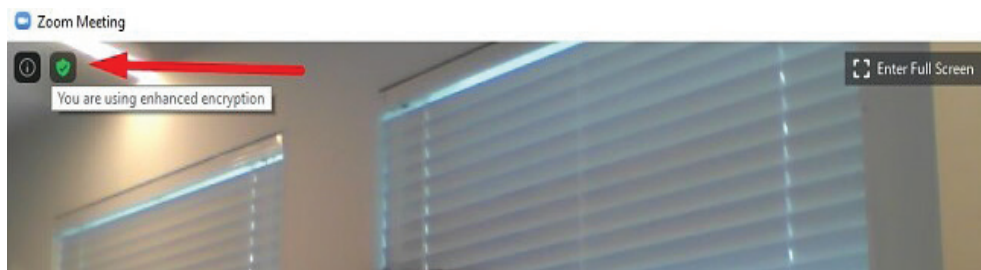
Ne všechny funkce jsou zaměřeny na produktivitu. Některé funkce jsou v aplikaci jen pro uvolnění nálady. Virtuální pozadí můžete použít pro zábavu nebo jen skryt prostředí, které je za vámi. Někdy, když se pohybujete, mohou mizet různé části vašeho těla, takže si můžete vybrat, kdy funkci zapnout.

Nastavení virtuálního pozadí - Virtual Background:



Zabezpečení

Když je zelený štít zapnutý, je u videa aktivované zvýšené šifrování:

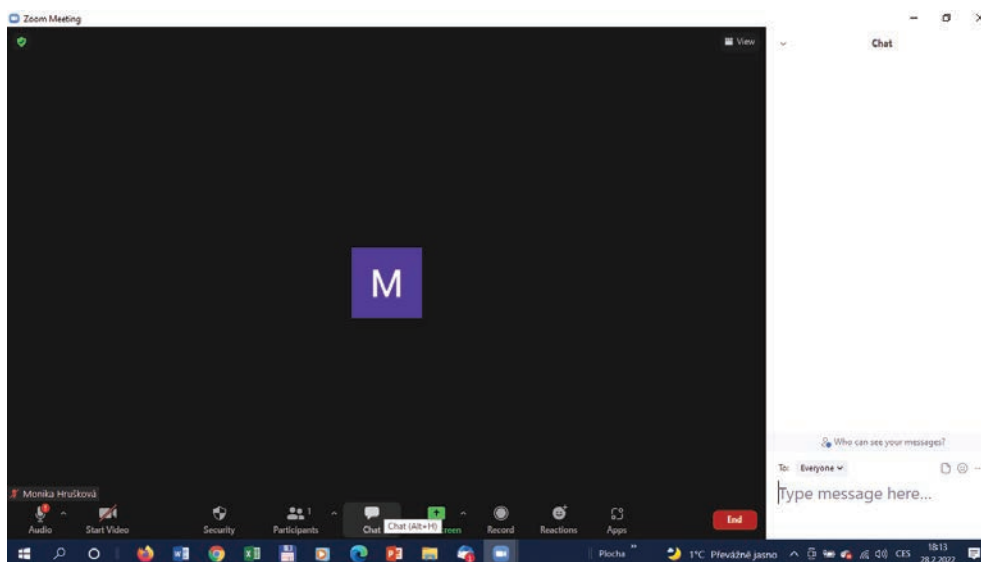


Jak se při setkání přihlásit o slovo¹⁵

1. Pokud se chcete při setkání přihlásit a něco říct, nezvedejte ruku. V Zoomu je k tomu funkce „Raise hand“, což znamená zvednout ruku.

Jak napsat zprávu do chatu

1. Pokud chcete všem ostatním napsat textovou zprávu, Zoom na to má funkci „Chat“.
2. Můžete napsat jakoukoli textovou zprávu a klávesou Enter jí odeslat všem, kdo jsou zrovna připojeni.



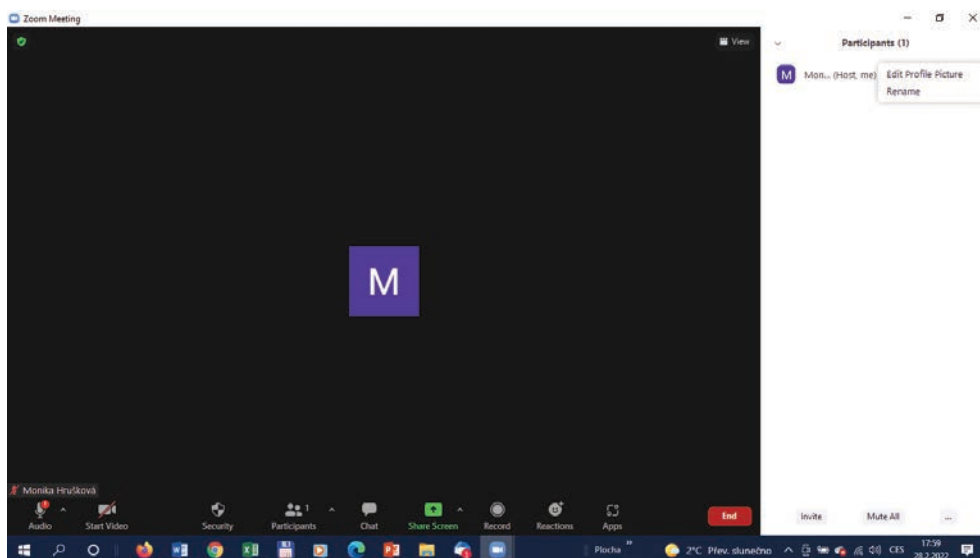
¹⁵ Zdroj: *Návody k použití videokonference Zoom na počítači [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://jedutun.net/zoom/>*

Jak odejít ze schůzky

1. Pokud se chcete z probíhajícího setkání odpojit, je k tomu určeno tlačítko s červeným textem „Leave Meeting“.
2. Pokud jste hostitel, setkání ukončíte pomocí červeného tlačítka „End“ – Konec.

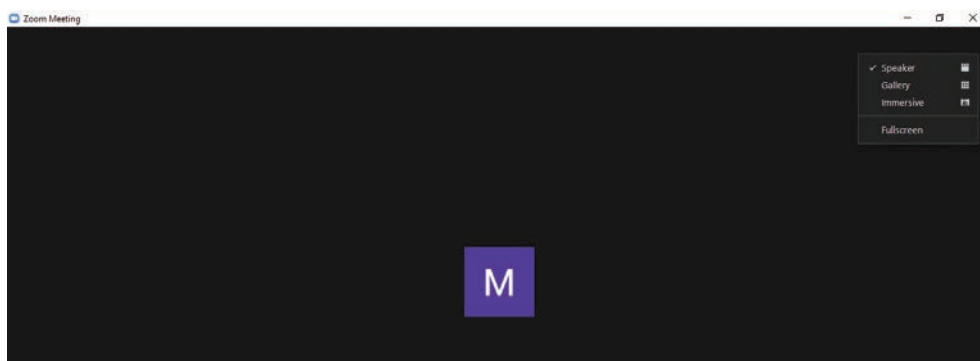
Jak si změnit jméno během setkání

1. Možná jste při přihlášení zadali špatné jméno nebo jste to přehlédli. Nebo místo Vašeho jména je jen nic neříkající text P00H, My Samsung, iPad, apod.
2. Pokud už jste přihlášení k setkání, svoje jméno si můžete takhle jednoduše změnit klikem na tlačítko dole „Participant“ – Účastníci a poté vpravo nahoře klik na „More“ – Více, a pak „Rename“ - Přejmenovat



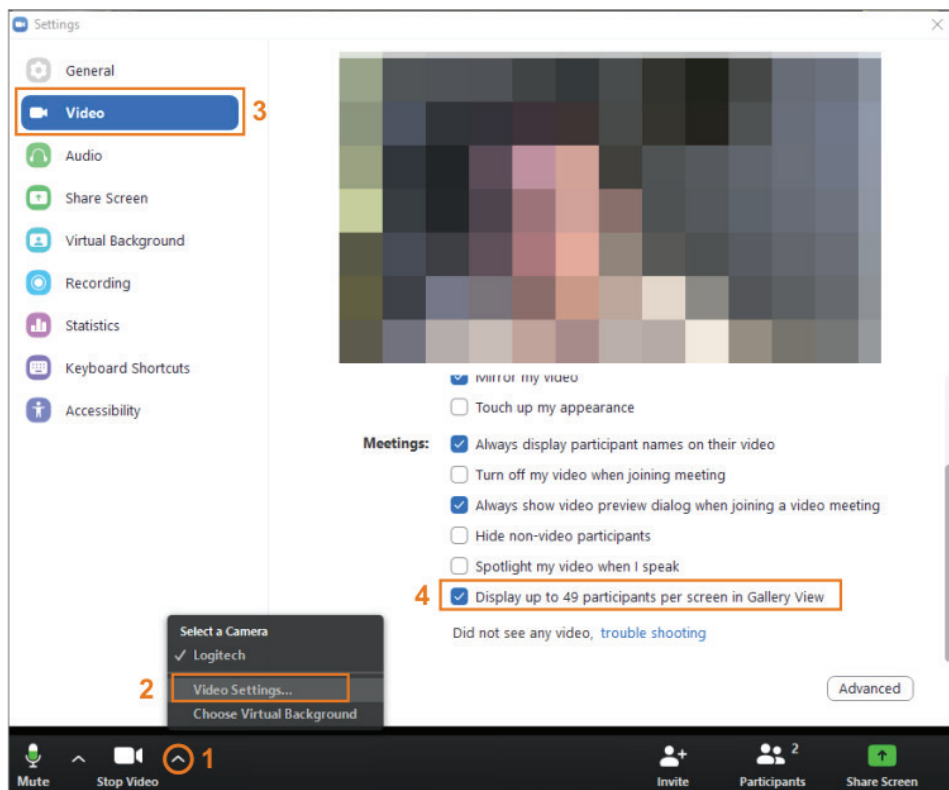
Jak přepnout zobrazení

Zoom automaticky ukazuje přes celou obrazovku toho, kdo zrovna mluví. Tomuto zobrazení se říká *Speaker View*. Pokud chcete vidět všechny najednou, můžete si přepnout vpravo nahoře do tzv. *Gallery View*.



Jak zobrazit více účastníků najednou?

1. Pokud vás bývá na setkání víc, můžete si na monitoru v režimu *Gallery View* nechat zobrazit až 49 účastníků najednou.
2. Podmínkou je mít trochu výkonnější počítač (procesor na úrovni Intel i7, dvě nebo čtyři jádra).
3. Na obrázku je vidět postup, jak tuto možnost zapnout. Postupujte od oranžové jedničky až ke čtyřce:



4. Pokud vám nejde políčko 4 zaškrtnout, Zoom vyhodnotil, že Váš počítač není pro tuto **funkci dostatečně výkonný**.

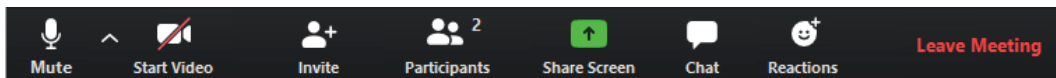
5.5.4 Praktické tipy pro ZOOM

- Prosím pamatujte, že když je vás na setkání několik a všichni by rádi někomu něco řekli, dobře rozumět je vždy jen jednomu mluvčímu. Ostatní ZOOM automaticky tlumí. I když si říkáte něco „pod fousy“, kašlete nebo mluvíte na členy rodiny, skáčete tím do řeči tomu, kdo v Zoomu mluví (pokud máte zapnutý mikrofon).
- Nezapomínejte si vypínat (*Mute*) váš mikrofon, ať nejsou slyšet ruchy z vaší domácnosti – třeba rychlovarná konvice, pračka apod.

- Aby vám ostatní viděli do tváře, je dobré, když za sebou nemáte okno, rozsvícenou lampičku, lustr apod. Pokud totiž kamera kouká kromě vás také na okno, rozsvícenou lampu nebo jiný zdroj světla, ostatní z vás uvidí jen siluetu. Třeba nějak takhle:

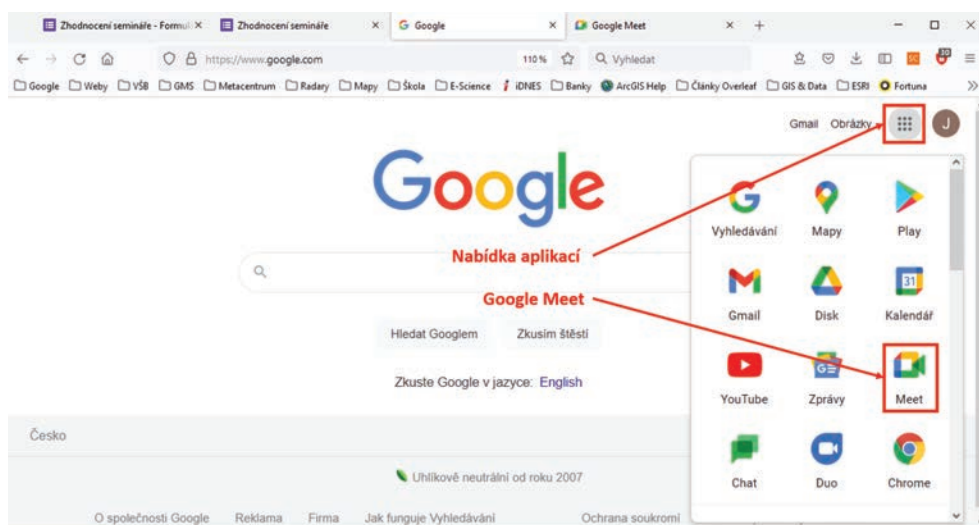


- Stiskem klávesy *Alt* si zobrazíte dolní lištu, kde jsou „schované“ funkce jako zapnout kameru, zapnout zvuk apod. Opakovaným stiskem lištu zase schováte. Na liště na obrázku je vlevo ovládání mikrofону (*Mute*) a kamery (*Start Video*). Mikrofon je zrovna zapnutý a kamera vypnutá (je škrtnutá).

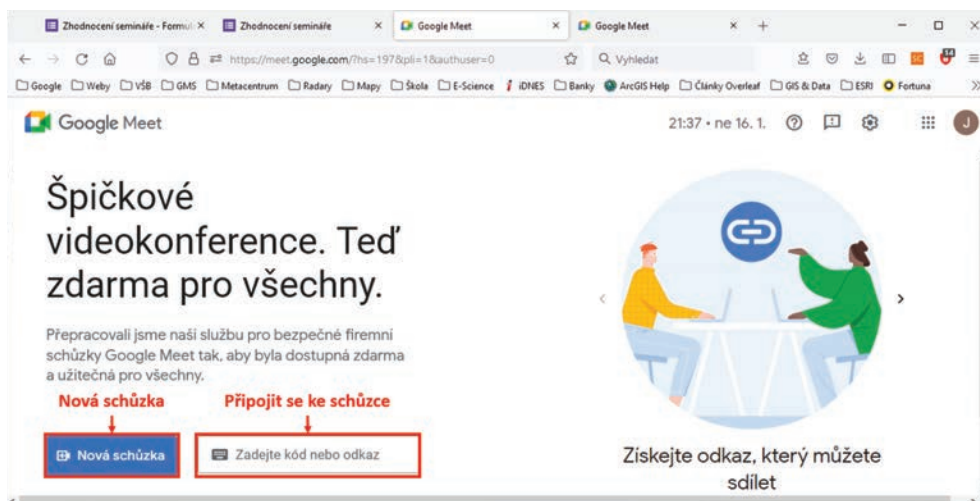


5.6 Uživatelské prostředí Google Meet

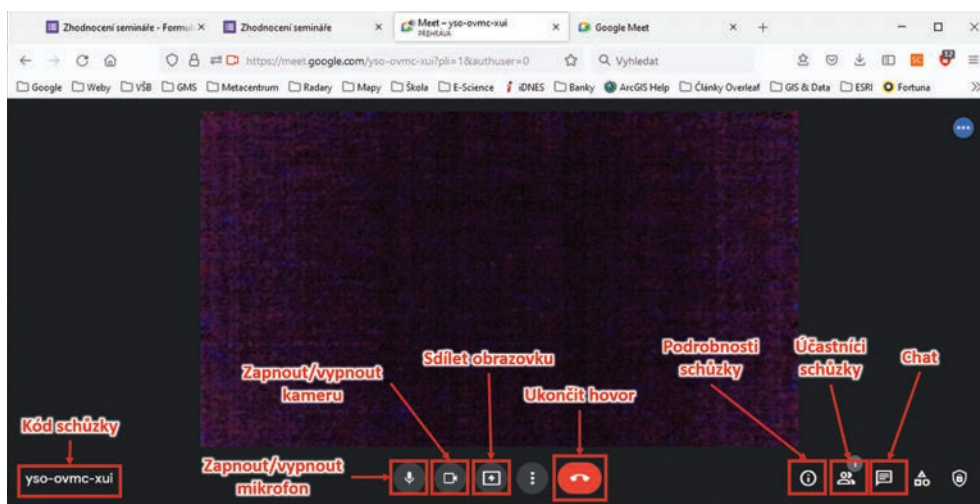
Google Meet je webová aplikace určená pro videohovory a videokonference. Google Meet je k dispozici ve dvou verzích. Základní verze je k dispozici všem uživatelům, kteří mají uživatelský účet u Googlu. Placená verze Google Meet umožňuje, oproti základní verzi, nahrávat hovory a maximální množství účastníků videohovoru zvyšuje ze 100 na 250 účastníků. Videohovor v Google Meet lze začít například z webu vyhledávací Google: <https://www.google.com/>.



Kliknutím na ikonu Meet budete přeměrováni na web Google Meet, kde je možné založit novou schůzku nebo se připojit k již existující schůzce pomocí odkazu, který vám již někdo zaslal.

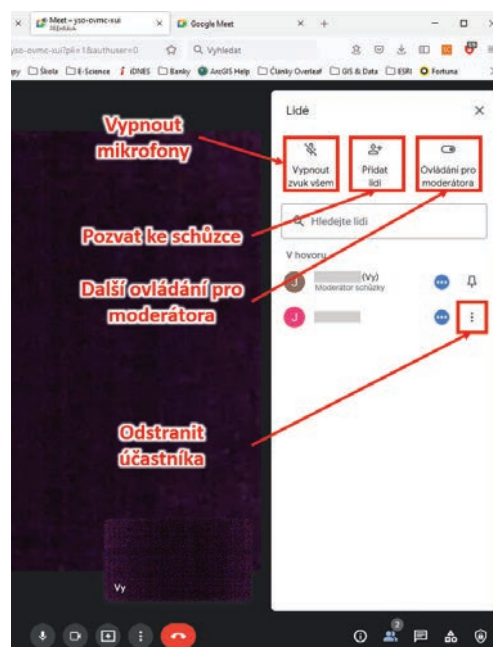


Po zahájení schůzky se objeví okno videohovoru a je možné začít komunikaci. Po kliknutí na ikonu Podrobnosti schůzky lze získat odkaz na schůzku. Všichni lidé, kterým je zaslána, se mohou ke schůzce připojit pouhým kliknutím na odkaz.



Moderátorem schůzky je osoba, která schůzku založila. Moderátor má právo:

- Přizvat ke schůzce další lidi.
- Povolit účastníkům připojení se k videohovoru.
- Odstranit účastníka videohovoru.
- Omezit právo sdílet obrazovku pro sebe nebo umožnit sdílení všem.
- Omezit právo psát zprávy do chatu pro sebe nebo umožnit psaní všem.
- Omezit právo zapnout si mikrofon pro sebe nebo to umožnit všem.
- Vynutit si zapnutí kamery u všech účastníků.
- Vypnout všem účastníkům schůzky mikrofon.
- Nahrávat videohovor (v placené verzi).



5.7 Formuláře, dotazníky, testy a hlasování

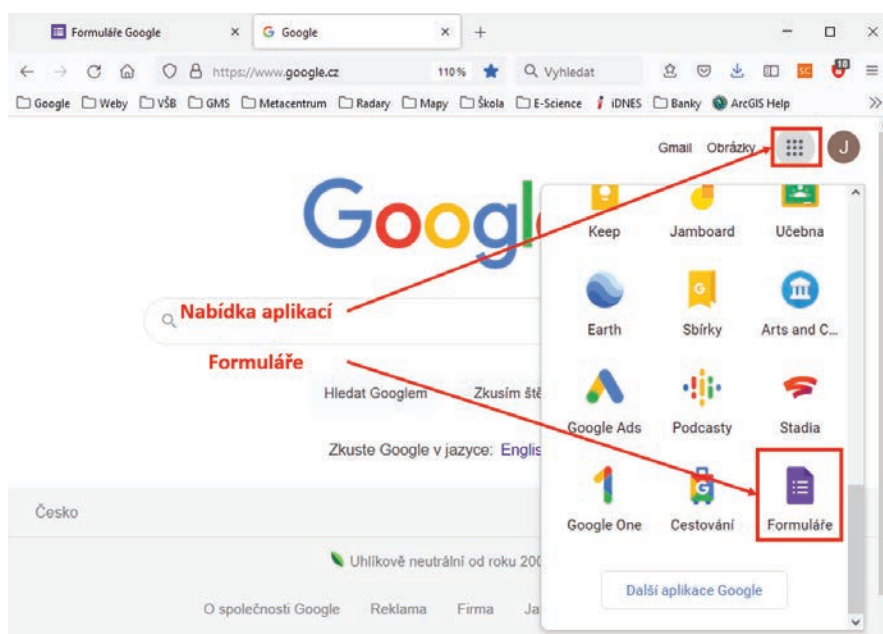
Při kurzech, školeních nebo přednáškách se velice hodí, když může přednášející získat od posluchačů zpětnou vazbu, hodnocení výuky nebo doplňující dotazy. Také je dobré mít po ruce nástroj, pomocí kterého lze zadat účastníkům dotazník, zkušební test apod.

Pro všechny tyto účely se velice hodí webové aplikace umožňující takové formuláře vytvořit. Takových aplikací existuje celá řada. V dalším textu budou blíže popsány dvě z nich – Google Formulář (Google Forms) a Microsoft Forms.

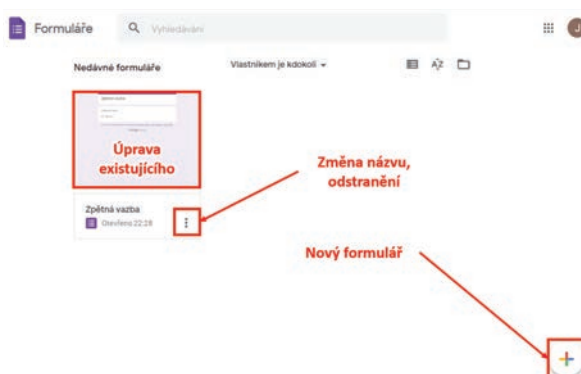
5.7.1 Vytváření formulářů v Google Formuláře

Google Formuláře (Google Forms) jsou webovou aplikací, která je součástí Google Apps, slouží k vytváření on-line formulářů, dotazníků, testů, kvízů apod.

Formuláře je možné začít vytvářet například z [webu vyhledávače Google](#).



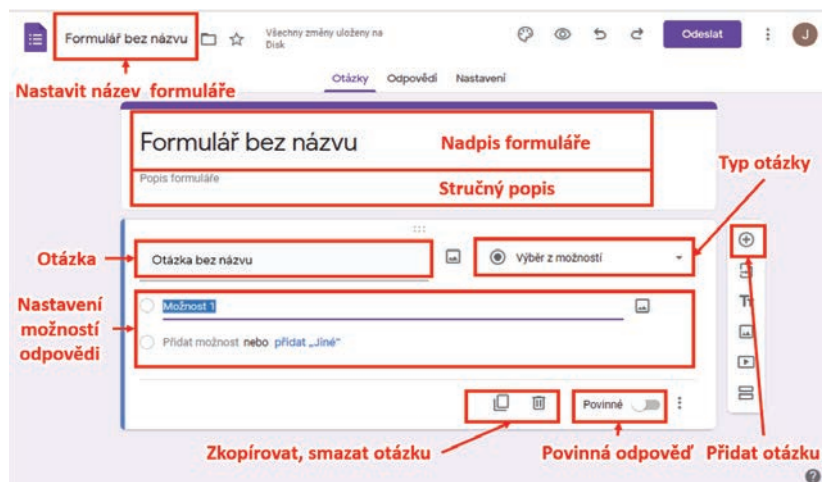
Kliknutím na ikonu Formuláře otevřete aplikaci Google Formuláře, kde je možné pokračovat ve vytváření již existujících formulářů, nebo začít vytvářet nový.



Vytvoření formuláře

Po kliknutí na volbu nový formulář se v okně prohlížeče otevře editor formuláře, kde si lze formulář sestavit a upravit podle individuálních potřeb. Každý formulář se skládá z hlavičky obsahující nadpis a stručný popis formuláře a otázek, které je potřeba v něm postupně vytvořit.

Ve formuláři je možné dále vkládat obrázky a videa, upravovat zobrazení textu a další pokročilé funkce. Tyto úpravy, týkající se převážně vzhledu, jsou již nad rámec tohoto textu.



☰ Stručná odpověď

☰ Odstavec

Jedna odpověď

Více odpovědí

Rozbalovací nabídka

Nahrání souboru

☰ Lineární stupnice

☰ Mřížka s více možnostmi

☰ Mřížka zaškrťovacích políček

Datum

Čas

V Google formuláři si lze vybrat z celkem 11 typů otázek.

Po zvolení typu otázky je potřeba zadat text otázky a nastavit možnosti odpovědi. Možnosti nastavení jsou intuitivní a při tvorbě formuláře by s jejich nastavením neměl být problém.

Stručná odpověď je typ otázky, kde se očekává krátká, stručná odpověď v délce nejvýše na jeden řádek.

Jak se jmenujete?

Josef Novák

Odstavec je typ otázky, kde se očekává odpověď, která může být i delší text.

Napište, co víte o vombatech.

Vombat žije v Austrálii.
Nežere lidi.
Je o něm kreslený seriál pro děti.

Jedna odpověď je typ otázky, kde si odpovídající má vybrat jednu z nabízených možností. Mezi možnostmi může a nemusí být i volba „Jiné“, kde může odpovídající napsat svou odpověď, pokud mu nabízené volby nevyhovují.

Váš oblíbený nápoj je:

Káva

Čaj

Pivo

Jiné: Fernet

Více odpovědí je typ otázky, kde si odpovídající může vybrat více možností z nabízených.

Přednášející je:

- Milý
- Krásný
- Vtipný
- Bohatý

Rozbalovací nabídka je typ otázky, který je alternativou k otázce typu Jedna odpověď. Odpovídající vybírá svou odpověď z možností v rozbalovacím menu.

Přednášející je:

Vyberte

- Milý
- Krásný
- Vtipný
- Bohatý

Lineární stupnice je typ otázky, kde odpověď má být vybrané hodnocení na lineární škále (oznámkování).

Oznámujte výkon přednášejícího

	1	2	3	4	5	
Nejlepší	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nejhorší

Mřížka s více možnostmi je typ otázky, který v sobě kombinuje více odpovědí typu „Lineární stupnice“ nebo „Jedna odpověď“. Takto lze zhustit více podobných otázek do otázky jedné.

Ohodnoťte přednášejícího					
	1	2	3	4	5
Příjemnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Krása	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostrovtip	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mřížka zaškrťovacích políček je typ otázky, který v sobě kombinuje více odpovědí typu „Více odpovědí“. Takto lze zhustit více podobných otázek do otázky jedné.

Přednášející byl					
	V pondělí	V úterý	Ve středu	Ve čtvrtek	V pátek
Milý	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krásný	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vtipný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

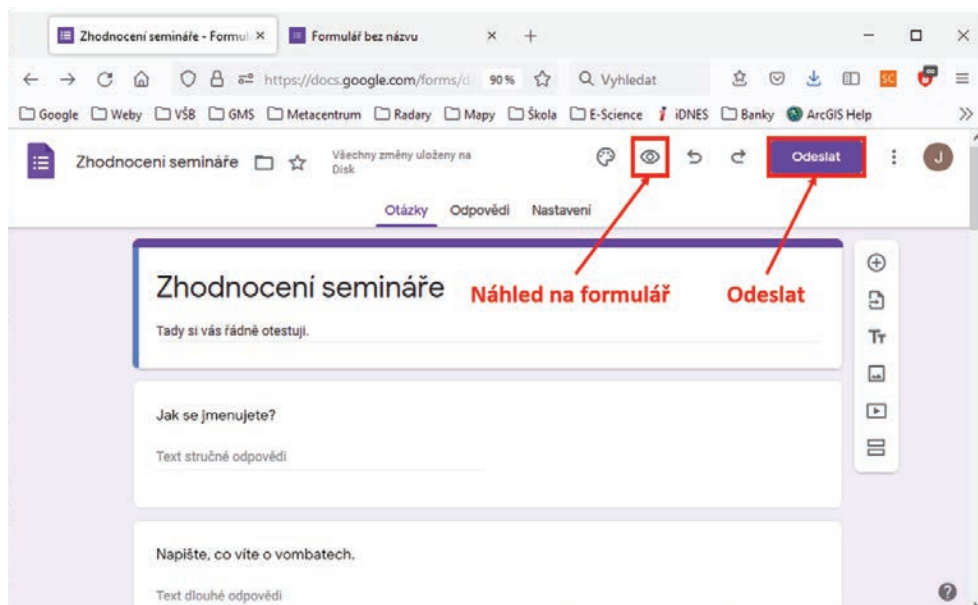
Datum je typ otázky, kde je očekávanou odpovědí datum.

Čas je typ otázky, kde je očekávanou odpovědí čas.

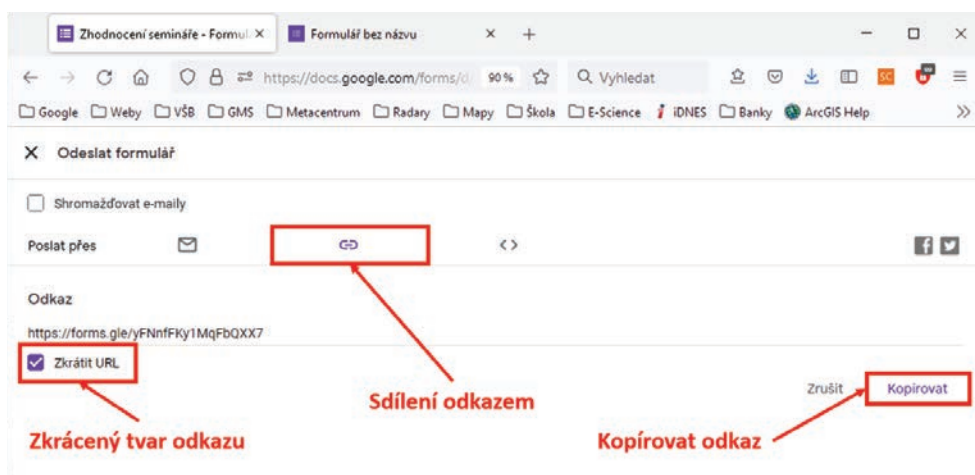
Nahrání souboru je typ otázky, kde se od odpovídajícího očekává, že do formuláře nahraje soubor, například výsledek své samostatné práce. U nahrávaných souborů lze nastavit přípustné typy souborů (dokument, prezentace, obrázek apod.), jejich maximální počet a maximální velikost.

Sdílení formuláře

Hotový formulář lze snadno zaslat respondentům nebo jej sdílet pomocí odkazu. Pro zaslání nebo sdílení formuláře stačí kliknout na tlačítko Odeslat v horní liště formuláře. Předtím je ovšem vhodné projít si formulář a provést na něm závěrečnou kontrolu.

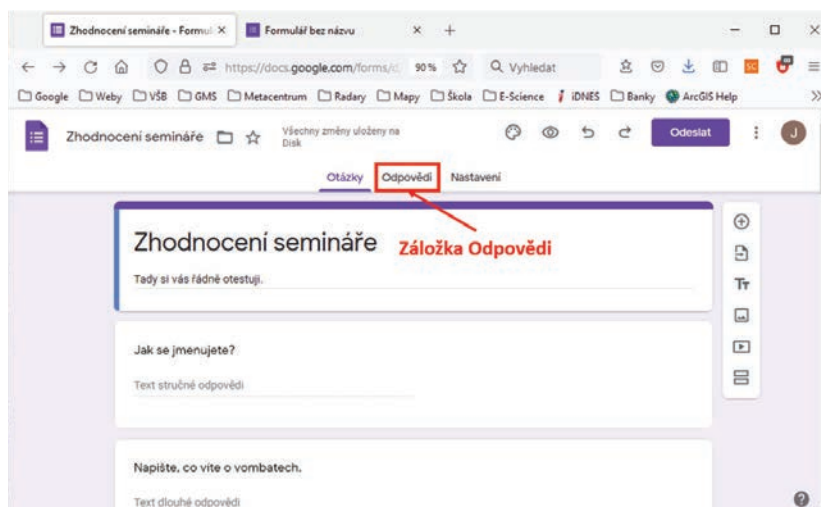


Po kliknutí na Odeslat se otevře okno, kde si lze vybrat, jakým způsobem se má formulář rozeslat respondentům. K dispozici jsou tři možnosti – e-mail, sdílení odkazu nebo vložení formuláře do webové stránky. Nejpraktičtější možností je obvykle sdílení odkazu na formulář, který se následně rozešle respondentům.

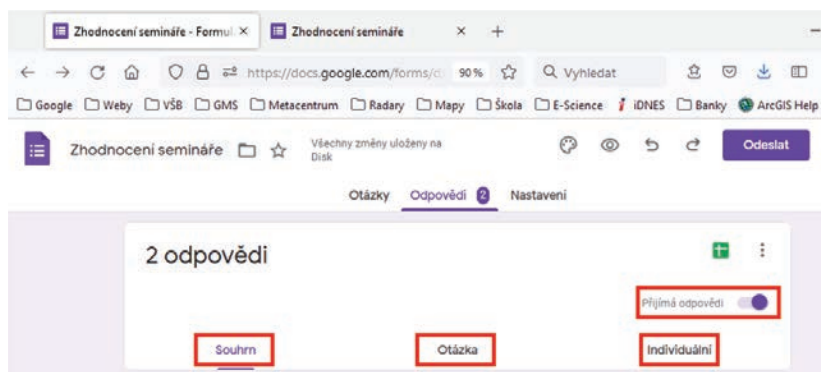


Vyhodnocení formuláře

Pro vyhodnocení odpovědí formuláře stačí přesunout se ze záložky Otázky do záložky Odpovědi.



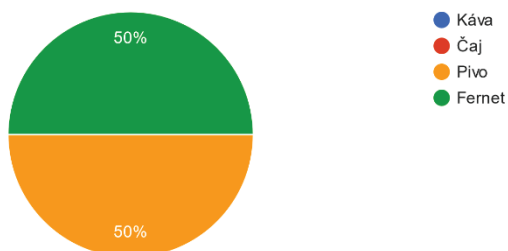
V záložce Odpovědi je možné si nechat zobrazit statistický souhrn odpovědí, zobrazit odpovědi na vybranou otázku nebo zobrazit odpovědi individuálních respondentů. V záložce Odpovědi lze rovněž ukončit přijímání odpovědí na formulář.



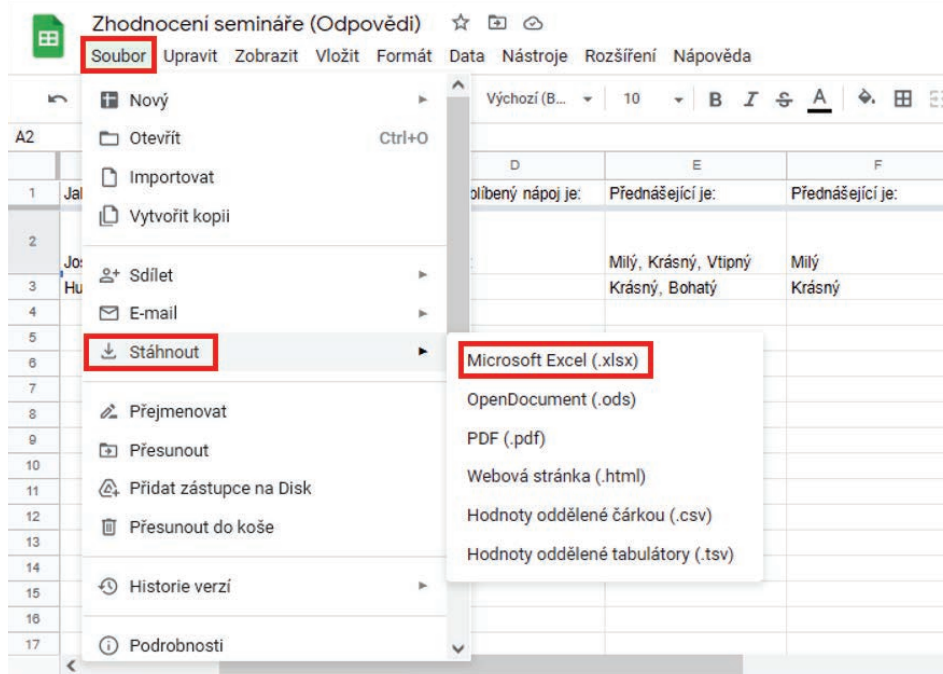
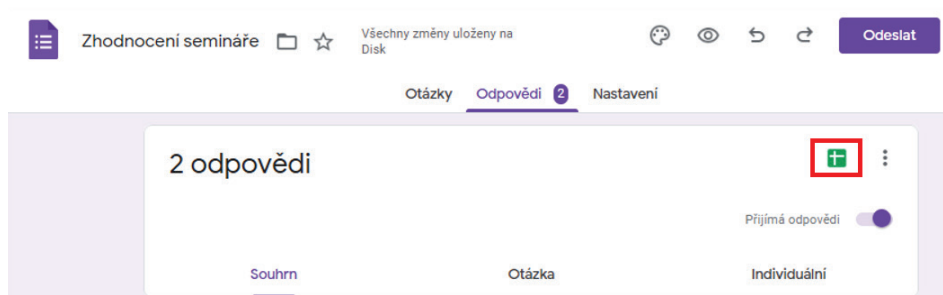
Souhrn zobrazuje, kde je to možné, odpovědi ve formě interaktivních grafů, které lze snadno zkopírovat a použít je ve vlastním textu.

Váš oblíbený nápoj je:

2 odpovědi



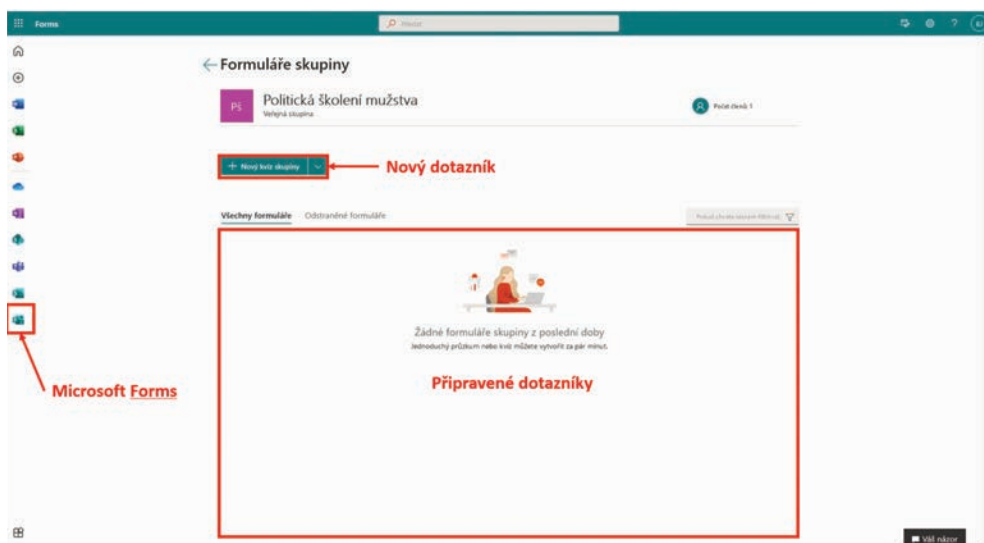
Pokud vám automaticky generované souhrny výsledků nevyhovují nebo pokud mají být formuláře využity pro hlubší analýzu, je možné si stáhnout odpovědi ve formě tabulky a dále s nimi pracovat v Google Tabulky nebo si výsledek stáhnout a pracovat s ním v Microsoft Excelu nebo jiném programu.



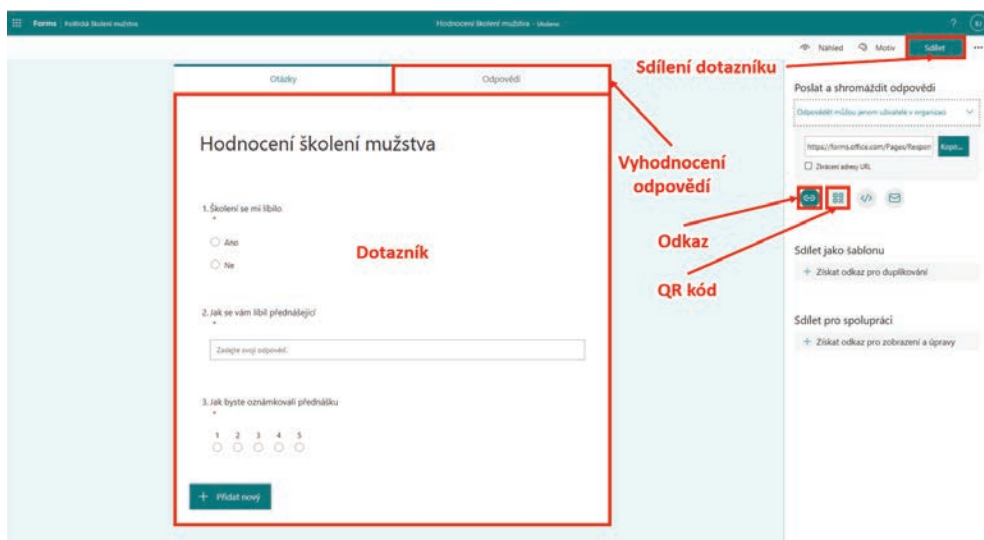
5.7.2 Vytváření dotazníků v Microsoft Forms

Alternativou ke Google Formulářům je aplikace Microsoft Forms, která je součástí Microsoft Office. Zde lze také velice podobně vytvářet formuláře jako v Google Formuláře.

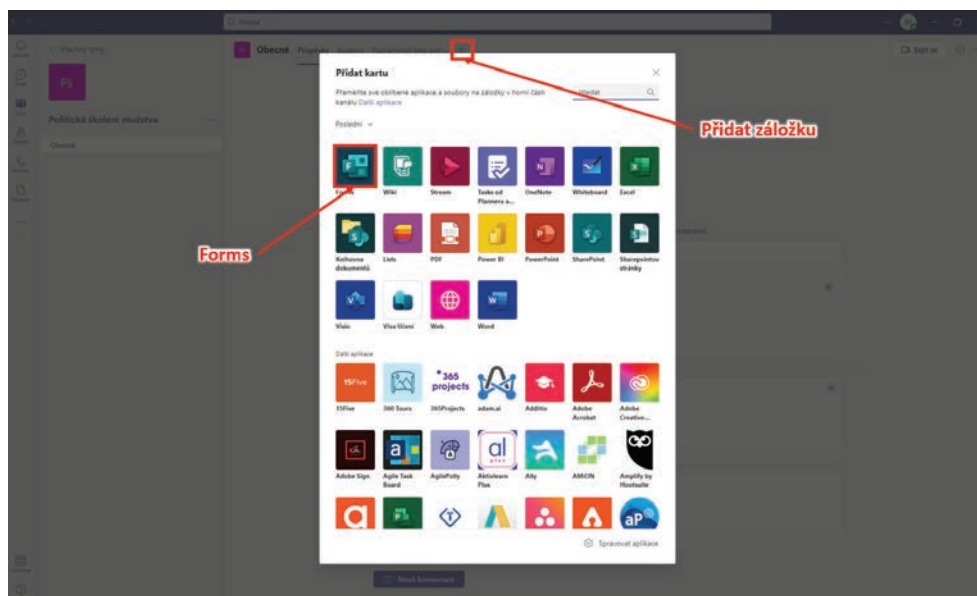
Microsoft Forms je on-line aplikace, která je pro uživatele přístupná na webové stránce <https://www.office.com>. Po přihlášení se ke vašemu Microsoft účtu máte možnost vytvořit si zde Formulář (v terminologii Microsoft Forms – kvíz). Formulář může být obecný nebo může být určený přímo pro konkrétní tým v Teams.



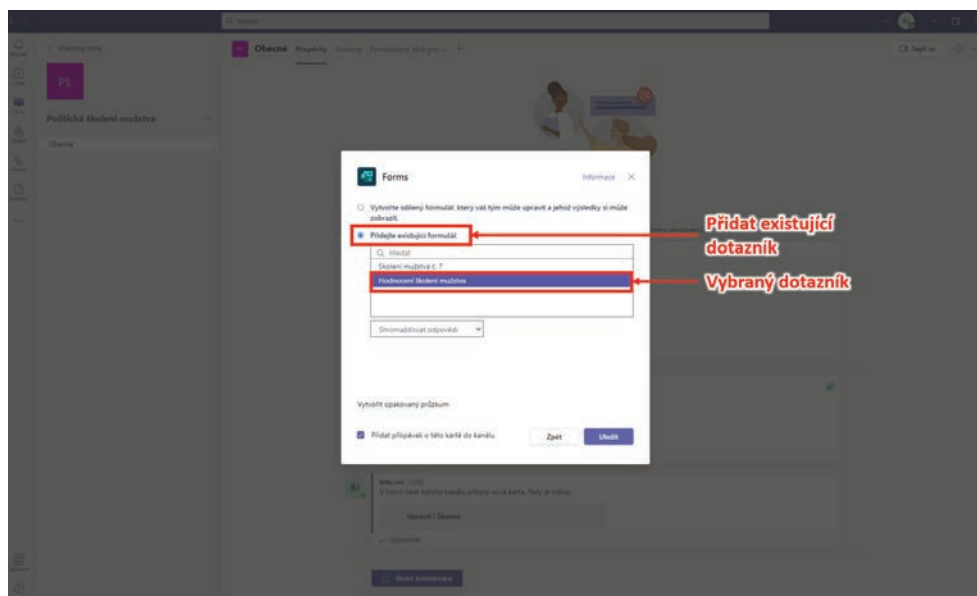
Nový nebo rozpracovaný formulář vám umožní po rozkliknutí sestavit formulář podle vlastního vkusu velice podobným způsobem jako v aplikaci od Googlu. Odpovědi účastníků jsou automaticky vyhodnocovány a pro vlastní, detailnější vyhodnocení si je můžete stáhnout ve formě tabulky v Excelu. Takto vytvořený formulář lze snadno sdílet pomocí odkazu.



Nejjednodušším způsobem, jak zadat formulář účastníkům, je zkopírovat odkaz na formulář do chatu týmu, kanálu nebo videohovoru a vyzvat účastníky k jeho vyplnění. Druhým způsobem je přidání záložky s formulářem do okna týmu.



Následně vyberte volbu Přidat existující formulář a vyberte ten správný formulář z nabídky.



Po uložení se v okně týmu objeví nová záložka a v chatu se objeví odkaz na dotazník, který mohou členové týmu následně vyplnit.

5.8 Cloudová úložiště a sdílení souborů

Cloudová úložiště jsou služby, které poskytují možnost ukládat své soubory na vzdáleném serveru poskytovatele služby a uživateli, resp. uživatelům, jsou přístupné přes okno webového prohlížeče nebo se vzájemně synchronizují se zvolenou složkou v počítači uživatele. Mezi nejpoužívanější cloudová úložiště patří:

- OneDrive od Microsoftu,
- Google Drive od Googlu,
- iCloud od Apple,
- S3 od Amazonu,
- DropBox,
- Mega a další.

Cloudová úložiště fungují jako placené služby, ale obvykle je možné u nich využívat zdarma omezenou úložnou kapacitu (obvykle okolo 5 GB). Na to stačí jednoduchá registrace. V dalším textu jsou blíže přiblíženy služby OneDrive a Google Drive. Ostatní služby fungují velice podobně a na základě zkušeností s jednou službou se lze snadno naučit zacházet i s jinými.

5.8.1 Výhody a nevýhody cloudových úložišť

Mezi hlavní výhody cloudových úložišť patří:

- Ukládání dat na serveru je pro uživatele obvykle méně finančně náročné oproti pořízení si vlastního úložiště. Provoz cloudového úložiště je méně energeticky náročný.
- Správa a uchování dat se dělá na profesionální úrovni. Uživatel je podstatně lépe chráněn před ztrátou dat a před poruchami hardwaru.
- Kapacita úložiště se dá snadno navyšovat nebo snižovat podle potřeb uživatele.
- Je možné snadno sdílet data s lidmi uvnitř pracovního kolektivu i mimo něj.

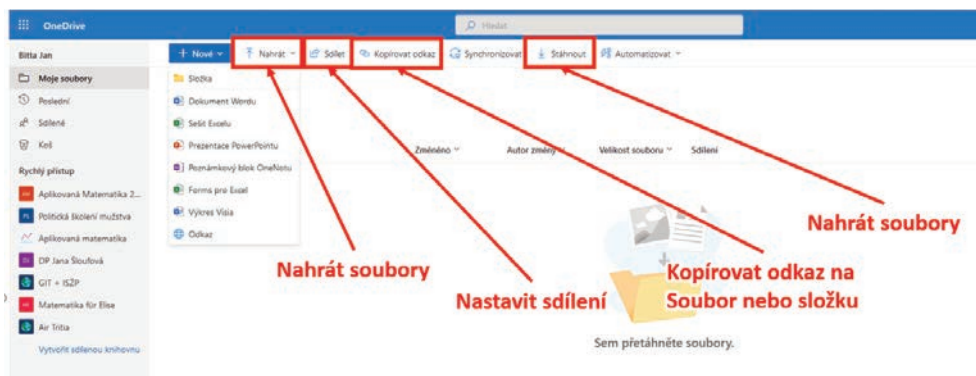
Mezi nevýhody cloudových úložišť patří především:

- Uživatel nemá kontrolu nad tím, kde jsou data fyzicky uložena.
- K datům mohou mít přístup i někteří zaměstnanci poskytovatele služby, což představuje bezpečnostní riziko.
- Přístup k datům je podmíněn dostatečně kvalitním internetovým připojením.
- Přenos souborů po internetu rovněž představuje bezpečnostní riziko.

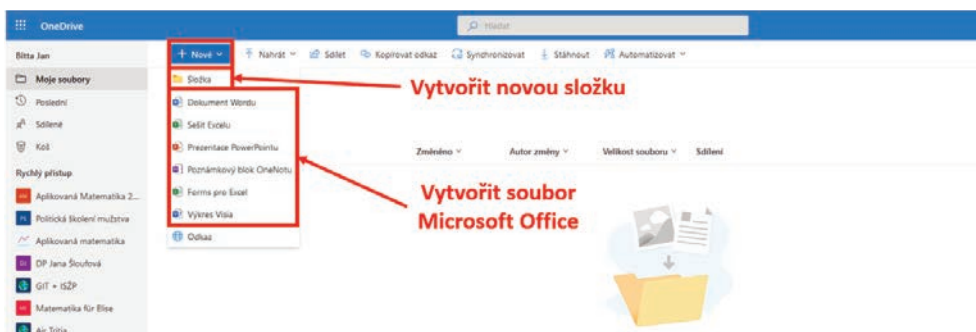
5.8.2 Microsoft OneDrive

Microsoft OneDrive je cloudové úložiště, které je součástí balíku Microsoft Office, resp. Microsoft 365. Ve verzi zdarma má uživatel k dispozici 5 GB diskového prostoru. U placených verzí je to standardně 1 TB (1024 GB), ale je možné jej i dále navyšovat.

OneDrive je pro uživatele jednoduše dostupný jako webová aplikace v internetovém prohlížeči na [webu Microsoftu](https://www.microsoft.com). Po přihlášení se vám otevře okno cloudového disku, kde si můžete vytvářet vlastní adresářovou strukturu, vytvářet, mazat, nahrávat a stahovat soubory.



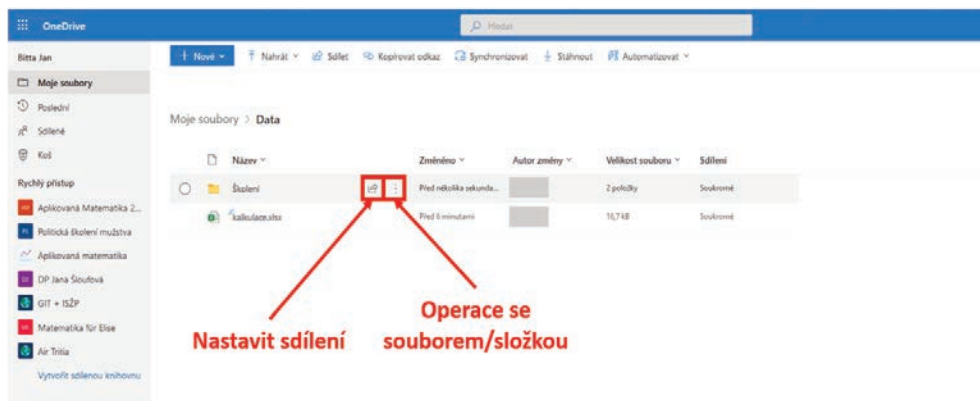
Soubory jde jednoduše nahrávat do OneDrive i prostým přetažením složek nebo souborů z disku pomocí myši.



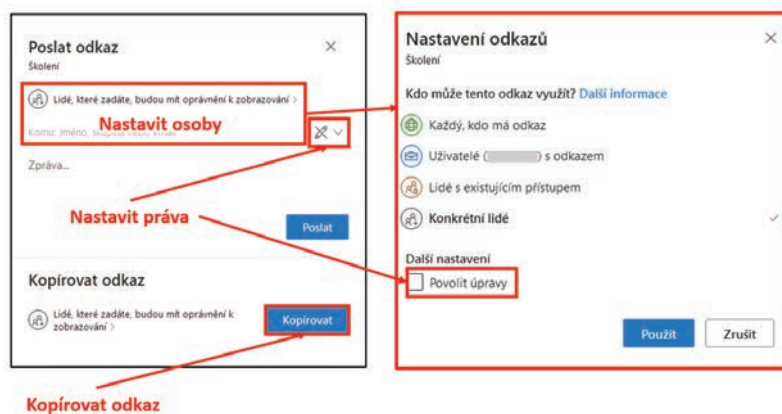
Soubory programů Microsoft Office je možné si přímo v okně OneDrive otevřít a upravovat.

Sdílení souborů v OneDrive

Pokud chcete nastavit sdílení celého obsahu složky, ve které se aktuálně nacházíte, stačí kliknout na ikonu „Sdílet“ v horní liště OneDrive. Pokud chcete sdílet jeden konkrétní soubor nebo složku, stačí na něj najet myší a objeví se ikona pro nastavení sdílení souboru nebo složky.



Po kliknutí na ikonu sdílení se otevře menu, kde lze nastavit sdílení.



Nastavit lze:

- kdo má právo si soubor zobrazit,
- jestli mají jiní uživatelé právo si soubor jen zobrazit nebo navíc i upravovat,
- konec platnosti odkazu,
- heslo pro přístup.

Zobrazit si sdílený soubor mohou:

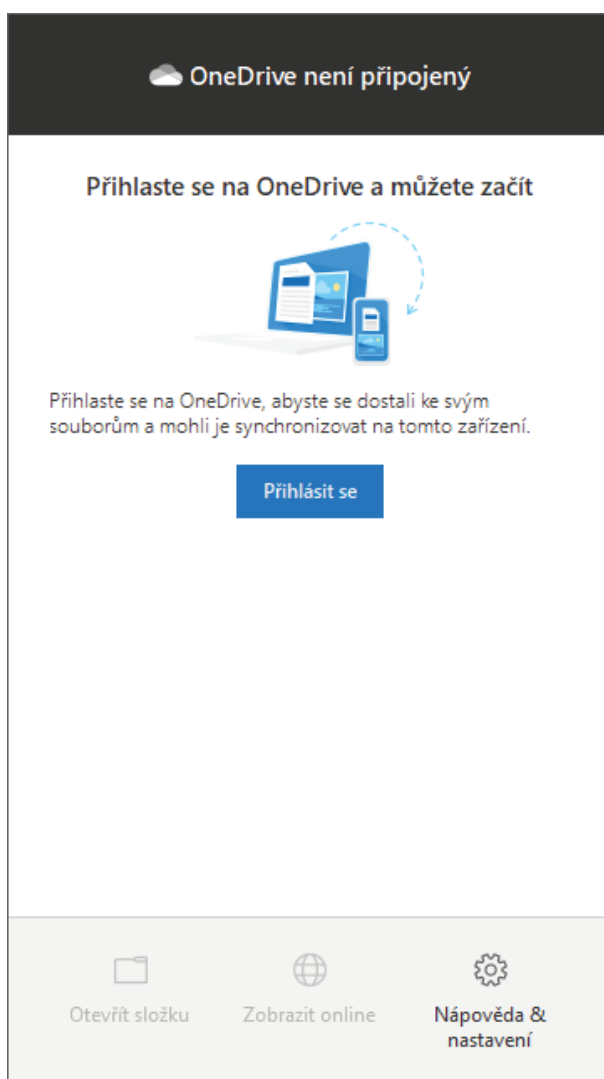
- všichni lidé mající odkaz,
- uživatelé z vaší organizace,

- lidé s existujícím přístupem,
- konkrétní vyjmenovaní lidé.

Nejjednodušším způsobem, jak dát cílovým uživatelům na vědomí, že jim sdílíte soubor nebo složku, je poslat jim odkaz. Oni si následně mohou soubor otevřít a pracovat s ním.

Synchronizace souborů v OneDrive

Pro synchronizaci souborů mezi cloudovým úložištěm a pevným diskem počítače lze využít program OneDrive, který je součástí instalace operačního systému Windows 10 nebo si jej lze snadno stáhnout z [webu Microsoftu](#), kde je volně ke stažení. Po nainstalování a spuštění se v oznamovací liště na počítači objeví ikona OneDrive. Po kliknutí na ni je možné se přihlásit.



Po přihlášení se otevře průvodce nastavením, kde je možné nastavit:

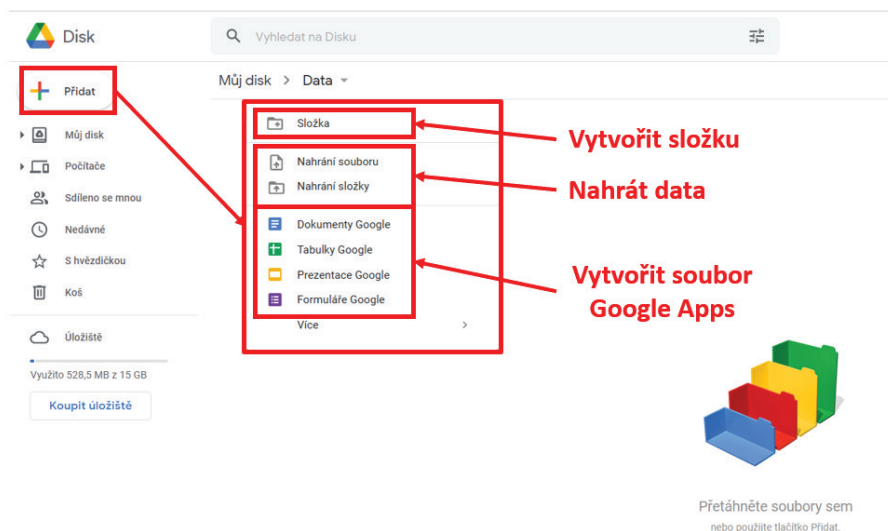
- domovskou složku OneDrive na počítači,
- zálohování složek z počítače na OneDrive,
- nastavení sdílení souborů,
- nastavení způsobu synchronizace souborů mezi OneDrive a počítačem.

Po projití nastavení OneDrive bude existovat funkční synchronizace mezi obsahem cloudového úložiště na OneDrive a mezi zvolenou domovskou složkou na počítači. Všechny změny v domovské složce na počítači nebo na cloudovém úložišti se prakticky okamžitě projeví i na druhé straně.

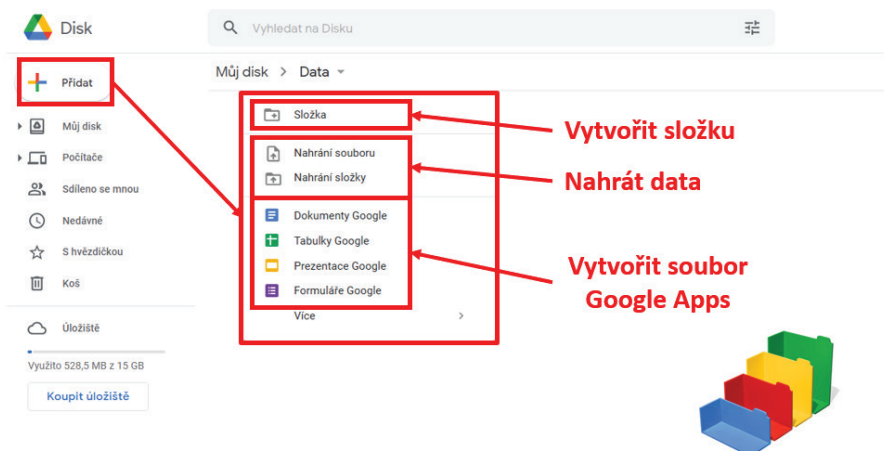
5.8.3 Google Disk

Google Disk (anglicky Google Drive) je cloudové úložiště, které je provozované společností Google. Ve verzi zdarma má uživatel k dispozici 15 GB diskového prostoru, jedinou podmínkou jeho používání je založení si uživatelského účtu u Googlu. U placených verzí je to velikost diskového prostoru odstupňovaná podle velikosti platby až do 30 TB (30 x 1024 GB).

Google Disk je pro uživatele jednoduše dostupný jako webová aplikace v internetovém prohlížeči na [webu Googlu](#). Po přihlášení se vám otevře okno cloudového disku, kde si můžete vytvářet vlastní adresářovou strukturu, vytvářet, mazat, nahrávat a stahovat soubory.



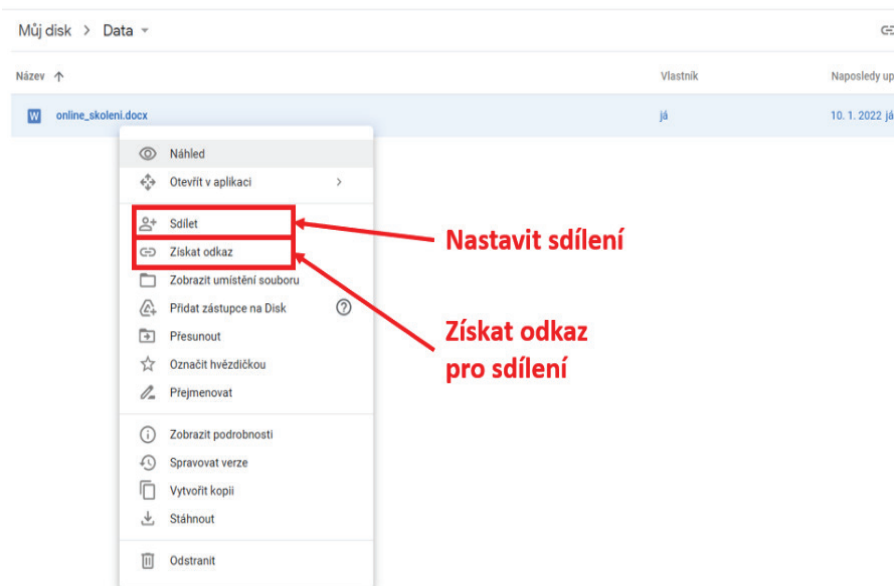
Soubory jde jednoduše nahrávat na Google Disk i prostým přetažením složek nebo souborů z disku pomocí myši.



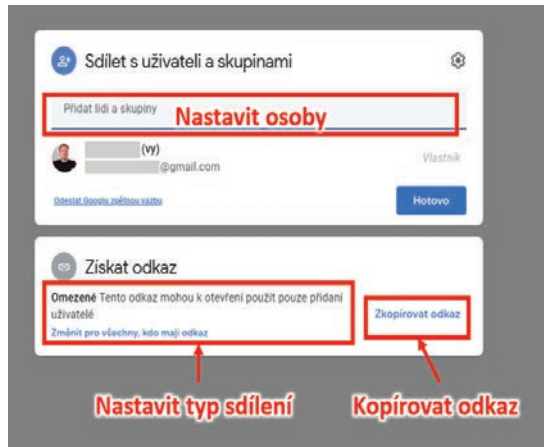
Soubory programů Google Apps, Microsoft Office a další je možné si přímo v okně Google Disku otevřít a upravovat.

5.8.3.1 Sdílení souborů v Google Disk

Pokud chcete nastavit sdílení celého obsahu složky, ve které se aktuálně nacházíte, stačí kliknout na název složky, ve které se nacházíte. Pokud chcete sdílet jeden konkrétní soubor nebo složku, stačí na něj kliknout pravým tlačítkem myši a objeví se menu, kde si lze vybrat nastavení sdílení souboru nebo složky.



Po kliknutí na ikonu sdílení se otevře menu, kde lze nastavit sdílení.



Nastavit lze:

- Kdo má právo si soubor zobrazit.
- Jestli mají jiní uživatelé právo si soubor jen zobrazit nebo navíc i komentovat nebo upravovat.

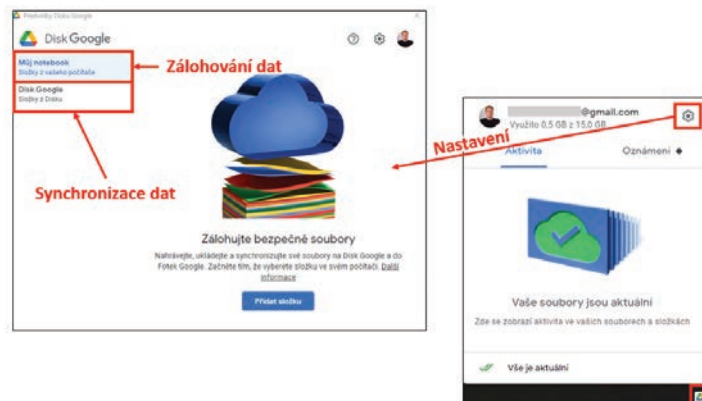
Zobrazit si sdílený soubor mohou:

- všichni lidé mající odkaz,
- uživatelé z vaší organizace,
- konkrétní vyjmenovaní lidé.

Nejjednodušším způsobem, jak dát cílovým uživatelům na vědomí, že jim sdílíte soubor nebo složku, je poslat jim odkaz. Oni si následně mohou soubor otevřít a pracovat s ním.

5.8.3.2 Synchronizace souborů v Google Disk

Pro synchronizaci souborů mezi cloudovým úložištěm a pevným diskem počítače lze využít program Google Disk pro počítače, který si lze snadno stáhnout z [webu Googlu](#), kde je volně ke stažení. Po nainstalování a spuštění se v oznamovací liště na počítači objeví ikona Google Disk. Po kliknutí na tuto ikonu je možné se přihlásit.



Po přihlášení se otevře průvodce nastavením, kde je možné nastavit:

- Zálohování složek z počítače na Google Disk,
- Nastavení způsobu synchronizace souborů mezi Google Disk a počítačem.

Při spuštění synchronizaci dat se v počítači objeví nový disk s názvem G (lze nastavit i jiný název disku), který obsahuje data ze síťového Google Disku. Všechny změny na tomto lokálním disku nebo na cloudovém úložišti se prakticky okamžitě projeví i na druhé straně.

5.9 Nahrávání obrazovky a zvuku na počítači

Programy pro nahrávání obrazovky jsou užitečné v situacích, kdy je potřeba nahrát dění na obrazovce. Jsou tak užitečným prostředkem pro nahrávání videohovorů v situaci, kdy není možné nebo praktické použít vestavěné nahrávací funkce programů pro videohovory (například omezení místa na cloudovém úložišti v MS Teams). Programy pro nahrávání obrazovky se také hodí při vytváření školících videí, kde se prezentuje používání nějaké technologie na počítači. Programy pro nahrávání obrazovky si získaly mimořádnou popularitu v prostředí tvůrců obsahu na YouTube, protože jim umožňují zaznamenávat dění u nich na počítači (například při hraní počítačových her) a v případě potřeby tento záznam posílat na YouTube, Twitch, Facebook nebo další on-line platformy ve formě on-line přenosu.

Pro nahrávání obrazovky existuje celá řada programů, například:

- **OBS Studio**,
- FlashBack Express,
- Apowersoft Free Online Screen Recorder,
- Debut Video Capture,
- ShareX,
- Screencast-O-Matic,
- Free Cam,
- CamStudio,
- ScreenRec,
- Ezvid a mnoho dalších.

V dalším textu bude podrobněji popsáno ovládání programu OBS Studio, který je pravděpodobně nejpoužívanějším programem tohoto typu. Jiné programy mají funkce a ovládání velice podobné.

Nahrávání obrazovky v OBS Studio

Open Broadcaster Software Studio (OBS Studio) je program určený k nahrávání obrazovky počítače a streamování obsahu. OBS Studio je open-source program, to znamená, že je volně k dispozici všem uživatelům zdarma, včetně zdrojového kódu programu. Program si lze snadno stáhnout z webu [OBS Studio](https://obsproject.com/) a následně jednoduše nainstalovat.

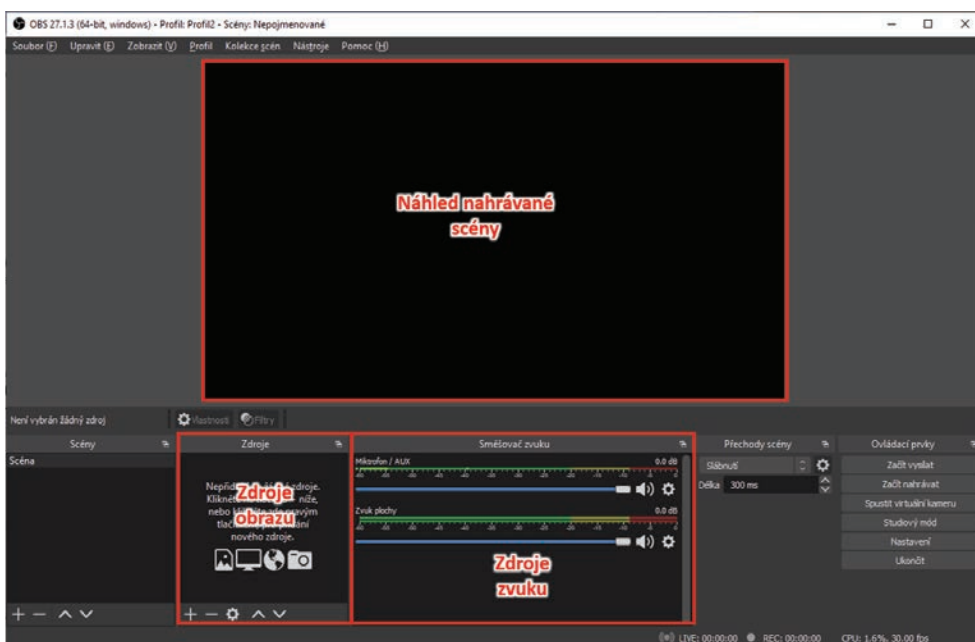
Programy pro nahrávání obrazovky počítače při nahrávání zatěžují procesor, grafickou kartu a pevný disk počítače. Je proto důležité si před nahráváním ověřit, že:

- počítač je dostatečně výkonný,
- na počítači nejsou spuštěné další, nepotřebné programy ubírající výkon,
- na pevném disku počítače je dostatek volného místa pro ukládání velkých videosouborů.

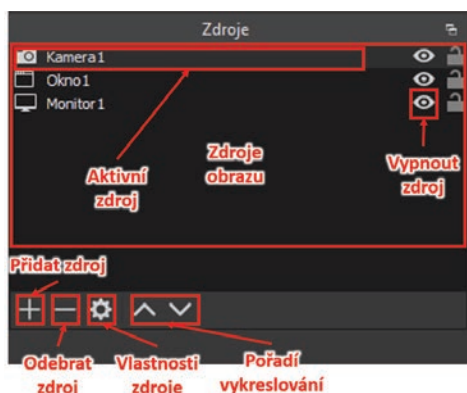
Nahrávání je vhodné dělat na počítači, ke kterému jsou připojeny dva monitory. Na jednom monitoru pak probíhá nahrávání obsahu a na monitoru druhém je otevřené okno OBS Studia a případně i nějaké pomocné věci, například poznámky nebo osnova ukázky.

Nastavení OBS Studia před nahráváním

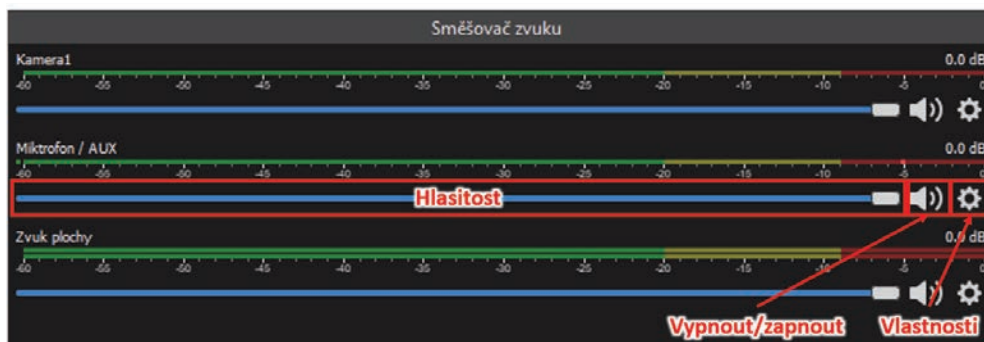
Před samotným nahráváním je potřeba správně nastavit zdroje obrazového a zvukového signálu.



Zdroj obrazu se dá nastavit v podokně Zdroje. Zdrojem obrazu jsou typicky monitor počítače, okno zvoleného programu nebo výstup z kamery. Zdroje obrazu se přidávají v podokně Zdroje kliknutím na ikonu +, následně se objeví menu umožňující vybrat a nastavit si zdroj obrazu. Pro nás jsou relevantní – Záznam obrazovky, Záznam okna a Zařízení pro záznam obrazu.



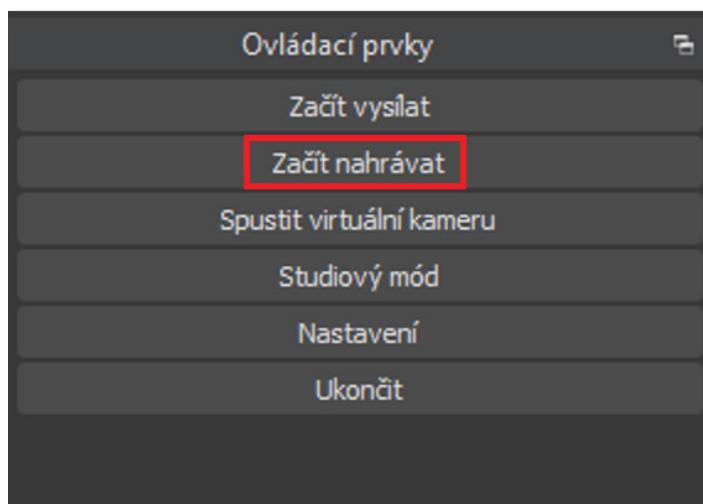
Pokud má být ve výsledném záznamu více než jeden zdroj, je možné si je uspořádat v podokně s náhledem nahrávané scény. Kliknutím levým tlačítkem myši na zdroj obrazu ze seznamu se jeho zobrazení v náhledu aktivuje a lze následně měnit jeho tvar, velikost a polohu.



Zdroje zvuku do podokna Směšovače zvuků doplňuje OBS Studio automaticky. Jednotlivé zvukové kanály je možné zapínat a vypínat, případně regulovat jejich hlasitost.

Nahrávání obrazovky

Když je vše nastaveno, lze začít nahrávat obrazovku stisknutím tlačítka Začít nahrávat v podokně Ovládací prvky. Po stisknutí se Tlačítko změní na tlačítko Zastavit nahrávání, kterým se nahrávání ukončí.



Po ukončení nahrávání je možné najít videosoubor s nahrávkou obrazovky ve složce, která pro to byla určena. Jaká složka to je lze nalézt po kliknutí na tlačítko Nastavení v podokně Ovládací prvky. Otevře se tak okno s nastaveními, kde lze v záložce nalézt složku, do které se ukládají videosoubory vytvořené v OBS Studiu. Tuto cestu lze změnit, stejně jako další nastavení výstupních videosouborů.

5.10 Deset dobrých rad pro on-line semináře a školení

Níže je uvedeno deset rad vycházejících ze zkušeností získaných během on-line výuky, školení, schůzek a seminářů:

1. Každá organizace by měla využívat jednotnou komunikační platformu, jeden společný software pro on-line komunikaci.
2. Před seminářem/školením je vhodné ověřit si spojení a funkčnost komunikace (dva dny předem může proběhnout cvičné připojení účastníků).
3. Přednášející/školitel by měl mít technického asistenta, který je připraven v průběhu výuky řešit technické problémy účastníků vzdělávání.
4. Je vhodné školení/seminář nahrávat.
5. Všichni účastníci on-line setkání by měli včas a opakovaně dostávat odkaz na místo setkání.
6. Přednášející by si pro přednášku měl zajistit vhodné místo, kde může nerušeně přednášet.
7. Přednášející by měl co nejvíce zapojovat účastníky.
8. Všichni účastníci by měli mít funkční a stále zapnutou kameru.
9. Všichni účastníci by měli mít funkční sluchátka/reproduktory a mikrofon.
10. Mikrofon by měl být, když není používán, vypnutý nebo ztlumený.

Ad 1) Dnes je k dispozici mnoho různých softwarů pro on-line komunikaci. Je vhodné, aby si každá organizace zvolila jeden společný. Je to výhodné pro organizaci, kdy lze snadněji odstraňovat technické a uživatelské obtíže a lze velice rychle docílit toho, že vše hladce a bez problémů funguje. Zároveň je to pohodlnější i pro účastníky on-line přednášek a školení, protože jednou zprovozněnou komunikační platformu mohou opakovaně využívat při různých dalších příležitostech a mají s ní dostatek zkušeností.

Ad 2) Kdykoliv má dojít k semináři či školení s větším počtem účastníků nebo s vysokou důležitostí, je vhodné ověřit si, že se účastníci budou schopni bez problémů připojit a že bude oboustranně fungovat přenos zvuku i obrazu. Nejvhodnější je udělat zkoušku spojení a techniky den až dva před samotnou akcí, aby byl dostatek času od-stranit případné nedostatky nebo technické obtíže. Není nic nepříjemnějšího než řešit technické obtíže v době, kdy mělo školení již začít.

Ad 3) Přednášející nebo školitel by měl mít, hlavně v situacích, kdy se akce koná pro větší počet lidí, k dispozici asistenta, který se stará o řešení technických problémů, přepínání mezi školiteli, textovou komunikaci s účastníky (chat), apod. Často se hodí i možnost stáhnout si seznam účastníků, to je také úkolem asistenta. Přednášející nebo školitel tak má možnost plně se soustředit na faktickou náplň akce a nic jej nevyrušuje a nezdržuje.

Ad 4) On-line přednášku nebo školení je vhodné nahrávat a videa z akce následně dát k dispozici účastníkům. Video z on-line přednášek či školení slouží jako

doklad toho, že se školení reálně uskutečnilo a jako pomůcka pro účastníky, kteří se mohou v případě potřeby k přednášce nebo školení vrátit a znovu si části obsahu zopakovat nebo replikovat prezentovaný postup. Samozřejmě ovšem musí být souhlas všech účastníků s nahráváním a s podmínkami zveřejnění videa.

- Ad 5)** Součástí pozvánky na on-line přednášku nebo školení by měl být odkaz, který uživatele automaticky přesměruje do on-line „místnosti“, kde se akce koná. Je vhodné tento odkaz při komunikaci zasílat opakovaně při každé vhodné příležitosti.
- Ad 6)** Přednášející by si měl zajistit místo s kvalitním internetovým připojením, aby nedocházelo k výpadkům spojení, a kde bude mít pro přednášku dostatek klidu a soukromí. Je trapné, když je vyrušován manželem, manželkou, dětmi, domácím zvířectvem nebo náhodně procházejícími kolegy.
- Ad 7)** Je vhodné, aby přednášející co nejvíce zapojoval účastníky. Podle charakteru přednášky nebo školení je možné je zapojovat do komunikace, skupinových aktivit, požádat je o zaslání dotazů, vyplnění on-line formulářů apod.
- Ad 8)** Pro přednášejícího je velmi demotivující a únavné, když nemá žádnou zpětnou vazbu, žádnou reakci na svou prezentaci, když je komunikace jednostranná. Zapnuté kamery umožňují prezentujícímu mít díky neverbální komunikaci s posluchači jistotu, že jej vůbec někdo poslouchá, vnímá a jestli je pro posluchače jeho prezentace dostatečně srozumitelná. Zároveň posluchači ztrácí anonymitu a jsou více motivováni dávat pozor.
- Ad 9)** Posluchači i přednášející/školitel by měli přednostně používat sluchátka a externí mikrofon, resp. sluchátka s mikrofonem. Při používání reproduktorů vznikají při komunikaci ozvěny a zpětnovazební zvuky, které jsou velmi rušivé a velice znesnadňují komunikaci. Externí mikrofon je vhodný, protože vestavěné mikrofony např. v notebookech jsou obvykle špatné kvality a příliš daleko od úst mluvčího.
- Ad 10)** Mikrofon by měl být v situacích, kdy není používán, vypnutý nebo ztlumený. Předchází se tím situacím, kdy přednášku či školení ruší zvuky okolního prostředí nebo nevyžádané komentáře z publika. Tímto lze předejít tomu, že se přednáška změní v překřikování, a mnoha trapným situacím.



6 Příklady dobré praxe z on-line výuky v ČR a zahraničí

6 Příklady dobré praxe z on-line výuky v ČR a zahraničí

6.1 Příklady ze zahraničí

Příkladů on-line vzdělávání za hranicemi České republiky je nepřeborné množství. Účelem této publikace není udělat celistvý souhrn. Během dvou let se situace v on-line vzdělávání i v zahraničí diametrálně změnila, tak jak všichni byli nuceni přizpůsobit se lockdownům a dalším omezením. Každá země měla svůj specifický přístup, toto rovněž platí i o vzdělávacích oblastech, používaly se různé nástroje, adaptace na on-line byla srovnatelná s Českou republikou (někde dříve a někde později). Nicméně v zahraničí je vidět větší snaha komplexně uchopit problematiku on-line vzdělávání, a to jak z pohledu praktických příruček, metodik, tak i akademicky, kdy se zkoumá situace globálně, v kontextu doby, uživatelů apod.

Tato publikace je zaměřena na praktické postupy, návodné manuály a metodiky, a proto pro zahraniční on-line vzdělávání budou využity příklady dobré praxe, které mohou být inspirací v českém prostředí. Budou uvedeny hlavní výhody, nevýhody i úskalí on-line vzdělávání, tak jak vychází z některých publikovaných materiálů i poznatků účastníků školení, lektorů a facilitátorů v oblasti použití digitálních nástrojů ve vzdělávání. Veškeré uvedené příklady vycházejí z politiky Evropské komise – Generální ředitelství vzdělávání, mládež, sport a kultura. Toto ředitelství má v gesci dotační program Erasmus+, a proto může mj. podporovat i dvě velké oblasti vzdělávání – mládeže a pracovníků s mládeží a vzdělávání dospělých. K podpoře těchto dvou oblastí vzdělávání byly vytvořeny dvě velké internetové platformy (dotované z velkého vzdělávacího programu Erasmus+): EPALE a SALTO – YOUTH. Obě platformy úzce spolupracují s Evropskou komisí, a to nejen v pozici příjemců dotací, ale především ve tvorbě politiky vzdělávání mládeže a dospělých. Tyto dvě platformy budou prezentovány jako příklady dobré praxe, které mohou být inspirativní pro české prostředí. V České republice mají i své národní pobočky pod vedením Domu zahraniční spolupráce (příspěvková organizace Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy). Příspěvek vychází z publikovaných dokumentů, které jsou doplněny autentickými postřehy lektorů a facilitátorů, tak jak je prezentují na školeních a diskusních fórech uvedených platform.

6.1.1 EPALE

Platforma EPALE (Electronic Platform for Adult Learning in Europe – Elektronická platforma pro vzdělávání dospělých v Evropě) je evropská, vícejazyčná a otevřená členská komunita odborníků v oblasti vzdělávání dospělých, včetně pedagogů a školitelů dospělých, poradenských a podpůrných pracovníků, výzkumných pracovníků a akademických pracovníků a tvůrců evropských politik v oblasti vzdělávání. Je součástí strategie Evropské unie na podporu zvýšení kvalitnějších vzdělávacích příležitostí pro dospělé jako podpůrný nástroj celoživotního vzdělávání.

EPALE svého cíle dosahuje podporou a posilováním profesního vzdělávání dospělých. Organizuje osobní nebo virtuální setkávání, semináře, konference pro účastníky z celé Evropy. Zároveň vede několik diskusních fór a blogů. Realizuje on-line webináře na podporu pracovních kompetencí odborníků v oblasti vzdělávání dospělých¹⁶.

¹⁶ Odkaz na Online akademii EPALE: www.youtube.com/epalekurzy

EPALE vytváří členskou odbornou komunitu v oblasti vzdělávání dospělých. Jejím cílem je stát se hlavní informační a poradenskou platformou v této problematice v Evropě. Za tímto účelem je vytvořen centrální podpůrný tým a 37 národních podpůrných týmů. V České republice je tento tým součástí Domu zahraniční spolupráce (příspěvková organizace Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy). EPALE je financována programem Erasmus+ prostřednictvím Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu.

EPALE je otevřená platforma pro členství zainteresovaných odborníků v oblasti vzdělávání dospělých. Lze se zapojit do diskusních skupin, psát blogy, účastnit se školení apod. Na této platformě lze rovněž nalézt partnery pro projekty, spolupráci v oblasti vzdělávání¹⁷.

V České republice jsou v současné době vypracovány on-line kurzy vztahující se k lektorským dovednostem (I., II. a III. stupně) v českém jazyce a jeden základní kurz je v angličtině. Tyto kurzy jsou, po zaregistrování se do EPALE, volně přístupné pro všechny zájemce, a po jejich absolvování obdrží účastník certifikát. Tyto kurzy reflektují jak on-line, tak prezenční výuku, zabývají se e-learningem¹⁸.

Tematická zaměření EPALE pro rok 2022¹⁹

„Oblast vzdělávání byla od vypuknutí pandemie na začátku roku 2020 značně narušena. Dopady COVID-19 na všechny generace studujících jsou masivní a stále přetrvávají.

Pandemie vydláždila cestu k novým řešením a inovativním postupům ve vzdělávání obecně i ve vzdělávání dospělých. Investice do tvorby účinnějších, spravedlivějších a flexibilnějších systémů výuky se stala globálně naléhavou. Investice do osobního a profesního růstu a rozvoj dovedností jsou proto velmi oceňovány, protože jednotlivci se musí přizpůsobovat neustále se měnícím okolnostem. To by nás mělo povzbudit, abychom si vážili získaných lekcí a moudře zvýšili své úsilí o dosažení spravedlivé, udržitelné a inkluzivní společnosti s pomocí zkušeností z celoživotního učení.

1/ Mladí dospělí

Evropa potřebuje vizi a aktivní účast všech mladých lidí, aby vybudovala lepší **budoucnost, která bude zelenější, inkluzivnější a digitální.**

S cílem podpořit a povzbudit mladé lidi, aby se stali aktivními občany a aktéry pozitivní změny, se Evropská komise snaží podporovat příležitosti k podpoře osobního, sociálního a profesního rozvoje mladých lidí prostřednictvím Evropského roku mládeže 2022. Komise by chtěla čerpat inspiraci z akcí, vizí a postřehů mladých lidí, aby dále posílila a oživila společný projekt EU.

V této souvislosti se EPALE zaměřuje na mladé dospělé, se zvláštní pozorností na věkové rozmezí 25–30 let. Na tuto skupinu se podíváme ze specifických hledisek a té-

¹⁷ *Veškeré informace jsou veřejně přístupné na <https://epale.ec.europa.eu> nebo www.epale.cz. V České republice pak na <https://epale.ec.europa.eu/cs>. EPALE je přístupné i v mobilní aplikaci.*

¹⁸ *Jsou dispozici i nové kurzy se zaměřením na virtuální realitu. Veškeré informace jsou přístupné na: <https://kurzy.epale.cz>*

¹⁹ *Zdroj: Monika Smekalová epale.ec.europa.eu/cs*

mat: mezigenerační učení, budování partnerství a sociální soudržnosti; občanské dovednosti jako předpokladu pro aktivní účast ve společnosti; mladí dospělí s nízkou kvalifikací a jak je vybavit dovednostmi nezbytnými pro růst.

Toto zaměření nám pomáhá přemýšlet o tom, jak utvářet pozitivní přístup mladých dospělých k učení jako prvnímu kroku k celoživotnímu vzdělávání.

2/ Inovativní přístupy k revoluci dovedností

Ovládat potřebné dovednosti otevírá příležitosti jednotlivcům, poskytuje záchrannou síť ve stále se měnících časech a podporuje začlenění. Iniciativa Evropské komise týkající se individuálních vzdělávacích účtů a mikrocertifikátů si klade za cíl zajistit, aby měl každý po celý život přístup k příslušným příležitostem odborné přípravy, které jsou přizpůsobeny jeho potřebám. Studenti jsou přímo v centru rozvoje dovedností, což umožňuje dynamické zvyšování kvalifikace a vzdělávání po celou dobu jejich celoživotního učení. Aby bylo zajištěno uznání každé, i malé studijní zkušenosti, mikrocertifikáty potvrzují, jaké znalosti, dovednosti nebo schopnosti studenti získali.

Toto zaměření bude zahrnovat širokou řadu podtémat, jako jsou: zvyšování kvalifikace a rekvalifikace inovativních postupů; iniciativy rozvoje dovedností na míru; flexibilní způsoby učení; tvorba hybridních výukových programů a přístupů; inovativní nástroje předpovědi potřeby dovedností.

3/ Učí se komunity

Učení probíhá v komunitách, buduje komunity a pomáhá jim růst. To vyžaduje, aby vzdělávání probíhalo nejen ve formálních institucích a prostředích, ale také v neformálních vzdělávacích prostředích a neformálních praktikách, protože **učení nezůstává za zdmi školy, ale překonává fyzické a zavedené prostory.**

Vycházíme z předpokladu, že učení je přínosné jak pro jednotlivé studující, tak pro společnost jako celek. Toto tematické zaměření bude zkoumat, jak lze vytvořit inkluzivní učební komunity v celém evropském prostoru. Zvláštní pozornost bude věnována následujícím tématům: učící se města; neformální a bezpečné prostory; venkovské oblasti; programy rodinné gramotnosti; vzdělávací komunity na pracovišti; nové chápání vzdělávacích komunit napříč virtuálními, fyzickými a smíšenými vzdělávacími prostory; dobrovolníci a komunitní rozvoj; iniciativy určené zranitelným skupinám.

4/ Kreativita a kultura pro sociální soudržnost

Jakou strategickou roli na sebe vezme vzdělávání dospělých při tvorbě udržitelné, inkluzivní a nadějně budoucnosti? Evropský postup vzdělávání lze použít jako kompas pro rozvoj míst, postupů a zkušeností, které jsou obohacující, udržitelné a inkluzivní, čímž přispějí k utváření odolnějších komunit. Podněcováním dialogu napříč kulturami a podporou individuální odpovědnosti a demokratického vědomí dospělých studujících se stává kulturní vzdělávání hlavní hnací silou a podporou sociální soudržnosti. Zve ke sdílení úvah a iniciativ týkajících se kreativity a kultury ve vzdělávání dospělých. K dispozici jsou multidisciplinární kulturní prostory (muzea, knihovny, divadla – ale také neformální prostory proměněné v nové a inovativní vzdělávací prostory); kreativní nástroje a metodiky pro sociální soudržnost; vzdělávací kulturu nedostatečně zastoupených skupin (např. menšin a venkovských komunit); emoční inteligenci.

6.1.2 SALTO-YOUTH

Druhou komplexní vzdělávací platformou, která získává finanční prostředky z evropských dotačních programů Evropské komise, a to z programu Erasmus+ a Evropského sboru solidarity je **SALTO-YOUTH (Support, Advanced Learning and Training Opportunities for Youth. – Podpora, pokročilé učení a školicí příležitosti pro mládež)**. Tato platforma rovněž přímo podporuje politiku Evropské komise v oblasti vzdělávání a mládeže, resp. vzdělávání mládeže. Jako součást strategie odborné přípravy Evropské komise poskytuje SALTO-YOUTH neformální vzdělávací zdroje pro pracovníky s mládeží a vedoucí mládeže a organizuje školení a další podpůrné aktivity na podporu organizací a národních agentur v rámci programu Evropské komise Erasmus+ Mládež, Evropského sboru solidarity.

SALTO-YOUTH má sedm informačních center:

- SALTO Participation & Information (Estonsko)
- SALTO Inclusion & Diversity (Belgie-Flandry)
- Školení a spolupráce SALTO (Německo)
- SALTO Východní Evropa a Kavkaz (Polsko)
- SALTO EuroMed (Francie)
- SALTO Jihovýchodní Evropa (Slovinsko)
- Informační centrum Evropského sboru solidarity (Rakousko)

Postupem doby (založena v roce 2000) se tato organizace stala dominantní v oblasti podpory neformálního vzdělávání mládeže v Evropě, spolupracuje s dalšími národními anebo mezinárodními organizacemi v dané problematice. Má uzavřené partnerství s Radou Evropy, spolupracuje s Evropským fórem mládeže a dalšími. Vede několik internetových stránek a vydává podpůrné metodické materiály (např. Coyote a T-Kits). Hlavním cílem je budování kapacit organizací, které pracují s mládeží a zvyšováním kompetencí mládeže a pracovníků s mládeží a využití youthpassu. Od letošního roku klade důraz především na prvek solidarity a zvyšování digitálních kompetencí. Podpora digitalizace je jednou z priorit programu Erasmus + 2021-2027.

6.1.3 Youthpass a digitální kompetence

Youthpass je certifikát a vzdělávací nástroj, který pomáhá mladým lidem a pracovníkům s mládeží, kteří se účastní různých akcí programu Evropské unie v oblasti mládeže, lépe si uvědomovat své neformální učení a rozvíjet svou schopnost učit se. Jedná se o nástroj pro uznávání, validaci a dokumentaci získaných kompetencí během účasti na akcích pořádaných v rámci podpory Evropské komise pro mládež. Youthpass klade důraz na získanou individuální podporu a rozvoj kompetencí a je přizpůsoben kontextu práce s mládeží a dobrovolnictví (více www.youthpass.eu)²⁰.

„Kompetence jsou definovány Evropskou komisí jako kombinace znalostí, dovedností a postojů odpovídajících kontextu. V roce 2006 přijal Evropský parlament doporučení o klíčových kompetencích pro celoživotní učení, v němž definoval kompetence, jež ev-

²⁰ Zdroj: Youthpass [online]. [cit. 2022-02-02]. Dostupné z: <https://youthpass.eu/>

ropští občané potřebují pro osobní rozvoj, zaměstnanost, sociální začleňování a aktivní občanství a které Rada Evropské unie v roce 2018 revidovala a nahradila novým aktualizovaným rámcem klíčových kompetencí pro celoživotní učení, v němž Rada vyzývá k podpoře a zvýšení úrovně rozvoje kompetencí, které jsou v dnešním světě považovány za zásadní, zejména mezi mladými lidmi.“²¹

O jaké kompetence se jedná²²?

- „Podnikatelská kompetence je schopnost jednat na základě příležitostí a přeměnit myšlenky v činy, které mají hodnotu pro ostatní. Zahrnuje iniciativu, kreativitu, inovace, kritické myšlení a řešení problémů.
- Kompetence v oblasti mnohojazyčnosti – je schopnost používat různé jazyky pro komunikaci a porozumět a vyjádřit myšlenky, pocity a fakta ústně nebo písemně. Spousta různých jazyků znamená mnoho různých kultur, takže ocenění kulturní rozmanitosti a zájem o mezikulturní komunikaci jsou postoje spojené s touto kompetencí.
- **Digitální kompetence odkazuje na odpovědné využívání digitálních technologií a tvorbu digitálního obsahu. Zahrnuje schopnost využívat informace prostřednictvím řady digitálních technologií, zvědavost a otevřený přístup.**
- Matematická kompetence a kompetence ve vědě, technice a inženýrství je schopnost používat matematické myšlení k řešení problémů v každodenních situacích. Kompetence ve vědě se týká schopnosti využívat znalosti, identifikovat otázky a zakládat názory na důkazech. Zahrnuje schopnost používat logické a kritické myšlení, zacházet s technologickými nástroji a sdělovat závěry a zdůvodnění za nimi.
- Kompetence v oblasti gramotnosti – je schopnost identifikovat, porozumět, vyjádřit, vytvářet a interpretovat koncepty, pocity, fakta a názory v ústní i písemné formě pomocí vizuálních, zvukových a digitálních materiálů.
- Osobní, sociální a učící se kompetence je schopnost učit se, řídit vlastní učení a přemýšlet o sobě. Sociální kompetence zahrnují konstruktivní spolupráci s ostatními a řízení konfliktů podpůrným způsobem. Osobní kompetence zahrnují schopnost vyrovnat se s nejistotou, projevit empatii a podporovat fyzickou a emocionální pohodu.
- Způsobilost k občanství, být partnerem pro dialog je schopnost jednat jako zodpovědní občané a plně se podílet na občanském a společenském životě na základě porozumění sociálním, ekonomickým, právním a politickým konceptům, jakož i globálnímu vývoji a udržitelnosti.
- Kompetence v oblasti kulturního povědomí a vyjadřování je pochopení toho, jak jsou myšlenky kreativně vyjádřeny v různých kulturách, prostřednictvím různých umění. Zahrnuje rozvíjení a vyjadřování vlastních myšlenek. Vyžaduje znalost místních, evropských a globálních kultur.“

²¹ Zdroj: Landete a Joshevski, 2021

²² Zdroj: Landete a Joshevski, 2021

Pro oblast vzdělávání on-line je klíčová Digitální kompetence:

Evropská komise zahájila akční plán digitálního vzdělávání v roce 2017 s cílem zlepšit klíčové kompetence a digitální dovednosti evropských občanů. Akční plán nastiňuje, jak může EU pomoci lidem, vzdělávacím institucím a vzdělávacím systémům lépe se přizpůsobit životu a práci ve věku rychlých digitálních změn. Tato iniciativa Komise je dána skutečností, že Evropa čelí radikální digitální transformaci své společnosti a hospodářství. Již 90 % všech pracovních míst vyžaduje alespoň určitou úroveň digitálních dovedností. Navzdory vysoké míře nezaměstnanosti mladých lidí jsou v Evropě miliony volných pracovních míst – mnoho z nich v nových digitálních oborech.

Původní znění klíčové kompetence dle definic v YOUTHPASSU²³:

„Digitální kompetence zahrnuje sebevědomé, kritické a odpovědné využívání digitálních technologií a zapojení do nich pro učení, práci a pro účast ve společnosti. Zahrnuje informační a datovou gramotnost, komunikaci a spolupráci, mediální gramotnost, tvorbu digitálního obsahu (včetně programování), bezpečnost (včetně digitálního blahobytu a kompetencí souvisejících s kybernetickou bezpečností), otázky týkající se duševního vlastnictví, řešení problémů a kritické myšlení.“

Digitální kompetence jsou součástí politiky Evropské komise na podporu digitálního vzdělávání pracovníků s mládeží a mládeže.

Digitální práce s mládeží znamená proaktivní využívání nebo řešení digitálních médií a technologií v práci s mládeží. Digitální práce s mládeží není metodou práce s mládeží – digitální práce s mládeží může být zahrnuta do jakéhokoli prostředí práce s mládeží (otevřená práce s mládeží, informace a poradenství pro mládež, kluby mládeže, oddělená práce s mládeží atd.). Digitální práce s mládeží má stejné cíle jako práce s mládeží obecně a využívání digitálních médií a technologií při práci s mládeží by mělo tyto cíle vždy podporovat. Digitální práce s mládeží může probíhat v situacích tváří v tvář i v on-line prostředí – nebo ve směsi těchto dvou forem. Digitální média a technologie mohou být buď nástrojem, činností nebo obsahem v práci s mládeží. Digitální práce s mládeží se opírá o stejnou etiku, hodnoty a zásady jako práce s mládeží. V této souvislosti je doporučeno využívání placených i dobrovolných pracovníků s mládeží v rámci inovativních postupů při poskytování digitální práce s mládeží a také zvyšování kvalifikace digitálních kompetencí pracovníků s mládeží. Skupina odborníků identifikovala soubor inovativních postupů jak při poskytování digitální práce s mládeží, tak při zvyšování kvalifikace digitálních kompetencí pracovníků s mládeží. Patří mezi ně následující praktické příklady²⁴:

- Využívání sociálních médií při sdílení informací
- On-line poradenství pro mládež
- Podpora digitální gramotnosti
- Umožnění účasti s digitálními nástroji
- Podpora kulturní práce s mládeží on-line
- Podpora rozvoje technologických dovedností
- Používání digitálních her při práci s mládeží

²³ Zdroj: Youthpass [online]. [cit. 2022-02-02]. Dostupné z: <https://youthpass.eu/>

²⁴ Zdroj: Evropská komise [online]. Generální ředitelství pro komunikaci, 2022 [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/>

Digitální technologie změnila téměř aspekt moderního života. Výhody jsou:

- sociální propojení,
- rychlost komunikace,
- všestranné pracovní příležitosti k učení,
- automatizace,
- ukládání informací,
- editace,
- přesné duplikace,
- doprava, GPS a mapování,
- nízké náklady,
- zábava, zprávy,
- bankovníctví a finance,
- menší velikost zařízení.

Návrhy na použití digitálních nástrojů v evropských programech pro mládež²⁵:

Různé digitální nástroje lze použít pro přípravu, realizaci a hodnocení projektu v rámci evropských programů pro mládež a pro jeho sdílení s okolním světem. Ve fázi před samotným projektem se ke komunikaci s ostatními partnery v projektu používají digitální nástroje. Účastníci používají k přípravě své cesty on-line nástroje. Mohou být požádáni, aby vytvořili krátké klipy a/nebo obrázky, aby se představili jiným skupinám a podělili se o ně on-line cestou. Komunikují prostřednictvím sociálních sítí a on-line platformem nebo vytvářejí webové stránky. Během projektu by mohla být použita různá zařízení a média (aplikace, sociální média atd.).

Otázky, které mohou účastníkům pomoci:

- Jaké kompetence již v této oblasti máte? Jaké digitální nástroje používáte, pro jaké účely?
- Jaká digitální média (počítač, telefon, internet, fotoaparát, sociální média, aplikace, webové stránky atd.) jste využili pro přípravu, realizaci a sledování projektu?
- Jak jste využili informační technologie a sociální média ke komunikaci s ostatními účastníky zapojenými v projektu? Co pro vás bylo nového a co jste se naučili?
- Které počítačové programy a nové aplikace jste používali a učili se? Jak jste je používali?
- Vytvořili jste on-line nástroje pro propagaci svého projektu nebo pro informování ostatních o něm (webové stránky, Twitter, Facebook, blogy atd.)? Co jste se z toho naučili?
- Co bylo náročného při práci s takovými digitálními nástroji? Měli jste nějaké problémy? Jak jste je překonali?
- Rozvinuli jste svou důvěru v používání digitálních médií? Jakým způsobem?
- Co byste se v této oblasti ještě chtěli naučit? Kdo vám může pomoci?

²⁵ Zdroj: SALTO-YOUTH [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.salto-youth.net/>

K rozvoji a naplnění digitální kompetence napomáhá v kontextu Evropské komise v oblasti mládeže Design digitálního učení, který je rozpracovaný dle jednotlivých fází a oblastí²⁶:

Design digitálního učení

- Pochopení úrovně digitální gramotnosti každého mladého člověka (a způsobení digitálních pracovních činností s mládeží).
- Schopnost reflektovat vlastní digitální identitu pracovníka s mládeží v pracovním prostředí s mládeží.
- Schopnost zohlednit digitální kultury mladých lidí v postupech práce s mládeží.
- Schopnost využívat asistenční technologie na podporu mladých lidí se zdravotním postižením v přístupu k práci s mládeží; uznat překážky účasti, které mohou být při využívání digitálních technologií prezentovány.
- Schopnost povzbudit mladé lidi, aby sami utvářeli proces digitalizace.
- Schopnost zahrnout digitální nástroje a produkty do neformálního vzdělávacího procesu.
- Součástí digitálního určení je i **moderování digitálních platforem a komunit**:
- Schopnost vytvářet digitální učební prostory.
- Schopnost moderovat on-line skupinové diskuse/fóra/chaty.
- Schopnost nastavit procesy kolaborativního učení (na digitálních platformách).
- Schopnost doporučit digitální výukové zdroje.
- Schopnost spustit poutavé on-line konverzace.

A jeho **praktické aplikace**:

- Schopnost vytvářet digitální obsah (video, podcasty apod.)
- Schopnost používat formáty digitálních prezentací.
- Znalost používání nástrojů digitální komunikace.
- Schopnost kódovat/programovat (hry, webové stránky, programy).
- Schopnost plánovat, navrhovat a vyhodnocovat aktivity s podporou digitálních nástrojů.
- Schopnost nastavit digitální zařízení potřebná pro činnosti (paprsky, kamery, webové stránky, účty atd.).

²⁶ SALTO-YOUTH [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.salto-youth.net/>

Digitální kompetence rovněž sleduje stupeň **povědomí a znalostí o digitální kultuře** v širším kontextu uplatnění a práce:

- Povědomí o mocenských strukturách/nerovnováze v používání médií.
- Pochopení toho, jak digitalizace utváří společnost, včetně jejího dopadu na práci s mládeží a na mladé lidi.
- Využití postoje výrobce k technologiím.
- Povědomí o aktuálních technologických trendech (např. VR, AR, blokový řetězec, krypto měny, živé streamování...).

V oblasti práce a rozvoje digitálních kompetencí, je nutné respektovat **digitální práva**, která dle SALTO-YOUTH jsou následující²⁷:

- Schopnost kriticky reflektovat informační zdroje.
- Uvědomění, jak reagovat na nenávistné projevy, kybernetickou šikanu a další nežádoucí chování on-line.
- Uvědomění, jak povzbudit mladé lidi, aby hlásili nežádoucí chování on-line.
- Sklon k otevřeným vzdělávacím zdrojům, otevřeným datům a přístupům s otevřeným zdrojovým kódem.
- Schopnost zajistit soukromí osobních údajů účastníků a dodržovat platné právní předpisy.
- Povědomí o digitálních právech.
- Respektování potřeb účastníků v oblasti digitální komunikace.
- Respektování autorského práva a schopnost používat otevřené licence.
- Dodržování zásad zabezpečení údajů při nakládání s údaji účastníků.

6.1.4 HOP platforma

SALTO-YOUTH v roce 2017 vybudovalo on-line platformu HOP pro on-line učení s cílem upevnit a zlepšit on-line vzdělávání v programu Erasmus + Mládež v akci a programů Evropského sboru solidarity.

Tato internetová platforma nabízí stále rostoucí počet kurzů zaměřených na různé aspekty evropské práce s mládeží. „HOP je komunita, která sdružuje studenty, autory a facilitátory on-line kurzů a národní agentury jak evropských programů pro mládež, tak center zdrojů SALTO, aby spolupracovali na zvyšování kvality projektů pro mládež.“²⁸

Technicky je tato platforma podporována Moodle softwarem. Kromě nabídky on-line vzdělávacích kurzů obsahuje i spoustu studijních materiálů potřebných pro práci s mládeží. Kurz on-line si může založit kdokoliv, pokud splní podmínky HOP platformy. Jedná se o otevřenou komunitu, kterou lze sledovat i přes Facebook. HOP nabízí otevřené prostředí pro vzdělávání všech, kterých se problematika mládeže týká.

²⁷ SALTO-YOUTH [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.salto-youth.net/>

²⁸ Zdroj: HOP online learning [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.salto-youth.net/tools/hopabout/>

6.1.5 Komentáře, tipy a triky v rámci platformem EPALE a SALTO-YOUTH

Níže představíme komentáře, tipy a triky účastníků vzdělávání pořádaných v rámci platformem EPALE a SALTO-YOUTH. Základním pravidlem je, že on-line vzdělávání musí být SMARTIE.

S.M.A.R.T.I.E.

- Specific – specifické
- Measurable – měřitelné
- Achievable – dosažitelné
- Realistic – realistické
- Timed – načasované
- Inspiring – inspirativní
- Energises me – dodávat energii

Co očekávají účastníci od on-line školení?

- Jasně instrukce
- Dostatečné seznámení s on-line nástroji – od školitelů
- Menší skupinky – interakce
- Dobré časování jednotlivých aktivit s ohledem na použité nástroje a metody
- Dostatek prostoru pro realizaci aktivity a reflexe, zpětné vazby
- Humor a zábavu
- Interakci
- Bezpečné prostředí
- Stálou motivaci od školitelů, facilitátorů
- Cítit pozitivní sounáležitost
- Nastavení limitů a hlídání bezpečných hranic
- Chtějí vidět obličeje ostatních účastníků – chtějí použít takové nástroje, které umožní vidět obličeje účastníků
- Chtějí cítit sociální sounáležitost
- Rychlý spád – nechtějí se nudit, cítit se znuděně
- Chtějí být zapojeni tady a teď – vhodné metody a nástroje
- Být zapojeni do přípravy školení
- Být součástí sociálního týmu
- Doplnují on-line nástroje, materiály
- Konstruktivní zpětnou vazbu
- Silnou motivaci od školitelů k dobrovolnému zapojení účastníků

6.1.6 Body od A do Z pro moderaci v on-line prostoru

V dokumentu How to facilitate on-line groups jsou popsány body od A do Z pro moderaci v on-line školení, které jsou níže uvedeny²⁹:

KLÍČ: Existuje mnoho způsobů, jak vytvořit poutavé on-line prostory sdílení.

- A** AUTENTICITA: Nesnažte se být někým nebo něčím, čím nejste. Pokud jste nervózní z technologie nebo se cítíte nepříjemně, sdílejte to se svou skupinou – ukazuje účastníkům, že jste lidská bytost, která dělá to nejlepší, stejně jako oni.
- B** BÝT VIDĚN: Čím více cítíme, že jsme „viděni“ druhými, tím více se otevíráme a zapojujeme se do toho, co je nabízeno. S videem dostupným při hovorech si můžeme všimnout, když někdo vypadá, že se chystá mluvit, nebo dát lidem více času, pokud vidíte, že si píše poznámky apod.
- C** CO-HOSTING: Nesnažte se to udělat sami! Mezi technologií a facilitací je toho hodně, co je potřeba sledovat, a toto sledování pomáhá sdílet prostor v on-line. Mít spolumoderátora znamená, že existuje někdo, s kým si můžete popovídat o průběhu on-line a potenciálně pokrýt, pokud jste nemocní nebo je toho příliš :)
- D** DELEGOVÁNÍ: Nebojte se požádat o pomoc. Budou chvíle, kdy se nebudete cítit nejlépe, nebo budete sdílet prostor příliš dlouho. Požádejte někoho jiného, aby zasáhl, pokud potřebujete – lidé jsou často připravenější, než si myslíte.
- E** POVZBUZENÍ: Mnoho bohatství a moudrosti může pocházet od lidí, kteří mají prostor sdílet své myšlenky a pocity. Čím více děláme pro to, abychom aktivně povzbuzovali lidi, aby sdíleli pozitivním a bezpečným způsobem své myšlenky a nápady, tím větší jsou výhody pro všechny.
- F** POCITY: Projevení se („Jak se právě teď cítíte?“) je opravdu důležité pro vytváření porozumění a spolupráce. Dejte lidem vědět, že všechny pocity (ale ne všechna chování) jsou vítány a povzbudte každého, aby opravdu naslouchal.
- G** UZEMŇOVACÍ CVIČENÍ: Cvičení, jako je meditace nebo protahování / pohyb, mohou být opravdu užitečné při získávání lidí, aby se společně usadili. Představte je ve svých sezeních, abyste udrželi energii nebo vytvořili prostor po emocionálním okamžiku.
- H** SIGNÁLY RUKOU: Pokud má každý video, signály rukou mohou zahrnovat „ruce na srdci“ nebo „otevřené k obrazovce“ pro vyjádření soucitu, „mávání“ pro souhlas nebo chválu, „ruce nahoru nebo dolů“ pro ano/ne, „zvedněte prst“ pro mluvení, ve tvaru T pro položení technické otázky.

²⁹ Zdroj: UNITY EFFECT. How to facilitate engaging online meetings with Zoom. Dostupné také z: <https://www.unityeffect.net/>

- I** ICE-BREAKING: On-line prostory mohou mít některé nepříjemné okamžiky, když se lidé připojí nebo se vrátí z přestávky a nic se neděje. Vyplňte tyto mezeru zábavnou otázkou, na kterou mohou lidé odpovědět v chatu, nebo přehráváním hudby, kterou si všichni mohou užít.
- J** ÚSUDEK: Jako moderátor musíte vědět, jaké chování je (nebo není) vhodné, a také je potřeba být ochoten podniknout kroky tam, kde je to nutné. To vyžaduje mít dostatek odvahy, abyste zaujali stanovisko, včetně vyloučení někoho z on-line prostoru, pokud nerespektuje hranice anebo zneužívá on-line prostor.
- K** UDRŽUJTE ZAMĚŘENÍ: Použijte diskrétnost jako facilitátor, abyste přerušili výklad tam, kde je to potřeba, a přiveďte hovor/téma zpět. Všichni máme omezenou pozornost a vzpomínky; opakované připomenutí otázky nebo účelu cvičení může být užitečné.
- L** SMÍCH: Smích může být velmi poutavý a pomáhá uvolňovat emocionální a fyzické napětí. Přimět lidi, aby se přesunuli k hudbě nebo hráli hru, může vytvořit nějaký veselý chaos a dát lidem pozitivní emocionální podporu, pokud se to děje s nadšením a lehkostí.
- M** MODELOVÁNÍ: To, jak se cítíte a chováte, skupinu hodně ovlivní. Ujistěte se, že jste aktivně zapojeni (např. tím, že „ukazujete“, nejen „říkáte“), dodržujete základní pravidla a vnášete pozitivní energii.
- N** POJMENOVÁNÍ: Pojmenování toho, co si všimnete, že se děje ve vás. („Začínám se cítit znepokojený“) nebo ve skupinovém procesu („zdá se, že máme nedorozumění“), je prvním krokem k tomu, abychom společně prošli náročnou situací.
- O** OPTIMISMUS: Pokud si nejsme vědomi našich vlastních omezujících přesvědčení o tom, co je možné s on-line skupinami, budou tyto limity vždy přítomny. Čím více můžeme být otevření, ochotní a optimističtí, tím více vzrušujících možností a zábavy můžeme mít.
- P** MÍSTO: Na rozdíl od veřejné skupiny lidé navštěvují on-line skupiny ze svého domova a budou tímto prostředím ovlivněni. (!) - to vše je pro mnohé z nás nové a musíme být flexibilní a podporující.
- Q** TICHŮ: Být spolu v tichu je na internetu neobvyklé – ale může to být velmi silné. Na začátku našeho hovoru vysvětlete, že ticho je vítáno, aby se lidé cítili méně nepříjemně a možná také plánovali úmyslné pauzy.
- R** ZKOUŠKA: Vyzkoušení vaší technologie a cvičení předem může přinést životně důležité zkušenosti a identifikovat potenciální problémy předem. Proč nejprve neshromáždit nějaké přátele a nevyzkoušet si tyto technologie? Práce s malými skupinami před velkými je také dobrá praxe.

- S** VSTÁVÁNÍ: V současné době mnoho z nás tráví více hodin sezením než obvykle (zvláště pokud jsem často na on-line jednáních, školeních apod. Povzbudte své účastníky on-line, aby se postavili na některé nebo všechny hovory – pomůže, pokud to uděláte také.
- T** STRÍDÁNÍ: Je méně snadné obejít kruh účastníků on-line. Ale jednou z technik je „hodit tenisový míček“, kde každá osoba, která mluví, nominuje další osobu, které hází míč. Pomůže, když sledujete, kdo mluvil, a zajistíte, aby účastníci nebyli vynecháni.
- U** NEZNÁMÝ: V on-line moderaci může být mnoho neznámého. Nikdy nevíme, kolik lidí bude na setkání, jaké jsou technické schopnosti účastníků nebo jak se účastníci cítí – otevřenost pomáhá.
- V** VIZUÁLY: Někteří lidé se zapojují a učí se nejlépe, když je něco vizuálního, na co je třeba reagovat. On-line to můžeme poskytnout „sdílením obrazovky“ pro zobrazení snímků nebo videa, nebo pouhým použitím vlastní kamery a držetím diagramů nebo tabulí.
- W** PSANÍ: Jen proto, že jsme on-line, neznamená, že musíme mluvit po celou dobu. Písemná cvičení jsou skvělým způsobem, jak zapojit všechny a dát trochu přestávky v konverzaci. Můžete požádat účastníky, aby psali na papír nebo sdíleli v chatu on-line.
- X** VYČERPÁNÍ: Současná situace si na lidech vybírá svou daň a můžete je přistihnout unavené, netrpělivé nebo dokonce podrážděné. Můžeme se s tím vyrovnat tak, že uznáme situaci, ve které se nacházíme, a budeme s ní pracovat.
- Y** VÁŠ PROSTOR: Nezapomeňte, že lidé budou vidět do vašeho soukromého prostoru. Možná budete chtít uklidit věci nebo sedět u zdi, abyste zachovali soukromí. Také možná budete chtít přemýšlet o osvětlení, nastavení pozadí, abyste zajistili, že budete jasně vidět.
- Z** CHYBY: Všechno, co se děje, je příležitostí k učení – pokud něco nefunguje, poučíme se z toho. Nemusí to být místo, kde skupina řeší vše, a nemusíte být bezchybným facilitátorem. Dost dobré je perfektní.

6.1.7 Shrnutí poznatků zahraniční praxe k české praxi

Z hlediska osobní zkušenosti účastníků školení lze shrnout následující body toho, na co se v českém prostředí při realizaci on-line školení, vzdělávání, setkávání zapomíná:

- **Interaktivita:** je největším nešvarem českého prostředí, kdy spousta on-line školení je vedena „frontálně“ – stejně jako prezenční výuka. To, že jde v obou případech o zastaralý přístup, je všeobecně známo, avšak v českém prostředí je spousta školitelů stále zvyklá na frontální „one wo/man show“ a nehodlají se tohoto přístupu vzdát ani v on-line prostoru. Spousta českých

školení je tak přehlídkou komentovaných slidů, které jsou zásadní pro odborná školení, ale v základních kurzech u málo motivovaných účastníků dochází k tomu, že utíkají k jiným činnostem (mail, brouzdání po webu apod.). V on-line prostoru mají totiž větší a snadnější šanci „utéct“.

- **Různé technické možnosti účastníků:** školitelé, pokud ovládají nějakou aplikaci apod., zapomínají, že její použití není normou. Že v on-line prostoru je spousta možností a příležitostí a účastníci mají různé stupně znalostí, možností. Často český školitel nedostatečně (stává se, i že vůbec) vysvětlí použití veškerých technikálií, které bude používat, neseznámí s veškerými aplikacemi, platformami apod. Vůbec pak někteří školitelé neberou zřetel, že některé aplikace, nástroje jsou použitelné pouze např. v notebooku, nikoliv na telefonu. Rovněž nevěnují pozornost kapacitě a rychlosti internetového připojení.
- **Netrpělivost:** školitelé jsou často netrpěliví k účastníkům. Málo vysvětlují a motivují. Neberou v potaz, že účastníci si udělali čas, aby se mohli jejich kurzu zúčastnit, a že školitelé jsou tu pro účastníky, nikoliv účastníci pro školitele.
- **Malá psychická a mentální podpora účastníků:** souvisí s předcházejícím bodem. Emocím, práce s emocemi se většinou školitelé nevěnují vůbec, málo dbají na psychickou a emoční hygienu. Často zapomínají na přestávky a ani během výuky nezařazují aktivní metody participace účastníky s ohledem na jejich duševní zdraví.
- **Přílišná interaktivita:** platí, že méně je více. Někdy školitelé v touze předvést, že znají novinky a trendy zařazují do své on-line výuky co nejvíce rozličných nástrojů. Ty se pak stávají nepřehlednými a účastníci místo, aby se věnovali účelu (obsahu) školení, tak veškerou svou energii vyplývají na orientaci se v těchto nástrojích (s ohledem na techniku apod.).
- **Malá motivace účastníků** s ohledem na jejich aktivní zapojení. Souvisí s netrpělivostí školitelů a jejich postojem „kdo je při vzdělávání pánem“.
- **Nevytvoření sociální skupiny a kulturní sounáležitosti:** při prezenční výuce je často hlavním přínosem školení sociální sounáležitost účastníků, vytvoření sociální skupiny, kde se účastníci cítí bezpečně, kde mohou sdílet své poznatky, znalosti apod. a sdílet své různé kulturní znalosti. On-line prostředí svým zázemím toto neposkytuje samovolně a školitelé musí navodit sociální skupinu uměle – doprovodnými aktivitami, vytvářením skupinek apod.

Další tipy pro on-line výuku dle jednotlivých forem výuky:

On-line výuka může probíhat v různých formách:

- Neživá výuka (e-kurz, PDF, web)
- Komunikace (chat, messenger, e-mail)
- Videohovory: Mluvicí lektor (např. Zoom, Google Meet, MS Teams) – v případě, že není použito interakce a zapojení
- Zapojení (hlasování, skupinová práce)
- Interakce (sdílený dokument, MS Forms...)

Doporučuje se používat zapojení a interakce v platformách (např. Zoom, Google Meet, MS Teams) pomocí hlasování, dotazníků, sledování úkolů, rozdělení do skupin. K zapojení a interakci se doporučuje využívat – Mira, Mentimentu, Canavy, Padletu a dalších aplikací, dále je velmi vhodné použití videí, virtuální reality.

Stále platí, že je zapotřebí účastníky školení velmi dobře seznámit s použitou technikou, použitými aplikacemi. Je zapotřebí rovněž ověřit připojení k internetu u všech účastníků, pokud mají tito účastníci menší připojení než 20 Mb/s, tak se velmi doporučuje tyto aplikace nepoužívat.

Vždy je zapotřebí používat zpětnou vazbu: na průběh kurzu, použitou techniku apod., a to z důvodu, že dobře použitá zpětná vazba je motivací pro účastníky i školitele, jak se zlepšit, naučit více. Dobrá zpětná vazba je součástí předávání zkušeností, sdílení.

6.2 Příklady z ČR

Pro tuto publikaci byly zvoleny příklady dobré praxe získané z realizovaných pilotních kurzů pro dobrovolníky a koordinátory dobrovolníků v roce 2021³⁰. U koordinátorů se jednalo se o sedmi denní kurz, který byl zaměřen na rozvoj kompetencí pracovníků dobrovolnických center a dobrovolnických organizací. Dále rozšiřoval u koordinátorů dobrovolníků jejich manažerské a lektorské dovednosti. Obsah vzdělávání zahrnoval tyto oblasti: základní znalosti o dobrovolnictví, definování cílů v práci s dobrovolníky a s jejich koordinací a zapojením, projektový a časový management, komunikaci, jednání s lidmi – osobní management, vztahy s veřejností, management akcí, síťování, fundraising, související legislativu, pojištění dobrovolníků, strategický přístup k rozvoji dobrovolnictví a tvorbu komunikační strategie (podrobněji viz příloha č. 2 Pozvánka na školení).

Základní časový rozvrh školících dnů kurzu pro koordinátory dobrovolníků:

1. Základy dobrovolnictví
2. Základní rámec poskytování dobrovolnictví
3. Komunikační, prezentační a lektorské dovednosti
4. Dobrovolnická infrastruktura
5. Rozvoj lektorských dovedností – praktická výuka dobrovolníků účastníky kurzu pod dohledem lektora
6. Propagace dobrovolnictví v území
7. Management v dobrovolnictví.

Pátý den účastníci kurzu ověřovali své získané znalosti a dovednosti vlastní lektorskou činností s dobrovolníky v on-line prostředí.

Rozsah kurzu pro dobrovolníky byl stanoven na tři vzdělávací dny, přičemž první den kurzu byl veden účastníkem kurzu pro koordinátory dobrovolníků.

³⁰ Kurzy byly realizovány v rámci projektu „Koncepte rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“, (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003724).

Základní časový rozvrh školících dnů kurzu pro dobrovolníky:

- Základy dobrovolnictví
- Dobrovolnictví ve zdravotnictví a sociálních službách
- Dobrovolnictví ve volnočasových aktivitách a ekologii

Obsah vzdělávání vycházel z Analýzy dobrovolnictví³¹ a z existujících metodik zaměřených na dobrovolnictví vytvořených v rámci veřejné správy (ministerstva a kraje) a metodik NNO na profesionalizaci dobrovolnictví, management dobrovolnictví apod.

6.2.1 Jak připravit a realizovat on-line kurz pro koordinátory dobrovolníků

Níže je popsán postup s praktickými příklady pro realizaci kurzu. Vzory potřebných dokumentů jsou uvedeny v Příloze č. 2.

Při stanovení záměru kurzu je nutné vymezit kvalitu výstupních znalostí a dovedností, tj. profil absolventa vzdělávací akce, který ovlivňuje předem naplánovaná a specifikovaná míra aktivního zapojení účastníka vzdělávací akce, vyplývající z aplikace předem stanovených a použitých vzdělávacích metod v rámci realizace vzdělávací akce. Při pilotním testování u dobrovolníků nebyly stanoveny žádné vstupní předpoklady, ale u koordinátorů dobrovolníků tyto předpoklady byly stanoveny (viz vzor níže).

Příklad: Vstupní předpoklady účastníka pro kurz koordinátorů dobrovolníků

Minimální vstupní předpoklady účastníka jsou:

- Ukončené středoškolské vzdělání
- Základní znalosti z oblasti dobrovolnictví
- Praktická zkušenost z práce v roli koordinátora dobrovolnictví, dobrovolníka

Vzdělávací koncept dle výše uvedeného vzoru předpokládá, že účastníci mají základní teoretické poznatky z oboru vzdělávání dospělých a rovněž praktické zkušenosti z daného oboru. Kurz tedy rozšiřuje lektorské dovednosti, odborné povědomí a prohlubuje úroveň dovedností pro práci v oboru koordinátor dobrovolnictví.

Aktivní část vzdělávacího bloku, kdy se účastník zapojuje do vzdělávacího procesu (viz pátý den), je natolik náročná oproti pasivnějším metodám, jako je výklad, přednáška, zpětnovazební metody, nakolik je skupina účastníků na kurzu souladná v rámci zkušenosti s tématem, úrovni vzdělání. Rovina, od které se začíná, je tedy závislá na vstupních předpokladech účastníků a zároveň určuje míru aktivního zapojení. Zkušenější účastníci nejsou ve stejné výchozí pozici jako nezkušení nebo začátečníci.

³¹ HRUŠKA, L., A. HRUŠKOVÁ a J. TOŠNER, a kol. *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR*. Ostrava: ACCENDO, 2018.

Příklad: Profil absolventa kurzu pro kurz koordinátorů dobrovolníků

Absolvent by měl umět/být schopen:

- Charakterizovat základy dobrovolnické praxe
- Znat druhy dobrovolnické činnosti
- Znat silné a slabé stránky v dobrovolnictví
- Znat základy komunikačních dovedností, etiky, etikety, diplomatického protokolu
- Znat systém veřejné správy v ČR a její význam pro činnost dobrovolnických center
- Znat strategie veřejné správy týkající se dobrovolnictví ČR
- Znat postup při vytváření informační kampaně pro dané téma

Podrobné nastavení obsahu a časového plánu je uvedeno v příloze č. 2: Podrobné denní harmonogramy, které jsou základní oporou pro lektora, a to jak zkušeného, tak i začínajícího.

Jak realizovat on-line kurzy?

Další základní postupové kroky jsou následující:

1. Vytvoření pozvánek a jejich rozeslání
2. Vytvoření přihlášky nejlépe formou přihlašovacího formuláře (vzor Příloha č. 2: Přihlašovací formulář) s mobilním kontaktem na asistenta školitele
3. Evidence kontaktních údajů na účastníky, jméno, organizace, e-mail, vč. telefonického kontaktu, je zapotřebí, aby všichni účastníci sdělili číslo svého mobilního telefonu pro případné technické problémy během kurzu
4. Rozeslání odkazů a podkladů na školení (minimálně 5 dnů předem), výhodou je společné úložiště Google Disk, odkud si mohou všichni stáhnout podklady (viz podkapitola 5.8 a Příloha č. 2: Podklady ke školení na Google Disku)
5. Telefonní ověření účasti na kurzu den předem
6. Během kurzu musí být přítomen IT asistent školitele, který pomůže s technickým připojením účastníků
7. Kontrola účasti podle seznamu přihlášených účastníků a jejich obvolání asistentem v případě nepřítomnosti na on-line schůzce v den kurzu, případné odstranění jejich technických problémů
8. Počítat s tím že někteří zaměstnavatelé chtějí potvrzení o účasti jejich zaměstnance na on-line kurzu.

Evaluace a ukončení kurzu

Rozsáhlá pozornost v pilotním kurzu by měla být věnována evaluaci, která je nezbytnou součástí realizace vzdělávacího modulu, a to jak ve fázi pilotního ověřování, tak ve fázi navazující při plánování dalších běhů vzdělávacího kurzu daného tématu. Pro

účely pilotního ověřování vzdělávacího modulu je vhodné aplikovat metodu dotazování účastníků a lektora pilotního ověřování s využitím nástroje dotazníku a zpětné vazby formou kvalitativního hodnocení nestrukturovaným rozhovorem účastníků na konci výukového dne. Výsledky hodnocení byly využity i v následujících běžích kurzů při rozhodování o aktualizaci, upřesnění obsahu učebního textu.

Základní postupové kroky jsou následující:

1. Evaluce
 - a. Využití metody verbálního hodnocení na konci školení/školícího dne
 - b. Tvorba závěrečných evaluačních dotazníků pro účastníky
 - c. Zpětná vazba lektora
 - d. Tvorba evaluační zprávy
2. Evidence vzdělávání pro potřeby vykazání účastníků v rámci ESIF fondů
3. Certifikáty
 - a. Tvorba certifikátů účastníkům kurzu
 - b. Rozeslání certifikátů účastníkům

Za moderní objektivní přístup se považuje, když evaluační design vychází z metod evidence based policy, který je prosazován Evropskou komisí. Obvykle je preferován smíšený evaluační design, tj. kombinace kvantitativních a kvalitativních metod. Cílem je sběr primárních a sekundárních dat (kvantitativních i kvalitativních), jejich systematické a přehledné uspořádání, odborné zpracování a jejich následné vyhodnocení.

Výběr evaluačních metod a zdrojů by měl vycházet z principů triangulace, tzn. je-li to možné (tj. existují-li takové zdroje), jsou odpovědi k evaluačním úkolům formulovány na základě dat a informací získaných z více na sobě nezávislých zdrojů (např. pohled účastníků a pohled lektorů), případně jsou data a informace zpracovány a ověřeny prostřednictvím nejméně dvou metod (např. dotazník a rozhovor).

Příklad: Zpětná vazba v kurzu koordinátorů dobrovolníků

Zpětná vazba účastníka pilotního ověřování

Účastník pilotního ověřování kurzu využije pro sdělení svých námětů, připomínek, doporučení dotazník účelově vytvořený pro pilotní ověření vzdělávacího modulu v rámci projektu, tzv. „Hodnocení kurzu účastníky“.

Zpětná vazba lektora pilotního ověřování

Lektor pilotního ověřování využije pro sdělení svých námětů, připomínek, doporučení dotazník účelově vytvořený pro pilotní ověření vzdělávacího modulu, tzv. „Zpráva lektora kurzu“.

Výstupy obou zpětných vazeb jsou vstupním informačním zdrojem pro evaluaci a úpravy v obsahové části vzdělávacího modulu.

6.2.2 Veřejná správa a dobrovolnictví v ČR

Pro rozvoj budoucí součinnosti dobrovolnických organizací/center s městy, kraji, ministerstvy je důležité, aby koordinátoři dobrovolníků znali prostředí, ve kterém se pohybují (tj. územní působnost, struktura a kompetence jednotlivých orgánů veřejné správy). Z hlediska obecně nízké vstupní znalosti koordinátorů dobrovolníků bylo vybráno za ukázkou příkladů dobré praxe v rámci on-line kurzu téma veřejná správa a dobrovolnictví v ČR. Rovněž je zde ukázka schémat, která jsou obecně pro názornost výkladu velmi potřebné.

Postup je následující

1. Zdůvodnění tématu
2. Stručný výklad s ukázkou názorných schémat
3. Praktický úkol

6.2.2.1 Zdůvodnění výběru tématu

Toto téma je důležité při realizaci Strategie spolupráce veřejné správy s nestátními neziskovými organizacemi na léta 2021 až 2030, v rámci specifického cíle B: Podpora efektivního partnerství a spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru.

Strategie vůči nestátním neziskovým organizacím na léta 2021-2030 krom jiného uvádí:

- Dobrovolnictví má v České republice dlouhou tradici a dobrovolníci dnes působí v mnoha typech důležitých služeb zajišťovaných státem, krajem nebo obcemi.
- Zejména v oblastech práce s dětmi, seniory, nemocnými a osobami se zdravotním postižením se dobrovolnické aktivity osvědčily a uplatňují se jako cenný doplněk k základní péči.
- I přesto, že dobrovolnictví nemůže a nenahrazuje činnosti určené pro odborné a profesně vázané pozice, orientace dobrovolníků na laickou podporu lidského kontaktu a vyplnění volného času klientů zvyšuje kvalitu služeb NNO.
- Bez dobrovolníků si nelze pomoc potřebným často již ani představit a zajištění komplexní péče o ně jen placenými profesionálními pracovníky by bez pomoci dobrovolníků bylo pro stát jen velmi těžko financovatelné.
- Dobrovolníci jsou ale důležití i v řadě dalších oblastí, jako jsou sport, kultura, péče o životní prostředí, pomoc při mimořádných událostech (pandemie) a mnoho dalších.
- Zároveň působí jako prevence sociálního vyloučení a dalších sociopatogenních jevů, jejichž následné řešení vyžaduje daleko vyšší ekonomické náklady.
- Zkušenosti s pandemií COVID-19 ukazují, že dobrovolnictví má své pevné a neoddělitelné místo při poskytování pomoci v celé řadě oblastí, a je tedy třeba, aby odpovědné resorty v oblastech své působnosti s dobrovolnictvím ve svých koncepcích a programech počítaly a poskytovaly mu také potřebnou podporu – počínaje morální či mediální, ale i právní, metodickou a finanční.

- **V rámci dobrovolnické infrastruktury, přístupu odpovědných subjektů veřejné správy na národní, regionální i lokální úrovni, kvality managementu dobrovolnictví i v rámci propagace a široké osvěty je nutné realizovat řadu opatření, která jsou nezbytná pro další rozvoj dobrovolnictví.**
- Prostředky vložené do dobrovolnictví se prostřednictvím činnosti dobrovolníků násobně vrací zpět. Proto se investice do dobrovolnictví na všech úrovních vyplatí. Proto je nutné dobrovolnictví ze všech úrovní podporovat.

6.2.2.2 Stručný výklad

Veřejná správa je činnost související s poskytováním veřejných služeb, řízením veřejných záležitostí na lokální i celostátní úrovni a zajišťováním záležitostí ve veřejném zájmu. Veřejná správa je tvořena statní správou a samosprávou.

Tabulka 6.1: Vykonavatelé statní správy

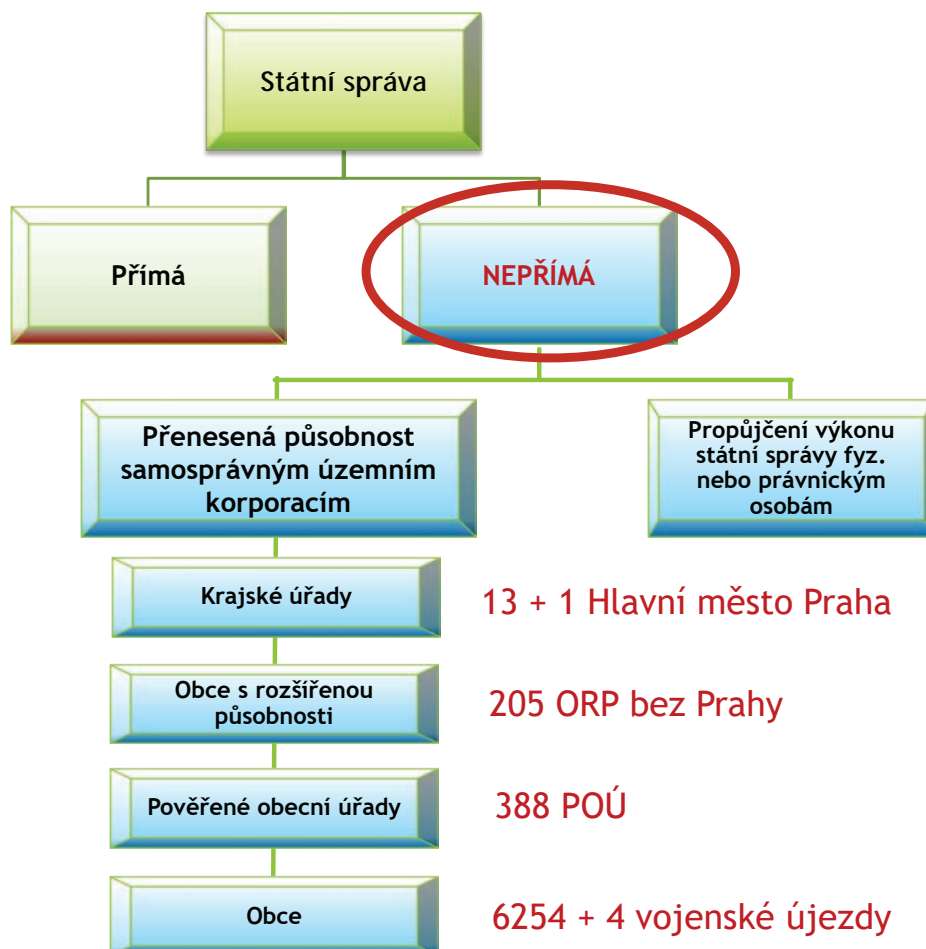
Ministerstva	Jiné správní úřady s celostátní působností	
Ministerstvo dopravy	a) přímo řízené vládou	b) podřízené ministerstvům
Ministerstvo financí	Český statistický úřad	Česká obchodní inspekce
Ministerstvo kultury	Český úřad zeměměřický a katastrální	Česká inspekce životního prostředí
Ministerstvo obrany	Český báňský úřad	Česká správa sociálního zabezpečení
Ministerstvo pro místní rozvoj	Úřad průmyslového vlastnictví	Úřad práce České republiky
Ministerstvo práce a sociálních věcí	Úřad pro ochranu hospodářské soutěže	Státní úřad inspekce práce
Ministerstvo průmyslu a obchodu	Správa státních hmotných rezerv	Státní veterinární správa
Ministerstvo spravedlnosti	Státní úřad pro jadernou bezpečnost	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	Národní bezpečnostní úřad	Puncovní úřad
Ministerstvo vnitra	Energetický regulační úřad	(výčet není taxativní)
Ministerstvo zahraničních věcí	Úřad vlády České republiky	
Ministerstvo zdravotnictví	Český telekomunikační úřad	
Ministerstvo zemědělství		
STÁTNÍ ÚŘADY VYKONÁVAJÍCÍ STÁTNÍ SPRÁVU MIMO JEJÍ ORGANIZAČNÍ SOUSTAVU (TZV. NEZÁVISLÉ SPRÁVNÍ ÚŘADY)		STÁTNÍ SPRÁVA VYKONÁVANÁ VEŘEJNÝMI SBORY

Rada České republiky pro rozhlasové a televizní vysílání		Policie České republiky a její územní útvary (krajská ředitelství policie)
Úřad pro ochranu osobních údajů		Hasičský záchranný sbor kraje
REGIONÁLNÍ A MÍSTNÍ STÁTNÍ SPRÁVA		STÁTNÍ SPRÁVA PROPŮJČENÁ SOUKROMÝM OSOBÁM
Správní úřady se všeobecnou působností:	Územní odborné správní úřady:	Autorizované fyzické nebo právnické osoby (např. autorizovaní architekti, meteorologická střediska, stanice technické kontroly)
Krajské úřady, pokud není pravomoc svěřena jiným orgánům kraje	Finanční ředitelství – finanční úřady	
Obecní úřady obcí s rozšířenou působností	Celní ředitelství – celní úřad	Fyzické osoby zmocněné k výkonu správního dozoru (např. lesní stráž)
Pověřené obecní úřady	Krajští hygienici	
Obecní úřady, pokud není pravomoc svěřena jiným orgánům obce nebo rady	Oblastní inspektorát práce	
	(výčet není taxativní)	

Zdroj: ACCENDO, 2022.

Státní správa se rozděluje na PŘÍMOU – vykonávají bezprostředně státní orgány, tedy jednotlivé organizační složky státu a NEPŘÍMOU – vykonávají (v přenesené působnosti) veřejnoprávní korporace (obce, kraje) nebo i soukromé osoby fyzické či právnické, jimž byl výkon státní správy propůjčen na základě zákona.

Územní členění státu pro účely NEPŘÍMÉ státní správy



Zdroj: ACCENDO, 2022

Níže jsou uvedeny vybrané ústřední orgány veřejné správy (tj. přímá státní správa) a popsána jejich vazba k dobrovolnictví.

6.2.2.2.1 Ministerstvo vnitra

Klíčovým odborem pro oblast dobrovolnictví je Odbor prevence kriminality, který je gestorem zákona o dobrovolnické službě, na základě, kterého uděluje akreditace programům nebo projektům dobrovolnických organizací a na tyto akreditované programy nebo projekty poskytuje organizacím také dotace.

Dobrovolnictví ve strategických dokumentech

V současné době je zpracován návrh Konceptu rozvoje dobrovolnictví v ČR³².

³² Zdroj: KONCEPCE ROZVOJE DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE: NA LÉTA 2020 - 2029. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/soubor/koncept-koncepce-rozvoje-dobrovolnictvi-v-cr-pro-projednani.aspx>

Dotační programy

Dotační program pro oblast dobrovolnické služby je realizován Ministerstvem vnitra.

6.2.2.2.2 Úřad vlády

Oblast dobrovolnictví na Úřadu vlády České republiky má v **kompetenci Rada vlády pro nestátní neziskové organizace (RVNNO)**, která je stálým poradním, iniciativním a koordinačním orgánem vlády České republiky.

Dobrovolnictví ve strategických dokumentech

- Strategie vůči nestátním neziskovým organizacím na léta 2021-2030
 - Strategický cíl B Podpora efektivního partnerství a spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru – posílení financování střešních NNO.
 - Strategický cíl C Zajištění a udržení vhodných podmínek pro existenci a činnost NNO – podpora rozvoje dobrovolnictví.

Dotační programy

Úřad vlády spravuje celou řadu dotačních titulů, žádných z nich však není zaměřen primárně na oblast dobrovolnictví. S prací dobrovolníků se však v těchto dotačních titulech do jisté míry počítá, respektive práce dobrovolníků vykonána v rámci projektu může být zahrnuta do spolufinancování projektu. Dobrovolníky si může vykazovat pouze organizace, u které pracují dobrovolníci na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů.

6.2.2.2.3 Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

Na MŠMT spadá dobrovolnictví pod Odbor základního vzdělávání a mládeže (Oddělení rozvoje dětí a mládeže). Kromě samotné podpory rozvoje dobrovolnictví MŠMT podporuje uznávání kompetencí získaných dobrovolnictvím a podporuje jejich využívání.

Dobrovolnictví ve strategických dokumentech

- Strategie vzdělávací politiky ČR do roku 2030+
 - Neformální vzdělávání – výchova k dobrovolnictví
 - Podpora dobrovolnictví – s cílem rozvoje solidarity a tolerance mezi lidmi, jeho uznávání v rámci formálního vzdělávání a vytváření příležitostí pro zapojení populace do dobrovolnických aktivit.
- Koncepce podpory sportu 2016-2025
 - Podpora dobrovolnictví a trenérství jako zájmové činnosti

Dotační programy

Dům zahraniční spolupráce, příspěvkové organizace MŠMT, grantový program Erasmus+, prostřednictvím kterého je financována Evropská dobrovolná služba, grantový program Evropský sbor solidarity.

6.2.2.2.4 Ministerstvo práce a sociálních věcí

Kompetenčně dobrovolnictví spadá pod Odbor sociálních služeb a sociální práce. Dále je dobrovolnictví podporované v rámci aktivní politiky stárnutí.

Dobrovolnictví ve strategických dokumentech

- Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019-2025 – s cílem zahrnout do nově připravované Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR podporu rodiny a pozitivního stárnutí a revizi legislativy týkající se dobrovolnictví (resp. dobrovolnické služby) na základě potřeb a poznatků z praxe (např. zjednodušením administrativy), jasné definování a uzákonění benefitů pro dobrovolnickou činnost a společně s dalšími opatřeními koncepce tak umožnit další rozvoj dobrovolnictví v ČR.

Dotační programy

Operační program Zaměstnanost plus 2021-2027 k 30. 3. 2021 dobrovolnictví zmiňuje v rámci:

- Specifického cíle 2.2: IX) zvyšovat rovný a včasný přístup ke kvalitním, udržitelným a cenově dostupným službám; modernizovat systémy sociální ochrany včetně podpory přístupu k sociální ochraně; zlepšit dostupnost, účinnost a odolnost systémů zdravotní péče a služeb dlouhodobé zdravotní péče (dobrovolníci patří mezi hlavní cílové skupiny)
- Specifického cíle 3.1: VII) posílit aktivní začleňování občanů a podpořit tak jejich rovné příležitosti a aktivní účast a nabídnout jim lepší zaměstnatelnost (dobrovolnictví je uvedeno v indikativním výčtu tematických oblastí)

6.2.2.2.5 Ministerstvo zdravotnictví

Na Ministerstvu zdravotnictví spadá dobrovolnictví do kompetence Odboru zdravotních služeb – oddělení kvality zdravotních služeb. Dále je ustanovena pracovní skupina pro dobrovolnictví ve zdravotnictví.

Dobrovolnictví ve strategických dokumentech

- *Strategický rámec Zdraví 2030* – dobrovolnictví zde není obsaženo na rozdíl od Národní strategie Zdraví 2020, akční plán č. 9.

Dotační programy

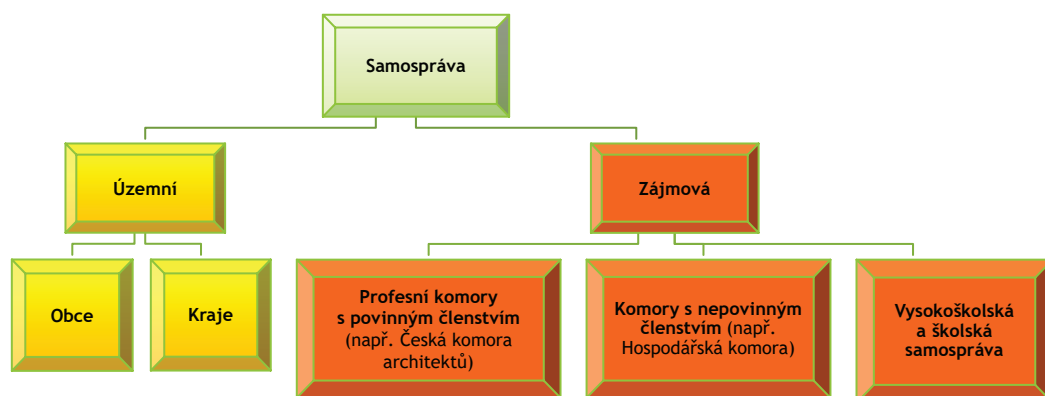
MZ poskytuje dotační podporu prostřednictvím řady dotačních programů. Jedním z nich je **Program vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením**, který obsahuje také oblast dobrovolnictví. V tomto programu je jedním z tematických okruhů, na které lze čerpat dotaci, prioritou „Podporovat vznik dobrovolnických center a rozvoj dobrovolnických aktivit v zařízeních zdravotnických služeb.“

Nastavení dalšího financování a metodiky je v současné době předmětem projektu „Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti“ (reg. č. CZ.03. 3. X/0.0/0.0/15_018/0007517).

6.2.2.2.6 Samospráva

Samospráva obsahuje prvky samořízení a samoregulace jinými veřejnoprávními subjekty než státem. Rozlišujeme ji na územní a zájmovou. Vytvoření silné střešní organizace v dobrovolnictví by mohlo spadat do zájmové samosprávy s možnou kompetencí nastavovat standardy kvality, metodiky a zajišťovat certifikované vzdělávání. Podobně je to v zahraničí například v Rakousku³³.

Členění samosprávy

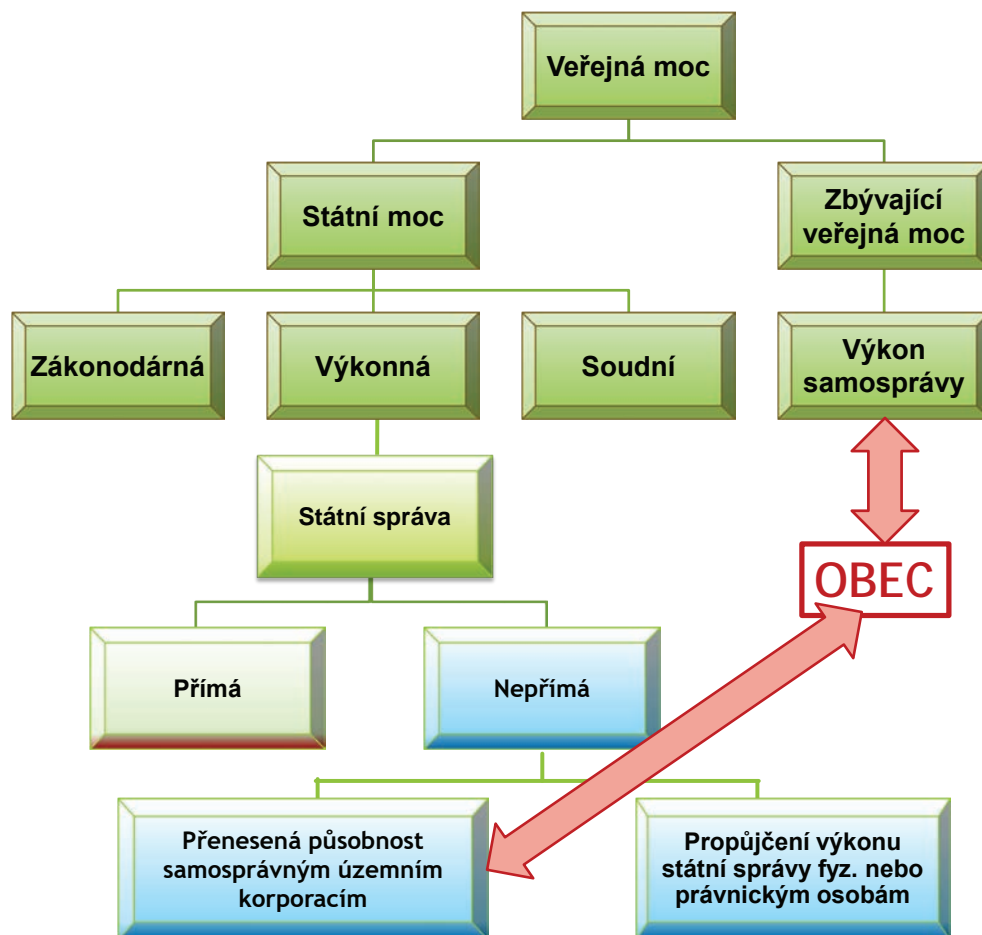


Zdroj: ACCENDO, 2022

Samospráva je jednou z větví veřejné správy. Jde o souhrn veřejně prospěšných činností, které sledují zájem obce a jejích občanů. V České republice je aplikován spojený model veřejné správy. Obce prostřednictvím svých orgánů tak vykonávají dvojí působnost. Jde o současný výkon samostatné působnosti – samosprávy – a přenesené působnosti – státní správy. Toto rozdělení je nutno při výkonu funkce vždy přesně rozlišovat, protože výkon **přenesené působnosti** spadá do kompetence zejména **obecního úřadu**, nikoli zastupitelů obce.

³³ Podrobněji HRUŠKA, L., A. HRUŠKOVÁ a J. TOŠNER, a kol. *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR. Ostrava: ACCENDO, 2018.*

Spojený model veřejné správy



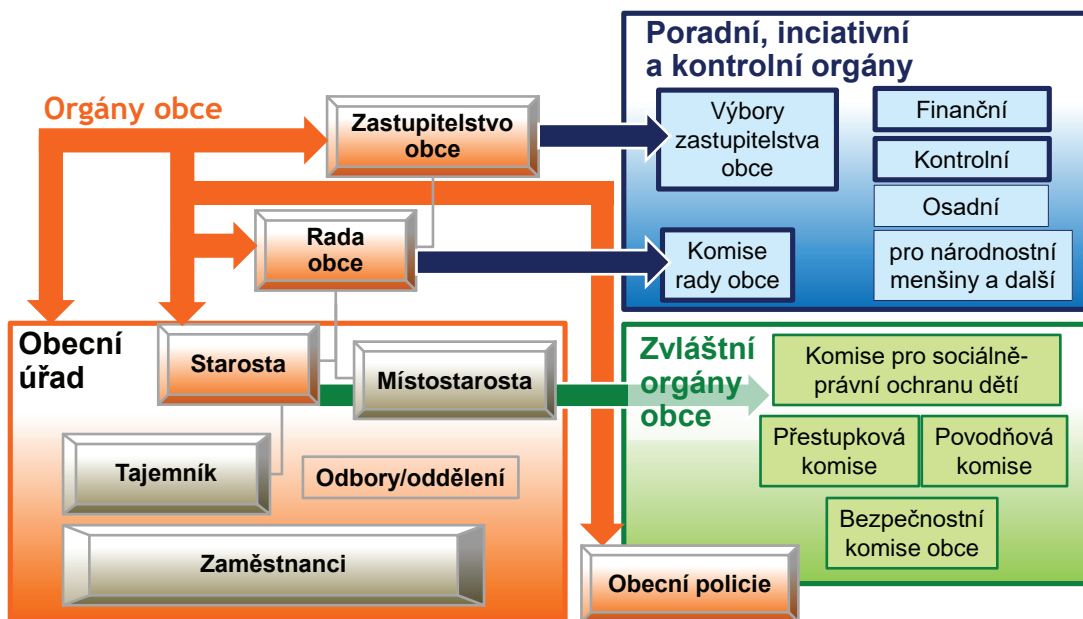
Zdroj: ACCENDO, 2022

6.2.2.2.7 Obec

Obec jako veřejnoprávní korporace je ze zákona nadána způsobilostí vstupovat do právních vztahů, vystupovat v nich svým jménem a nést odpovědnost vyplývající z těchto vztahů. Důležitým faktem je, že **právní subjektivita** se vždy pojí s územními samosprávnými celky jako takovými, nikoli s jejími orgány. Z toho plyne, že v právních jednáních jako subjekt právního vztahu musí vystupovat vždy **obec, ne její orgány**. Orgány obcí samy o sobě právní subjektivitou nadány nejsou, proto například nemůže být uzavřena kupní smlouva s obecním úřadem, nýbrž s obcí.

Obec jako veřejnoprávní korporace vystupuje navenek prostřednictvím svých orgánů. Orgány obce jsou tvořeny fyzickými osobami. Zákon o obcích vymezuje celkem čtyři základní orgány obce. Nejdůležitějším je zastupitelstvo obce, jediný obecní orgán, o němž se Ústava ČR přímo zmiňuje. Dále je to rada obce (pokud je volena), starosta a obecní úřad.

Orgány obce a jejich vzájemné vztahy



Zdroj: ACCENDO, 2022

Pozn.: Město => Městský úřad=>Starosta

Statutární město => Primátor

Orgánem obce je též komise, jestliže jí byl svěřen výkon přenesené působnosti. Jinak jsou komise společně s výbory „pouze“ iniciativními a poradními orgány orgánů obce. Komise zřizuje rada obce, výbory zastupitelstvo. Nejde tedy o prvotní orgány obce, ale o orgány orgánů obce. Orgánem obce je též obecní či městská policie.

Zákon o obcích definuje také zvláštní orgány obce pro speciální výkon státní správy. Oprávnění ke zřízení těchto orgánů má starosta obce v případech, kdy jej k tomu opravňuje zákon. V případě, že v obci není zřízena rada, vykonává její pravomoc starosta obce, ale také zastupitelstvo obce (ve věcech dle § 102 odst. 4 ZOZ).

Do samostatné působnosti obce se řadí

1. záležitosti existence obce a jejích územních změn;
2. vnitřní organizace obce;
3. rozpočtové hospodaření;
4. hospodaření s obecním majetkem;
5. podnikatelské aktivity obce;
6. zakládání a zřizování právnických osob a organizačních složek obcí;
7. zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku;
8. spolupráce obce s jinými subjekty;
9. záležitosti rozvoje obce.

Dle § 35 ZOZ... Obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o **vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů**. Jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, **výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje** a ochrany veřejného pořádku.

6.2.2.2.8 Kraje

Kraje jsou dle Ústavy ČR³⁴ vyšší územně samosprávné celky. V rámci ČR je 13 krajů a Hlavní město Praha. Dobrovolnictví spadá do samosprávné působnosti. Na krajích je organizační struktura nestejně vymezena, např. v některých krajích specifikovaná pozice náměstka příp. radního, který má v kompetenci dobrovolnictví a neziskový sektor (Pardubický kraj, Zlínský kraj, Kraj Vysočina), u ostatních krajů to není specifikováno po oslovení hejtmána je touto agendou většinou pověřen náměstek pro sociální věci.

Dobrovolnictví ve strategických dokumentech – příklady:

- Strategie rozvoje územního obvodu Olomouckého kraje
 - D.1.1 Zlepšování dostupnosti, kvality a návaznosti zdravotní péče pro všechny skupiny obyvatel – aktivita Podpora dobrovolnických aktivit v oblasti zdravotnictví.
 - D.2.1 Udržet systém sociálních služeb a jejich kvalitu – aktivity: 1/Podpora dobrovolnických aktivit 2/Podpora vzdělávacích aktivit s přímou vazbou na dobrovolnickou činnost.
 - G.4.2 Zvýšit bezpečnost obyvatel – aktivita Podpora činnosti jednotek sborů dobrovolných hasičů.
- Strategie podpory rozvoje dobrovolnictví *Ústeckého kraje 2021-2022*³⁵

Dotační programy – například „Podpora rozvoje dobrovolnictví v Ústeckém kraji 2022“.

6.2.2.3 Úkol pro účastníky

Každý z účastníků (dle počtu, u většího počtu rozdělit účastníky do skupin) ve svém kraji vyhledá na webu kraje:

- pod kterého náměstka/radního spadá dobrovolnictví v kraji,
- strategický dokument (např. strategie kraje/programy rozvoje kraje), které podporují dobrovolnictví případně střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, koncepce rodinné politiky,
- identifikuje krajské dotační programy zaměřené na dobrovolnictví a zjistí, který odbor spravuje dotace.

³⁴ Ústava ČR Čl. 99 *Česká republika se člení na obce, které jsou základními územními samosprávnými celky, a kraje, které jsou vyššími územními samosprávnými celky.*

³⁵ Zdroj: Strategie podpory rozvoje dobrovolnictví Ústeckého kraje 2021-2022. Dostupné také z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/ulk/strategie/strategie-podpory-rozvoje-dobrovolnictvi-usteckeho-kraje-2021-2022>

Na závěr bude prezentovat tato zjištění ostatním účastníkům.
Po splnění úkolu je vedena diskuze.

6.2.3 Tvorba tiskové zprávy v rámci on-line kurzu

Zdůvodnění tématu: Koordinátoři dobrovolnictví musejí zvládat propagaci akcí, které pořádají, včetně komunikace s médií. Velká dobrovolnická centra, případně velké organizace jako je např. Charita, Diakonie mají vlastní tiskové oddělení, které koordinátor dobrovolníků může využít, ale u menších organizací tato činnost závisí jen na nich.

Postup je následující:

1. Rozdělení účastníků kurzu do skupin po cca 5 lidech (umožňuje to jak MS Teams, tak Zoom)
2. Zadání úkolu: Vytvořit tiskovou zprávu pro akci s dobrovolníky (při on-line výuce se využívá společné úložiště Google Disk.
3. Všichni obdrží specifikaci úkolu, viz níže.
4. Na vytvoření zprávy mají 30 minut.
5. Pak probíhá její hodnocení lektorem a diskuze s ostatními skupinami.

Specifikace: Jak napsat tiskovou zprávu?³⁶

Tisková zpráva je základním nástrojem pro komunikaci s médii. Je jednoduchá na přípravu a nenáročná na distribuci. Její tvorba je snadná a rychlá. Měla by být napsána tak, že zaujme novináře i čtenáře. A ačkoliv se to zdá snadné, dobrých tiskových zpráv se neobjevuje příliš mnoho.

K čemu se tiskové zprávy používají?

Tiskové zprávy jsou sdělení určená primárně médiím, vydávané ve chvíli, kdy potřebuje instituce, firma či jednotlivec sdělit něco důležitého. Jedná se o jeden z nástrojů marketingové komunikace. Většinou se vytvářejí ve chvíli, kdy přichází daná společnost s určitou novinkou, dochází k zásadní změně, rozjíždí nový projekt či chce vyhodnotit projekt minulý. Pomocí tiskových zpráv může také ohlásit plány na další období či přinést shrnutí toho minulého. Tiskové zprávy mohou (avšak nemusí) podpořit návštěvnost akce apod. Díky nim veřejnost získává povědomí o vašich aktivitách.

Druhou možností, kdy využít tiskové zprávy, je případ, že došlo k určitému obvinění či špatně formulovanému vyjádření. Tisková zpráva v této podobě pak přináší vaši verzi příběhu a má funkci obhajoby. Pomocí ní se snažíte uvést věci na pravou míru.

Základní body:

1. Píšete pro čtenáře, ne pro sebe: Tiskovou zprávu byste měli psát srozumitelným a jednoduchým jazykem, spisovným, ale zároveň takovým, který je blízký čtenářům. Napsat dobrou a zároveň efektivní tiskovou zprávu může být tak trochu oříšek. Nikdy se samozřejmě nezavděčíte všem (novinářům i čtenářům), ale měli byste se o to

³⁶ Zdroj: ČAJANKOVÁ, K. 6 rad, jak napsat tiskovou zprávu [online]. 2018 [cit. 2022-01-28]. Dostupné z: <https://optimalne.net/clanek/6-rad-jak-napsat-tiskovou-zpravu>

alespoň pokusit. Snažte se vyhnout odborným termínům a strojenému jazyku. Pokud potřebujete použít odborný termín, vždy jej vysvětlíte. Dlouhá a složitá souvětí nahradte kratšími, údernými větami. Také byste se měli vyhnout osobnímu pohledu. Tisková zpráva není subjektivním slovním útvarem, naopak o tématu máte psát nezaujatě, i když je hlavní rolí tiskové zprávy propagace. Tiskovky pište nejlépe ve třetí osobě (nepíšete totiž sami za sebe, ale za vaši instituci či společnost).

2. Základem je chytlavý a atraktivní titulek: Titulek má za úkol nejen nalákat čtenáře na článek, ale také naznačit, o čem daný text bude. Obvykle se uvádí, že by v titulku mělo být sloveso v činném rodě. Přestože mnoho novinářů, resp. editorů titulek změní podle konvencí v médiu, je dobré mít kvalitní titulek, díky tomu média uvidí, že jste člověk na správném místě.

3. Uvádějte jen důležité informace: Jedná se o princip priority informací v textu, kdy na začátek textu se kladou nejdůležitější informace. Poté následují fakta se snižující se prioritou. Když čtenář začíná číst, jeho pozornost je nejvyšší a postupně klesá. Na konci článku už mohou být pouze nějaké doplňující informace, méně důležité detaily, tzv. background zprávy.

4. Pište stručně: Maximum by měly být tak dvě normostrany. Delší texty nikdo nečte. Pokud už nemáte co říct, text zbytečně nenatahujte. Nejlepší text je ten, který se už nedá osekát. Dobře napsaná tisková zpráva bude efektivním nástrojem marketingové komunikace.

5. Argumenty podložte vyjádřením pověřených osob: V kvalitní tiskové zprávě by rozhodně neměly chybět citace kompetentní osoby či osob, nejlépe například organizátora akce, vedoucího, ředitele, investora apod. Citace mají za úkol danou informaci rozvíjet či podpořit, rozhodně by se znova neměla opakovat fakta z textu. Citace se píše jako přímá řeč. To znamená, že musí být graficky oddělena od textu. Nejčastěji se využívá kurzíva. Vždy také uvádějte celé jméno dotazovaného, včetně jeho funkce v instituci či společnosti.

6. Pište pravdivě, přirozeně, srozumitelně: Vyhněte se přehnanému vychvalování, na to jsou novináři i média alergičtí. Buďte aktuální a přesní. Nepoužívejte slova jako dnes, zítra. Vždy uvádějte konkrétní datum. Složitější číselné údaje uvádějte, pokud možno přesně, nejlépe ve srovnání s jiným obdobím. Ulehčíte tím novinářovu práci. Vždy myslte na to, že chcete mít novináře a média na své straně, proto postupujte tak, aby média chtěla vaše tiskové zprávy přijímat. Nejhorší situace nastane v případě, že si médium či osobu novináře (i influencera) znepřátelíte a vaše tisková zpráva poputuje rovnou do koše.

Ukázka 1. tiskové zprávy zpracované účastníky kurzu

1. října 2021

TRUTNOVSKÝ DEN PRO RODINU

Dne 26. září 2021 na dětském hřišti ZŠ Jana Amose Komenského proběhlo setkání pod názvem Den pro rodinu. Své aktivity představily instituce ze sociální sféry a neziskové organizace, které se zabývají podporou dobrovolnictví, sociální péče o seniory, o rodiny ze sociálně znevýhodněného prostředí a osoby se zdravotním postižením.

Největší zájem byl o projekty organizace SASka (sociálně aktivizační služby), a to například o program PětP, kde se jeden dobrovolník věnuje jednomu dítěti a posiluje jeho kompetence ve školních i sociálních oblastech. Paní Mgr. Květa Karásková, vedoucí organizace, nám o projektu řekla: „Cílem programu je vytváření přátelských vztahů jednoho malého a jednoho velkého kamaráda, který je dítěti průvodcem, a je důležité zdůraznit, že našim programem v letošním roce prošlo celkem 58 dětí.“ Další aktivitou s podobným zaměřením je KOMPAS, kdy dva dobrovolníci vedou skupinu 6 dětí na výlety s různorodou tematikou.

Důležité bylo zapojení trutnovských základních škol, protože právě jejich žáci mohou využít služby, které byly na setkání představeny. Vzácným hostem letošního ročníku byl starosta Ing. Jan Muflon, pod jehož záštitou se akce uskutečnila. „Jsem rád, že náš magistrát může podpořit tak báječnou aktivitu, jako je Den pro rodinu, který přispívá k rozvoji naší komunity a podporuje soužití všech skupin obyvatel,“ řekl starosta.

Všem bychom chtěli poděkovat za účast, projevový zájem o nabízené služby a těšíme se na vás při dalším, již 9. setkání v příštím roce. Uvidíme se 25. září 2022.

Kontakt na organizátora akce : xxxxxx.: xxx xxx x, e-mail.: xxxxxxxx@gmail.com

Zdroj: ACCENDO, 2021, účastníci pilotního kurzu

Ukázka 2. tiskové zprávy zpracované účastníky kurzu

Zažij dobrovolnictví na vlastní kůži!

Město Lysá nad Labem pořádá dobrovolnický festival v zámeckém parku.

Zahájen bude v sobotu 9.10.2021 od 10 hodin úvodním slovem starosta města Dr. Petrem Novákem. Můžete se těšit na prezentaci pestrých dobrovolnických příležitostí, které můžete sami vyzkoušet. Hostem sobotního večera bude známý komik XY.

Festival bude zakončen v neděli vystoupením kapely The Tap Tap v 19 hodin.

- Kdy jste naposledy drželi kosu?
Naučíte se zacházet s kosou a podpoříte zámecké louky a jejich opylovače.
- Víte, jak převést nevidomého přes přechod?
Naši dobrovolníci vás naučí, jak pomoci. Také si vyzkoušíte, jaké je to být v roli nevidomého.
- Jak často někomu předčítáte nahlas knihu?
Naši dobrovolníci, kteří pracují se seniory nebo s dětmi, vás to naučí.
- Projeli jste se už na invalidním vozíku?
Můžete si sami vyzkoušet, jaké to je, se na něm pohybovat, a také jak povozit druhé.
- Kdy jste stavěli zámek?
Cihly, malta a kachličky čekají jen na vás. Pomozte s rekonstrukcí našeho zámku.
- Kdy jste si naposled hráli na učitele?
Učit nemusíte jen ve škole, pomoc s doučováním potřebují sociálně znevýhodněné děti. O této činnosti vám povypráví zkušená dobrovolnice.

Toto vše a více si můžete vyzkoušet již tuto sobotu 9.10.!

Doprovodný program:

- Nafukovací hrad a malování na obličej pro nejmenší
- Workshop akrojogy a tanec pro každého
- Výroba andálků a náramků z korálků
- Tvorba vlastní placky dobrovolníka

Podpořte naše dobrovolnické dílny nákupem jejich drobných výrobků.

Těšíme se na vaši návštěvu!

Více se dozvíte zde na webu www.lysa.cz a na webu Dobrovolnického centra Lysé nad Labem www.dclnl.cz

Akce proběhne pod záštitou starosty města Lysá nad Labem, ..

Ukázka 3. tiskové zprávy zpracované účastníky kurzu

VDECHLI JSME ONKOLOGICKÉ KAVÁRNĚ ŽIVOT V ONKOLOGICKÉ KAVÁRNĚ TO ŽIJE ONKOLOGICKÁ KAVÁRNA NA ADVENT OŽIJE

V ONKOLOGICKÉ ČEKÁRNĚ ZAVONÍ KÁVA

Vynikající káva chutná ještě lépe, když vám ji někdo připraví. Už na začátku adventu zavoní čerstvě uvařená káva a čaj v prostorách Onkologické kliniky Fakultní nemocnice v Ostravě. Kávu pacientům a rodinným příslušníkům poprvé v historii připraví dobrovolníci FNO. Kavárna je určena pacientům onkologické kliniky a jejich doprovodu, a to ve všední dny v čase 9-11 hodin.



Dlouholetým přáním vedení FNO je rozvoj dobrovolnické činnosti na Onkologické klinice. Jak uvádí náměstkyně ředitele PhDr. Andrea Polanská, MBA: „FNO úspěšně obhájila projekt Efektivizace nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti a my jsme díky tomu získali finance, které můžeme v rámci dobrovolnictví využít. Přičemž máme koordinátora Simonu Honsovou, která je pro nás stěžejní článěk v rámci realizace projektu.“

Mezi dobrovolníky najdeme studenty Hotelové školy v Šilheřovicích a do obsluhy se zapojí také pacienti psychiatrické kliniky FNO.

Kavárna vznikla díky podpoře řady společensky odpovědných firem. Výrobu kavárenského pultu zajistila firma INTERDEKOR, kávovar dodala firma ALZA, kávu poskytuje rodinná pražírna Laura Coffee, provoz kavárny podpoří řada dalších firem a společností, např. Makro Ostrava, XENIUM EUROPE s.r.o.

Více informací naleznete zde: Odkaz na video zde:

Ukázka 4. tiskové zprávy zpracované účastníky kurzu

Staňte se Ježíškem pro děti na Ukrajině

Již potřinácté se mohou čeští dárci zapojit do projektu Arcidiecézní charity Olomouc s názvem Vánoční balíček. Na stránkách Charity je možné vybrat si konkrétní dítě ze sociálně slabých rodin na Ukrajině a připravit pro něj vánoční dárek. Akce probíhá od 8. října do 24. listopadu 2021.

Každoroční jednorázová akce Vánoční balíček je jak mezi obdarovanými, tak mezi dárci velmi oblíbená již od roku 2008, kdy se datuje její počátek. Její princip spočívá v obdarování konkrétních ukrajinských dětí konkrétními českými dárci. Díky dlouholeté spolupráci s ukrajinskými partnery, kteří zabezpečují výběr dětí z dětských domovů a sociálně slabých rodin, se mohou čeští dárci rozhodnout, komu by rádi udělali radost. Rok od roku odvážíme na Ukrajinu větší počet balíčků, v roce 2018 jich bylo rekordních 414, letos je do projektu zapojeno 388 dětí. Pro řadu dětí a jejich rodiny představuje balíček výraznou materiální pomoc, díky které mohou ušetřit peníze a koupit tak jídlo nebo uhradit poplatky za energie či nájem. Pro jiné děti, zejména ty, které nežijí se svými rodiči, je balíček symbolickým gestem, že v jiné části světa existují lidé dobré vůle, kteří na ně myslí. Pro všechny děti je takový dárek velkou radostí, kterou mohou sdílet se svými blízkými.

Jak na to?

Navštivte webovou stránku www.charitaproukrajinu.cz a sami si vyberte konkrétní dítě, které obdarujete. Každé dítě se světilo se svým největším přáním, které vám může posloužit jako inspirace pro nákup dárku. Pokud si s něčím nevíte rady, kontaktujte XYZ, koordinátorku Vánočního balíčku na telefonním čísle 123 456 789 nebo e-mailové adrese xxxxxxx.cz.

Dárky dopravte do jedné ze zapojených Charit do 24. listopadu 2021, Chariťáci předají dětem osobně na začátku ledna v pěti ukrajinských městech, kterými jsou Bortnyky, Kolomyja, Ternopil, Berežany a Lopatyn.

Odkaz na video:https://youtu.be/-Q7N5XSG_Kg

6.2.4 Ukázka využití aplikací v rámci on-line kurzu

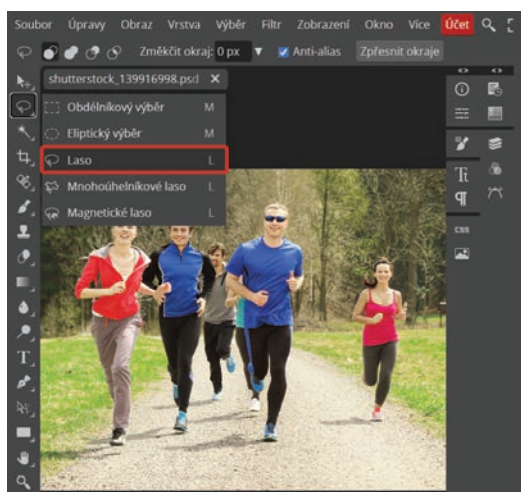
Grafický vizuál nabídky a propagace dobrovolnických aktivit je v současné době nenahraditelný, a to především ve větších městech, které jsou zahlceny propagací komerčních produktů a služeb. V rámci on-line ale i off-line kurzů pro koordinátory dobrovolníků bylo úspěšně ověřeno využití on-line aplikací pro zvýšení interaktivity zapojení účastníků kurzu. Využití těchto aplikací je spojeno s využitím Google Disku, kde jsou ukládány a sdíleny výstupy práce skupin účastníků.

6.2.4.1 Photopea

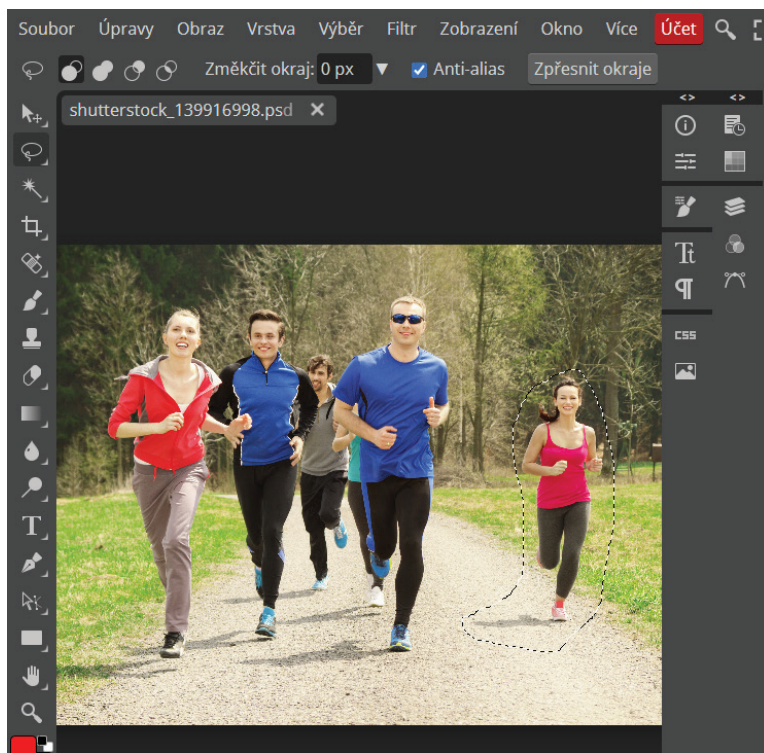
Photopea je software na úpravu a zpracování obrázků od českého vývojáře Ivana Kuc-kira. Tento grafický editor je dostupný on-line a zdarma. Lze ho použít pro základní úpravy fotografií, ale obsahuje i pokročilé funkce pro práci s grafikou. Používá ho přes milion uživatelů z celého světa. Photopea podporuje většinu běžných grafických formátů včetně PSD souborů (Photoshop). Právě Photoshopu je nejvíce podobný. Nabízí pokročilé funkce při editaci fotografií, můžete v něm tvořit letáky, pozvánky na hromadné akce s dobrovolníky, rozostřit obličej nebo dokonce „vymazat“ daného člověka z fotografie (tento příklad uvádíme níže) v případě, pokud nemáte souhlas dané osoby ke zveřejnění fotografie v rámci legislativy související s GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů z anglického General Data Protection Regulation).



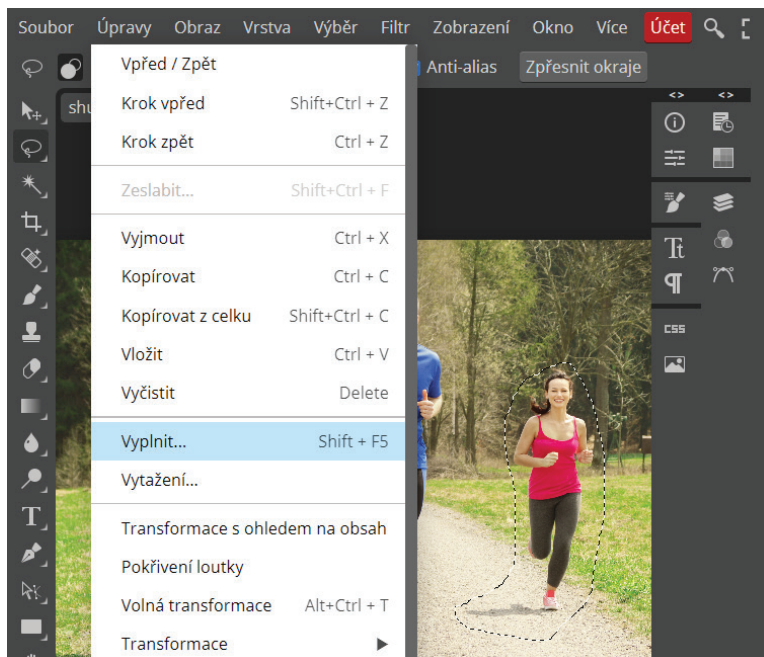
Běžte na adresu <https://www.photopea.com/>, nahrajte fotografii přetažením pomocí pravého tlačítka myši do prostředí Photopea ve vašem internetovém prohlížeči (podle toho jaký běžně používáte: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari). Zvolte nástroj „Laso“.



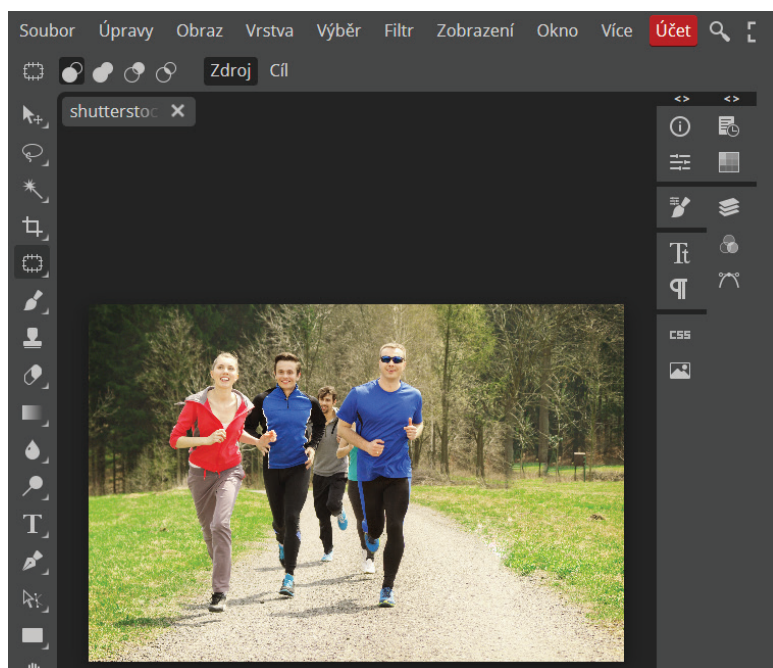
Vyberte objekt/osobu, kterou chcete z fotografie odstranit.



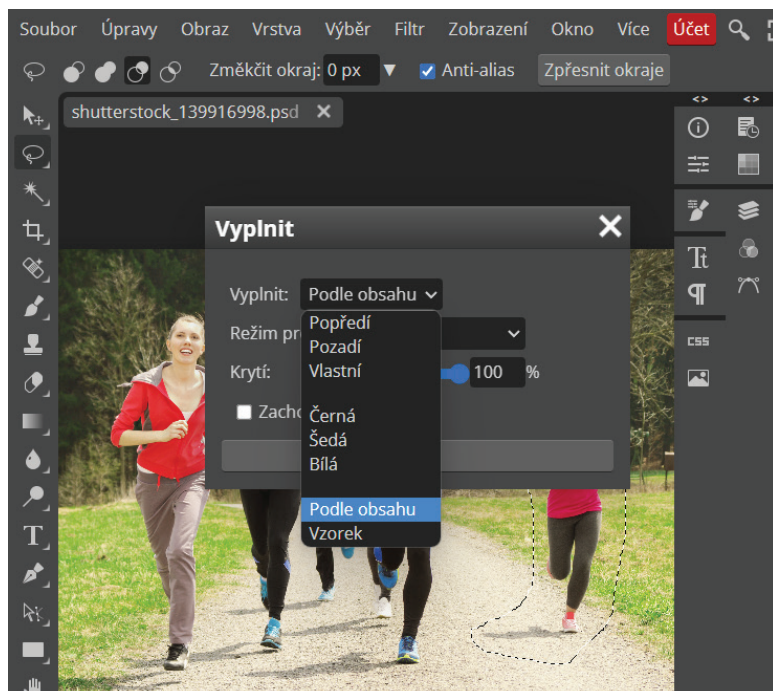
Zvolte v horní liště volbu „Úpravy“ a následně vyplnit.



Následně vyberte v rozbalovacím menu „Vyplnit:“ možnost „Podle obsahu“ a stiskněte tlačítko „OK“.



Aplikace vyplní vybranou oblast okolním prostředím.



Dalším možným příkladem využití aplikace je skupinová tvorba letáku pro dobrovolnickou akci. Jeden účastník sdílí obrazovku v rámci skupiny a ostatní radí, co udělat v oblasti textu. Tak aby leták oslovil potenciální účastníky, cílovou skupinu. Alternativou k této aplikaci je např. aplikace Canva.

Postup je následující:

1. Rozdělení účastníků kurzu do skupin po cca 5 lidech (umožňuje to jak MS Teams tak Zoom).
2. Zadání úkolu: Vytvořit leták na dobrovolnickou akci.
3. Na vytvoření letáku mají 30 minut.
4. Pak probíhá její hodnocení lektorem + diskuze s ostatními skupinami.

Ukázky vytvořených letáků v rámci pilotních kurzů koordinátorů dobrovolníků viz níže.

Ukázka letáku č. 1 zpracovaného účastníky kurzu



Zdroj: ACCENDO, 2021, účastníci pilotního kurzu.

Ukázka letáku č. 2 zpracovaného účastníky kurzu



Zdroj: ACCENDO, 2021, účastníci pilotního kurzu.

6.2.4.2 Ukázka využití aplikace Meme generátor

Další on-line aplikaci pro vytváření Memu lze využít při propagaci dobrovolnictví vtipnou formou. Rozvíjí se kreativita účastníků a jejich IT dovednosti.

Internetový mem (psáno také internetový meme) je označení pro myšlenkový koncept, který se šíří prostřednictvím internetu. Jeho nejtypičtější podoba je obrázek, který vyjadřuje určitou situaci, zpravidla humornou formou (může se jednat o scénu z populárního filmu, seriálu, obrázek z fotobanky, soukromou fotografii vyjadřující určitou emoci atd.). Tento obrázek je poté doplněn o textový popis, který specifikuje konkrétní situaci, meme tak mohou být využita k popisu specifické situace například v oblasti dobrovolnictví. Tento způsob komunikace doporučujeme především v komunikaci s cílovou skupinou děti a mládež, která tento fenomén zná a ocení jeho využití. Své vlastní Meme si můžete vytvořit například na následujícím odkazu <https://imgflip.com/memegenerator>.

Zde uvádíme několik příkladů memů, kteří vytvořili účastníci kurzu na téma dobrovolnictví.

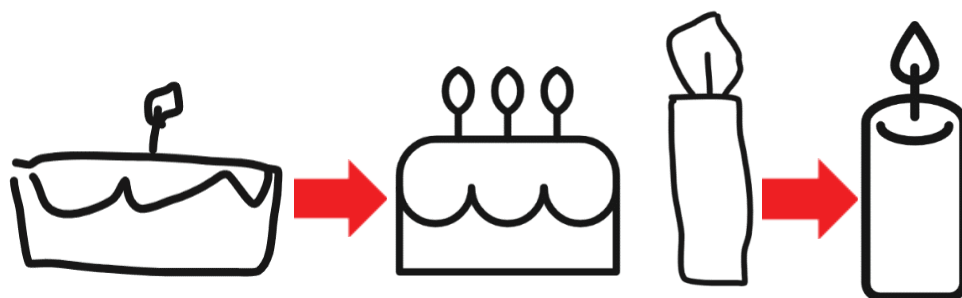


Zdroj: ACCENDO, 2021, účastníci pilotního kurzu.

6.2.4.3 Ukázka využití aplikace Google Autodraw

Pro vytváření piktogramů, které jsou podkladem pro letáky nebo výroční zprávy dobrovolnických organizací či jinak strukturovaných textů, je vhodné účastníky kurzu seznámit i s touto aplikací, která nevyžaduje složitější IT dovednosti a má rychlý výstup. Pokud potřebujete vytvořit piktogram nebo ikonu pro svůj leták, může vám pomoci umělá inteligence. Společnost Google vyvinula nástroj na převod vaší nedokonalé kresby do dokonalejší podoby. Na internetové stránce <https://www.autodraw.com/> nakreslete přibližný tvar obrázku a aplikace vám vygeneruje možné alternativy. Výsledný obrázek si můžete stáhnout do počítače a využít jej v letáku, pozvánce atd.

Ukázka postupu



Zdroj: ACCENDO, 2021, účastníci pilotního kurzu.

6.2.5 Tvorba komunikační strategie

Na základě reprezentativního průzkumu postoje veřejnosti k dobrovolnictví a obořovém šetření lze konstatovat, že v ČR existuje stále velký prostor pro obecnou propagaci dobrovolnictví. Z tohoto důvodu musí dobrovolnická centra ve spolupráci s veřejnou správou dlouhodobě propagovat dobrovolnictví na celém území. Nestačí pouze propagace jednotlivých akcí, ale je nutný koncepční a strategický přístup v této oblasti a spolupráce všech aktérů dobrovolnictví na daném území (mikroregion, kraj). K tomuto účelu slouží komunikační strategie, která využívá jak off-line tak on-line ka-

nály. V rámci kurzu pro koordinátory dobrovolníků (působící déle než dva roky) bylo ověřeno, že u většiny z nich je schopnost pracovat s komunikačními strategiemi a definovat dlouhodobé propagační cíle v území. Minimální rozsah tohoto tématu by měl být jeden školící den.

Komunikační strategie je dokument, který popisuje, jakým způsobem může organizace oslovit předem definované cílové skupiny tak, aby zajistila kontrolovaný a promyšlený tok podstatných informací za využití nejvhodnějších komunikačních nástrojů (někdy se používá termín komunikační kanály). Definuje, kdy se jaká informace bude sdílet a kterými nástroji, dále kdy se budou konat komunikační aktivity (např. pro veřejnost) včetně termínů pro zajištění přípravných kroků ke konání akce. Jedná se o různé letákové kampaně, videopozvánky, zajištění prostor pro konání akce včetně technicko-organizačních záležitostí, jako je například připojení k internetu, napojení na elektřinu, popřípadě vodovodní řad. V neposlední řadě je nutné zajistit dostatečný počet osob k bezproblémovému chodu konané akce a počítat tak se zajištěním dostatečných personálních a finančních zdrojů.

Výhody realizace komunikační strategie

- **Vytváření konsensu** – vytváří se dlouhodobé a spolehlivé spojení mezi různými stranami k dosažení cílů;
- **Snazší implementace** – lidé vezmou společné rozhodnutí za své a dohlížejí, zda se uskutečňuje;
- **Předcházení nejhorším konfliktům** – možnost diskuze umožňuje „otupit“ nejostřejší hrany, což je efektivnější než konflikty řešit ex post;
- **Udržování důvěryhodnosti a legitimacy** – zvláště u nepopulárních a kontroverzních rozhodnutí je vhodné postupovat transparentně. Díky tomu mají všichni informace, co se děje „v pozadí“ rozhodnutí a je dána možnost podílet se na hledání řešení;
- **Předjímání zájmů a stanovisek** – zvyšuje se citlivost k tomu, co veřejnost zajímá a jak veřejnost vnímá různé oblasti a témata, což umožňuje předvídat, jak bude veřejnost reagovat na určité návrhy či rozhodnutí.

Tón komunikace (z anglického Tone of voice) je velice často podceňovanou stránkou komunikace, zejména pak u menších organizací. Ve své podstatě se jedná o způsob, kterým organizace komunikuje se svými cílovými skupinami. Tón komunikace by měl být zachován ve stejné formě napříč komunikačními kanály (psaná forma, audiovizuální forma), může se však lišit v závislosti na cílové skupině, ke které se snažíme informaci přenést, popřípadě dobrovolnické činnosti, kterou chceme propagovat. To znamená, že jinak budeme komunikovat s dětmi a mládeží, jinak s lidmi v produktivním věku a jinak se seniory, tón komunikace však může být ovlivněn i jinými faktory, než je věk, těmi mohou být odborná úroveň, sociální prostředí, ekonomický statut jednotlivce a jiné. Mezi důvody, proč se hlouběji zamyslet nad tónem komunikace, patří odlišení se od konkurence, zaujetí pozornosti příjemců komunikovaných informací, zvyšování míry jejich důvěry a zvyšování hodnoty značky vaší organizace. K určení správného tónu komunikace je nezbytné odpovědět si na následující otázky:

- **Kdo je cílovou skupinou, ke které chcete komunikaci směřovat?** Můžete si definovat konkrétní smyšlenou osobu, kterou si můžete i pojmenovat, například Jana je 20letá studentka humanitního oboru na vysoké škole, kterou živí rodiče, přivydělává si na brigádách v supermarketu, je bezdětná, má staršího přítele, chodí do pěveckého sboru a má sociální citění. Janě tedy nezbyvá příliš časového prostoru pro vykonávání dobrovolnické činnosti. Při každé komunikační aktivitě vystupte z vašeho způsobu přemýšlení a představte si, jak by na sdělení reagovala právě Jana.
- **Jaký je váš produkt?** Jinak budete komunikovat dobrovolnickou činnost v domově pro seniory, jinak organizaci úklidu odpadků v Dolní Lhotě.
- **Jaké jsou hodnoty vaší organizace?** S ohledem na poslání vaší dobrovolnické práce komunikujte kontinuálně podstatné hodnoty a principy, na kterých je vaše organizace postavena a kterými prostřednictvím svého působení pozitivně ovlivňuje společnost jako celek.
- **Jakým stylem budete oslovovat cílovou skupinu?** Můžete použít několik základních způsobů komunikace, kterými mohou být:
 - formální oslovování, nebo neformální oslovování
 - odborné oslovování, nebo laické oslovování
 - vážné oslovování, nebo oslovování s prvky humoru

V průběhu komunikace se vyvarujte otřepaným frázím typu „profesionální přístup“, „kreativní prostředí“, „kvalitní služby“, „jedna velká rodina“, „naše práce je naše poslání“. Dále se vyhněte neosobnímu přístupu bez emocí. Pokud uděláte chybu, nebojte se ji přiznat a co nejdříve ji sdělte. Nikdo není neomylný a zastíráním vlastních chyb můžete dokonce přijít o podstatnou část vaší cílové skupiny, která naopak ráda uvidí, že se umíte i k problematickým záležitostem postavit čelem. Tvářit se neomylně může dokonce působit zvláště, až povýšenecky. Některé průzkumy dokazují, že správně zvládnutou komunikací předešlých chybných kroků se může zvýšit povědomí o Vaší organizaci v pozitivním světle.

Výše uvedená pravidla pro tón komunikace se pak vztahují nejen na vnější komunikaci vaší organizace, ale také na komunikaci vnitřní (viz níže).

Vizuální styl

Jednotný vizuální styl je základním předpokladem pro úspěšnou a pochopitelnou prezentaci vaší organizace, který slouží k její jednoznačné identifikaci. Vizuální styl musí splňovat základní podmínky, jako jsou: čitelnost, aplikovatelnost a srozumitelnost pro všechny cílové skupiny. Jednotný vizuální styl s jasnou strukturou je velmi účinným a přínosným nástrojem efektivního šíření informací. Vizuální styl by měl být aplikovatelný na širokou škálu využití. Variant, kde bude váš vizuální styl aplikován, je celá řada, jmenujme například trička, vesty, kšiltovky, popřípadě jiné propagační předměty, jako jsou propisky a poznámkové bloky atd. Další široké spektrum aplikací nabízí propagace na internetu, do které patří vaše webové stránky, facebookové stránky, případně další sociální sítě (Instagram, YouTube, Tik Tok...). Při použití jakéhokoliv komunikačního kanálu by měl příjemce informace na první pohled rozeznat vaši organizaci a spojit si vaši značku s pozitivní emocí.

Povinná publicita

Specifickým případem spojeným s vizuálním stylem je povinná publicita spojená s financováním vašeho potenciálního projektu z dotačních fondů. Tyto projekty mají zpravidla nastavena jasná pravidla povinné publicity dle pokynů pro příjemce podpory v rámci konkrétního programu. Jakékoli zveřejnění ze strany příjemce podpory v jakékoli formě a prostřednictvím jakéhokoli média včetně internetu musí většinou obsahovat větu, ve které je uveden název (někdy i číslo) financovaného projektu, informace o spolufinancování z konkrétního dotačního programu. Zpracovatel veškerých podkladů v rámci projektu (příjemce podpory) je většinou povinen uvést logo dotačního programu, někdy také logo samotného projektu všude tam, kde je to vhodné. Povinně se logo umísťuje na titulní straně letáků, publikací, plakátů, pozvánek apod. V případě elektronicky zveřejňovaných informací (webové stránky, audiovizuální materiály) platí, že logo musí být dobře viditelné. Logo je třeba uvádět v souladu s grafickými pravidly platnými pro specifické dotační programy. Pravidla publicity jsou podrobně definována v podmínkách pro přidělení dotace.

Pokud budete u projektů financovaných z prostředků Evropské unie chtít použít vlastní logo, nesmí být při skládání s logem EU doplňkové logo vyšší než je výška vlajky EU nebo širší než dvojnásobek šířky vlajky (nepočítaje text u vlajky). Doplňkové logo se při horizontálním členění zarovnává ke středové linii s logem EU, u vertikálního členění pak k levému okraji.

Cíle komunikace

Účelem komunikace s veřejností je aktivně oslovovat cílové skupiny a motivovat je dostatečným způsobem k zapojení do aktivit prostřednictvím kombinace vybraných komunikačních nástrojů, respektive kanálů. Cílem není detailně informovat o struktuře a způsobu realizace projektu, ale o konkrétních výstupech, které lze z pozice cílových skupin využít.

Úrovně cílů komunikační strategie

1. **Kapacita:** Zajistit, aby cílová skupina měla možnost komunikovat.
2. **Povědomí:** Zajistit, aby cílová skupina věděla o řešené problematice.
3. **Znalost:** Zajistit, aby cílová skupina řešené problematice porozuměla.
4. **Postoj:** Ovlivnit, jakým způsobem cílová skupina na problematiku reaguje.
5. **Chování:** Ovlivnit, jakým způsobem se bude cílová skupina s ohledem na řešenou problematiku chovat.

V rámci komunikační strategie rozlišujeme 2 základní druhy komunikace, vnitřní a vnější.

Vnitřní komunikace

Vnitřní komunikace zahrnuje jednak komunikaci uvnitř organizace se zaměstnanci, dále pak komunikaci s externími spolupracovníky, smluvními partnery, odbornými poradci a dalšími. Spadají do ní nástěnky v organizaci, intranet, oběžníky, zápisy z porad, podnikové akce a další věci, které ovlivňují zaměstnance (v širším pojetí to mohou být i sociální podmínky-nápoje, občerstvení na pracovišti, pracovní prostředí, vybavení kanceláří, benefity pro zaměstnance, způsob strategického řízení organiza-

ce, její přístup k životnímu prostředí atd.). Ačkoliv některé organizace vynaloží značné finanční prostředky pro informování svých zaměstnanců (manažerské prezentace, tiskové materiály), často opomíjí fakt, jak tyto snahy organizace zaměstnanci vnímají. Správně zvolená strategie vnitřní komunikace napomáhá na jedné straně odstranění vnitřních komunikačních bariér, na druhé straně rovněž zajišťuje spokojenost jednotlivých zaměstnanců. Pakliže jsou spokojeni zaměstnanci, přenáší pozitivní emoce směrem ke klientům organizace, se kterými následně vytváří synergické spojení, které pozitivně ovlivňuje vnímání organizace navenek. Má-li však zaměstnanec pocit, že jediným cílem organizace je maximální orientace na výkon a efektivitu, nelze v takové atmosféře od zaměstnance očekávat ohleduplnost a vstřícnost vůči svým spolupracovníkům, nadřízeným a zejména klientům. Firemní strategie se tak odráží v chování zaměstnanců vůči klientům.

Cílové skupiny vnitřní komunikace

- Vedoucí pracovníci
- Řadoví pracovníci
- Externí spolupracovníci
- Smluvní partneři
- Odborní poradci
- Pracovní skupiny
- Dobrovolníci fungující v organizaci

Hodnocení vnitřní komunikace

Některé organizace využívají k hodnocení pracovního prostředí metodu 360°, ve které hodnocený získává zpětnou vazbu od všech ostatních účastníků a zároveň všem ostatním zpětnou vazbu poskytuje. Každý účastník hodnotí ve sledovaných kompetencích všechny členy týmu bez ohledu na vztahy nadřízenosti a podřízenosti. Tato metoda může zahrnovat také sebehodnocení. Tuto metodu je vhodné provádět opakovaně, vyhodnocovat trendy ve spokojenosti zaměstnanců. U metody doporučujeme využít anonymizované vyhodnocení, které je následně předáno hodnocené osobě, popř. nadřízenému hodnocené osoby.

Formy vnitřní komunikace podle směru:

- Vertikální komunikace – Komunikační procesy probíhají seshora dolů formou příkazů, doporučení, norem, výročních zpráv, anebo zdola nahoru prostřednictvím výměny informací, názorů, návrhů směrem k vedení, které by mělo zajistit průchodnost sdělovacích cest. Informace vedoucí zdola nahoru jsou pro vedení impulsem například k většímu uspokojení požadavků ze strany zaměstnanců, k řešení problémů dříve, než dojde ke kritické situaci.
- Horizontální komunikace – Komunikační procesy probíhající mezi jednotlivými odděleními. Definuje spolupráci zaměstnanců a jejich pracovní úkony, které jsou na sobě závislé a navazují na sebe. Probíhá formou porad, pohybu dokumentů či prostřednictvím písemné nebo telefonické komunikace.

Komunikační desatero pro vnitřní komunikaci

1. Každého vždy s úsměvem pozdravit.
2. Dodržovat dresscode všemi zaměstnanci organizace zejména v prostorech, ve kterých se mohou setkat s veřejností.
3. Neprojednávat na chodbách pracovní ani osobní záležitosti.
4. Při komunikaci udržovat oční kontakt a mluvit spisovně.
5. Při komunikaci (s klientem i kolegou) srozumitelně vysvětlit podstatu sdělení s ohledem na charakter osoby a její znalosti.
6. Mluvit pomaleji a používat krátké a jasné věty, názorná vysvětlení a příklady (nepoužívejte žádné zkratky, abstraktní pojmy, cizí slova ani žargon).
7. Při ukončení komunikace VŽDY ověřit pochopení druhé strany (opravdu nestačí prosté přitakání ve stylu „ANO, rozumím“).
8. V e-mailové komunikaci vždy uvádět jasný předmět, nezapomenout na správné oslovení, gramatiku. POZOR – psanou formu sdělení může čtenář interpretovat odlišně (zpravidla negativně).
9. Při přeposílání e-mailu zkontrolovat, zda se v něm nenachází e-mailová historie (může obsahovat citlivé interní informace).
10. Při zadávání úkolů ústní formou vždy potvrdit zadání úkolu písemně (e-mailem), v kopii e-mailu by měl vždy figurovat vedoucí pracovník.

10 nástrojů vnitřní komunikace

1. Formalizovaný rozhovor/schůzka
2. Pracovní porady
3. E-mailová komunikace
4. Vnitřní předpisy, pravidla a standardy
5. Teambuildingové akce, společná školení a workshopy
6. Interní tiskoviny a nástěnky
7. Nástroje pro elektronické sdílení dokumentů (Google Disk, OneDrive)
8. Nástroje pro projektové řízení (Asana, Trello, Basecamp, Wrike)
9. Elektronický diář (Google Calendar, Outlook)
10. Zasílání zpráv a elektronické nástroje pro skupinovou komunikaci (Discord, WhatsApp, Facebook Messenger, Viber, MS Teams)

Vnější komunikace

Vnější komunikace je zaměřena na interakci a vzájemné působení organizace a jejího okolí. Jejím účelem je komunikace se zvolenými cílovými skupinami, jejich aktivní oslovování a motivování k zapojení do aktivit organizace prostřednictvím kombinace vybraných komunikačních prostředků/nástrojů. V rámci vnější komunikace je tedy nezbytné definovat cílové skupiny, ke kterým jsou přiřazeny vybrané nástroje komunikace, pomocí nichž budou tyto cílové skupiny oslovovány.

Cílové skupiny vnější komunikace

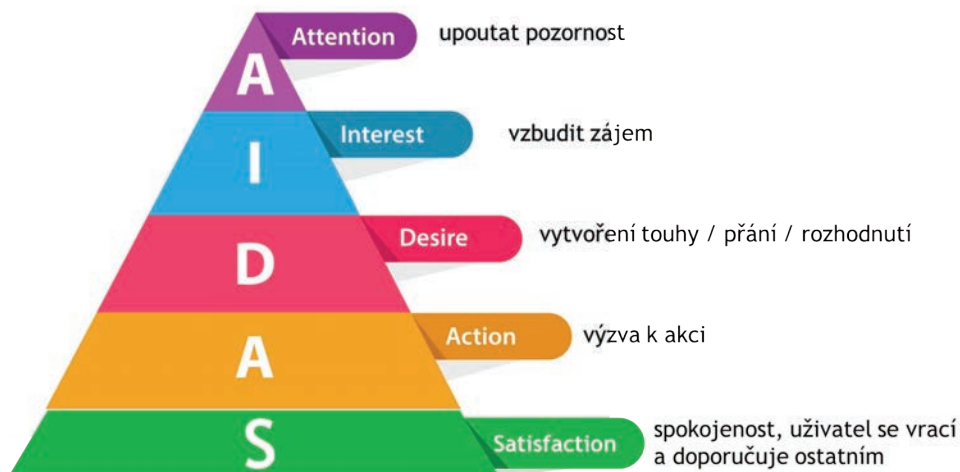
- Potenciální dobrovolníci
- Příjemci dobrovolnické práce
- Široká veřejnost
- Děti v mateřských školách
- Žáci základních škol (možnost rozdělení na 1. stupeň a 2. stupeň)
- Žáci středních škol (možnost rozdělení na humanitní a technické obory)
- Studenti vysokých škol (možnost rozdělení na humanitní a technické obory)
- Obyvatelé v produktivním věku
- Senioři
- Vzdělávací instituce
- Knihovny a kulturní centra
- Informační centra
- Sociální služby
- Zájmové spolky
- Samosprávné subjekty (obce a kraje)
- Podnikatelské subjekty
- Další aktéři v území

10 nástrojů vnější komunikace

1. Webové stránky
2. Tiskové materiály organizace (letáky, ročenky, pravidelně vydávaný časopis a další)
3. Facebookové stránky
4. YouTube
5. Instagram
6. TikTok
7. Místní a regionální tisk
8. Místní a regionální televize
9. Kulturní a společenské akce pro veřejnost
10. Reklamní materiály (může se jednat o oblečení, případně další propagační předměty se znakem organizace – trička, vesty, kšiltovky, kancelářské potřeby, deštníky...)

Metoda AIDA(S)

Jde o metodu vnější komunikace nebo také o model postupného, stupňovitého a účinného působení propagace. Skládá se ze čtyř stupňů: Attention (pozornost), Interest (zájem), Desire (touha), Action (akce), někdy je také doplněna pátým stupněm Satisfaction (uspokojení).



Tuto metodu je možné univerzálně aplikovat prostřednictvím široké škály komunikačních nástrojů (e-mail, leták...). Níže Vám představíme, jak za využití metody AIDA napsat text letáku k propagaci dobrovolnictví. Doplněte si pod jednotlivé kroky text, jehož obsahové sdělení se zaměří na danou fázi metody AIDA.

Upoutat pozornost:

Zadarmo ani kuře nehrabe? Díky dobrovolnictví Česká republika ušetří ročně **78 milionů korun**.

Vzbudit zájem:

Dobrovolníci pomáhají v široké oblasti od pomoci důchodcům, přes pomoc v nemocnicích, až ke zlepšování kvality životního prostředí.

Vytvoření touhy:

Mezi dobrovolníky se v Česku řadí i velké množství úspěšných manažerů, kterým dobrovolnictví pomáhá ve vlastní psychohygieně a dává jim možnost vložit své srdce prostřednictvím pomoci druhým lidem.

Výzva k akci:

I vy se můžete stát dobrovolníkem a pomoci tak zlepšit život ve vašem regionu.

Následně odstráňte nadpisy jednotlivých fází a máte HOTOVO, text k letáku je připraven pro grafika.

Zadarmo ani kuře nehrabe? Díky dobrovolnictví Česká republika ušetří ročně **78 milionů korun**.

Dobrovolníci pomáhají v široké oblasti od pomoci důchodcům, přes pomoc v nemocnicích, až ke zlepšování kvality životního prostředí.

Mezi dobrovolníky se v Česku řadí i velké množství úspěšných manažerů, kterým dobrovolnictví pomáhá ve vlastní psychohygieně a dává jim možnost vložit své srdce prostřednictvím pomoci druhým lidem.

I vy se můžete stát dobrovolníkem a pomoci tak zlepšit život ve vašem regionu.

Doplňte své kontaktní informace

Storytelling

Storytelling neboli sdělování informací pomocí příběhu je pro člověka nejpřirozenější formou sdílení informací. Je to návrat a znovuoobjevování hluboce zakořeněné tradice vyprávění. Je to ta nejpřirozenější lidská činnost i umění zároveň. Daleko raději se člověk stane příznivcem vaší organizace, když si ji spojí s emocí (pokud možno pozitivní). Budete-li vyprávět příběh, lidé si daleko lépe zapamatují, kdo jste, co nabízíte a proč to nabízíte. Podle studií si jen 5 % příjemců zapamatuje holá data, zato 63 % příjemců si v paměti uchová příběh.

Copywriting

Copywriting se věnuje psaní reklamních a marketingových textů, které mají podpořit všeobecné povědomí o značce organizace. Textař, který se zabývá oborem copywritingu, se označuje jako copywriter. Označení vzniklo spojením dvou slov: copy (v tomto významu reklamní sdělení) a writer (autor). Copywriting se využívá především na internetových stránkách jeho principy lze však uplatnit při psaní jakéhokoliv textu. Lidé na internetu text nečtou slovo od slova, nýbrž skenují a očima se zastavují na vizuálně výrazných částech. Pozornost přitom přitahují zejména podnadpisy, ztučnělá slova, odkazy na jiné stránky, obrázky a jejich popisy, seznamy (číslované i nečíslované).

1. Titulek

- Text by měl mít úderný titulek, který čte v průměru 5x více lidí, než celý příspěvek/článek. Titulek by měl vystihnout podstatu sdělení a uvést argument, proč by si jej měl čtenář přečíst (je to paralela prvního kroku metody AIDA – zaujmout, popsané výše).

2. Perex

- Perex neboli anotace obsahuje stručné shrnutí, které uživateli načrtne celý obsah příspěvku, uvede jej do děje a vzbudí jeho zájem, je to paralela druhého kroku metody AIDA – vzbudit zájem, popsané výše). Neměl by být delší než 40 slov. Zpravidla postačí 2-3 správně strukturované věty.

3. Odstavce a věty

- Věty by neměly být příliš složité a odstavce příliš dlouhé. U odstavců se ideální délka pohybuje mezi 40-70 slovy. Při délce řádku 60 znaků odstavec zaujme 5-6 řádků. Tímto postupem zamezíme tomu, aby se čtenář v článku ztrácel.

4. Podnadpisy

- S využíváním podnadpisů vytváříte osnovu svého textu. Snažte se využívat podnadpisy pro bloky 2 a více odstavců. Při předčtení podnadpisů by měla čtenáři vzniknout představa o celém textu. Texty, které jsou uváděny podnadpisem, by měly obsahovat tematicky homogenní informace, vztahující se právě k podnadpisu.

5. Vizuální obsah

- Slouží k názornosti a lepší představitelnosti vašeho textu, jedná se například o obrázky, tabulky, grafy, videa, animace, interaktivní dotazníky, infografiky atd.

6. Odrážky a seznamy

- Tyto prvky rozbíjí jedlnotost textu a tvoří pro čtenáře dobře zapamatovatelné části textu. Dejte si však pozor na jejich nadužívání, při kterém ztrácí smysl.

Krizová komunikace

Krizová komunikace je specifický druh komunikace, na který je nutné se připravit. Její význam přichází především v krizových momentech a situacích, které vybočují z „běžného“ standardu komunikace. Krizová komunikace může mít proto odlišné pojetí/ využití nástrojů komunikace (komunikačního mixu), obsahů komunikace, cílových skupin i procesů.

Základní pravidla krizové komunikace jsou:

- Mít připravený krizový plán (co se komunikuje, kdy..., kdo to komunikuje, jakými nástroji).
- Reagovat/komunikovat otevřeně – neschovávat se, nemlžit.
- Umět přiznat chybu.
- Využít vhodné komunikační nástroje. S ohledem na to, že krize přichází vždy velmi rychle a často neočekávaně, je nezbytné reagovat a komunikovat v čase.
 - K tomu pak mohou sloužit především nástroje: internetové stránky, mobilní aplikace a sociální sítě (Facebook).
 - Největší potenciál využití má v této oblasti mobilní aplikace, ta může přinášet informace přímo do mobilu, který je nedílnou součástí dnešního způsobu života velké části populace.
 - Nástroj reportáží může být podpůrný a musí být provázán buď s internetovými stránkami, nebo sociálními sítěmi.

- Retroaktivní nástroje, jako je místní zpravodaj, mohou pak sloužit k zhodnocení nebo obecnému informování o krizi, trvá-li delší dobu.

Komunikační plán

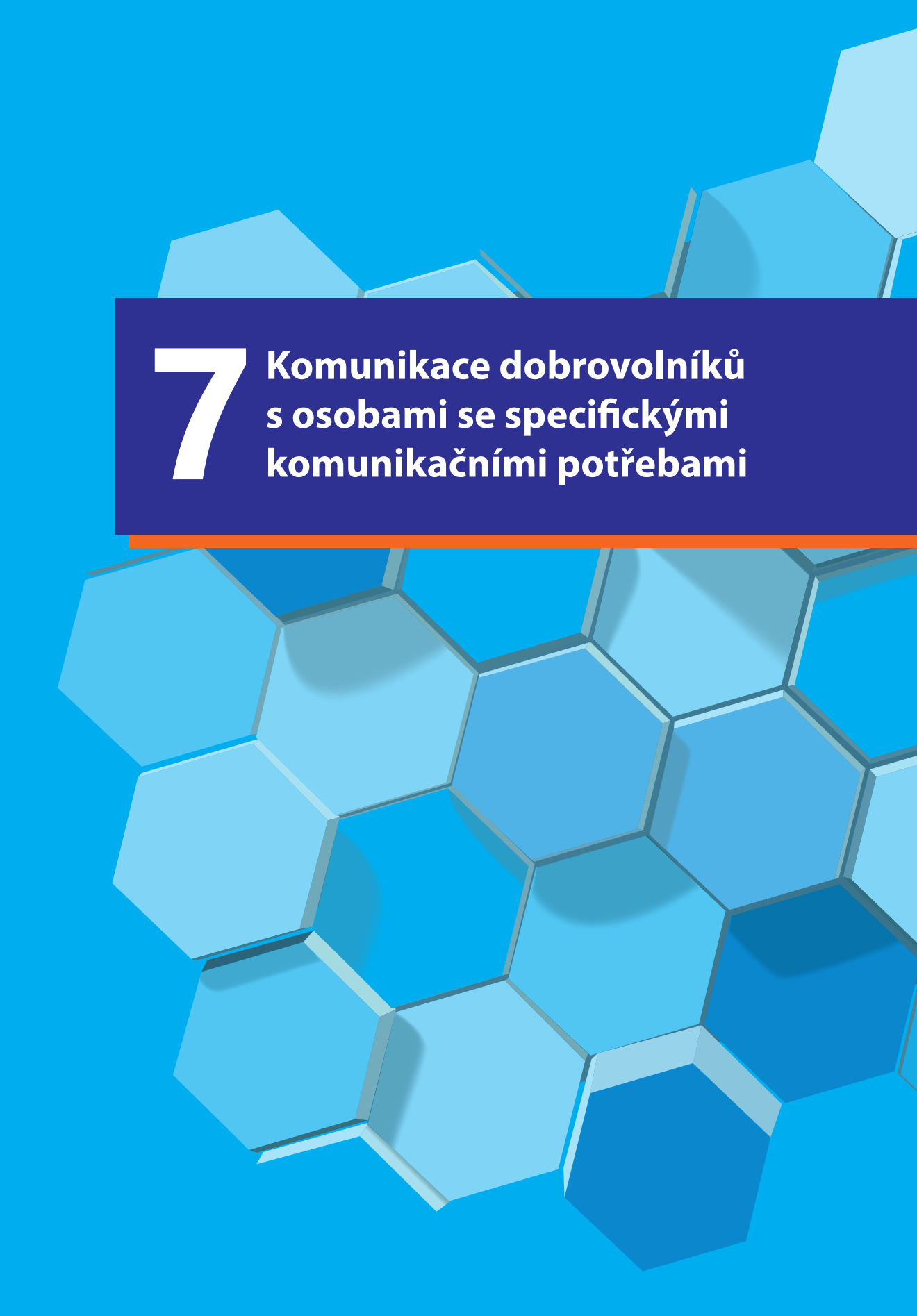
V průběhu kalendářního roku by měla probíhat kontinuální komunikace mezi všemi zapojenými subjekty a cílovými skupinami, a to jednak podle aktuální potřeby, zároveň však musí být jasně stanovený komunikační plán pro jednotlivé komunikační aktivity.

Pro vnitřní komunikaci jsou zásadní pravidelné porady, konání teambuildingových aktivit, společných workshopů a školení.

Pro vnější komunikaci je nutné u jednotlivých informací naplánovat:

- Kdy budou komunikovány.
- Jakými komunikačními nástroji budou komunikovány.
- Kdo bude zodpovědný za jejich zajištění.
- Kolik finančních prostředků bude stát jejich zajištění.

Na každý měsíc si stanovte témata, která budete chtít komunikovat. K jednotlivým aktivitám stanovte zodpovědné osoby. Při pořádání veřejných akcí si naplánujte dostatečný počet osob k zajištění hladkého průběhu aktivity. U každé komunikační aktivity si s dostatečným předstihem naplánujete jednotlivé kroky (například tvorba pozvánky na akci, vyvěšení pozvánky na sociálních sítích, popřípadě v regionálních médiích, vyvěšení informací o akci po jejím uspořádání, vyvěšení videí z akce na sociální sítě...).



7 Komunikace dobrovolníků s osobami se specifickými komunikačními potřebami

7 Komunikace dobrovolníků s osobami se specifickými komunikačními potřebami

Zdůvodnění

V této nanejvýš potřebné kapitole se budeme věnovat novým přístupům v komunikaci s osobami se specifickými komunikačními potřebami pro rozšíření komunikačních znalostí u dobrovolníků. Adekvátnost a potřebnost této kapitoly byla ověřena v rámci on-line kurzů s dobrovolníky a v diskuzích s koordinátory dobrovolníků. Získat tyto kompetence je zásadní pro dobrovolníky pracující především v sociálních službách, ve zdravotnictví, v případně komunikace s těmito osobami při mimořádných situacích, kde dobrovolníci působí, při výletech nebo kulturních akcích, kde dobrovolníci tyto osoby doprovází. V kapitole je věnovaná pozornost i konceptům péče, aby dobrovolníci i koordinátoři byli schopni lépe přizpůsobit svou činnost potřebám přijímajících organizací, včetně vhodného zapojení dobrovolníků do některých konceptů např. Psychobiografický model, kde dobrovolník může pomoci při vytváření obrázkových karet z minulosti, na kterou se klienti rozpomínají: Co se stalo v roce 1975 – fotky ze spartakiády atd. Dále je zcela nezbytné, aby dobrovolník pochopil, do jakého sociálního prostředí přichází a jaké jsou možnosti komunikace s klienty v soc. službách. Uvedení specifických potřeb klade nároky na zvýšení znalostí, empatie a tím pochopení situace klientů, se kterými dobrovolníci komunikují.

Praktický výklad

Komunikace je proces výměny informací mezi komunikačními partnery (což mohou být lidé, ale také zvířata, počítače, systémy různé povahy ad.), ale význam slova komunikace je mnohem širší, např. Vybíral (2013, str. 31-32) uvádí 7 různorodých funkcí komunikace:

1. Informovat: předat zprávu, doplnit jinou, oznámit, prohlásit...
2. Instruovat: navést, zasmějit, naučit...
3. Přesvědčit: získat někoho na svoji stranu, ovlivnit, zmanipulovat...
4. Vyjednat a domluvit se: řešit, vyřešit, dospět k dohodě...
5. Pobavit: rozveselit druhého nebo sebe, někoho rozptýlit...
6. Kontaktovat se: užít si blízkosti, zastavení s někým, prožít si sebepotvrzení...
7. Předvést se: prezentovat, vyvolat dojem, zalíbit či zastrašit...

Systémy augmentativní a alternativní komunikace (zkráceně AAK) umožňují jedincům, jejichž komunikační schopnost je narušena nebo znemožněna, proces aktivního dorozumívání. AAK obsahuje řady metod a technik, které komunikaci buď usnadňují, nebo bez jejichž použití by komunikace s daným člověkem nebyla vůbec možná. Jedná se o náhradu nebo o doplnění komunikace psané i mluvené. Porucha komunikace může mít charakter přechodný nebo trvalý.

Augmentativní komunikace (z latinského *augmentare*, tedy doplňovat) se snaží doplňovat či rozšiřovat existující, ale v praxi již nepostačující komunikační dovednosti, na rozdíl od **alternativní komunikace**, která zcela nahrazuje běžně používané formy komunikace, především se jedná o mluvenou řeč. Společným cílem AAK je kompen-

zovat komunikační deficit (Bendová, 2013). Při zapojení AAK je tak možné dosáhnout stavu, kdy se z původně nekomunikujícího člověka stává plnohodnotný komunikační partner, který na základě dříve uvedených funkcí komunikace je schopen nejen sdělení, ale také sdílení prožitků, což potřebuje každá lidská bytost.

Metody alternativní a augmentativní komunikace se dělí na metody bez pomůcek, které využívají především prostředky neverbální komunikace, a dále metody s pomůckami, které zahrnují různé předměty, obrázky, knihy, nebo i počítačové programy a jiné technické nástroje. Komunikační systémy lze také rozdělit na dynamické, zahrnující gesta a znaky (makaton, znak do řeči), a systémy statické (piktogramy), které fungují především prostřednictvím předkládaných symbolů.

U osob s demencí se systémy alternativní a augmentativní komunikace zaměřují především na maximální udržení komunikačních a paměťových funkcí a kompenzaci ztracených funkcí. Slouží také pro zvýšení kvality života pacienta a snižování stresu rodiny a profesionálních pečovatелů. Spíše, než na rozvoj komunikační interakce jako takové jsou systémy AAK u osob s demencí využívány především pro udržení stávajících schopností a individuality jedince. Je mnoho forem pomůcek, které se využívají. Patří sem netechnické prostředky komunikace, jako karty, knihy, fotografie, obrázky, kresby, nebo různé upomínkové předměty, které slouží pro připomenutí důležitých událostí v životě. Z technických pomůcek se využívají především počítačové programy, které slouží pro udržení zrakových a sluchových informací (Cook, Polgar; 2015).

U osob s demencí čerpáme systémy alternativní a augmentativní komunikace především ze systémů určeným osobám s mentálním postižením, pokud je demence doprovázena i poruchami hybnosti, můžeme využít některé systémy pro osoby s tělesným postižením. I přesto není výběr systému AAK u osob s demencí snadný, a to především díky prognóze a měnícímu se obrazu onemocnění. Často se omezuje pouze na základní dorozumívání. I přesto je důležité, aby se pacienti začali učit pracovat s pomůckami již v počátečním stádiu onemocnění a aby intervence byla co nejvíce přizpůsobena konkrétnímu klientovi (Šarounová, 2014).

Jak je patrné, komunikace hraje v lidském životě velmi důležitou roli, a ačkoli si to lidé často neuvědomují, neslouží pouze k přenosu informací a informování okolí. Tuto důležitost si lidé obvykle uvědomí až v situaci, kdy jsou možnosti dorozumívání nějakým způsobem narušeny. Demence ovlivňuje schopnosti dorozumívání, např. v případě Alzheimerovy nemoci se tak děje v pokročilejších fázích onemocnění, kdy pacienti mají obtíže sdělit myšlenky a z důvodu postižení paměti je schopnost vybavování si jmen či názvů výrazně omezena. Jelikož ale potřeba komunikace u pacientů postižených demencí neklesá, právě naopak, je třeba uplatňovat způsoby dorozumívání, které respektují tuto zhoršenou schopnost pacientů domluvit se.

Vzhledem k množství nástrojů, metod a technik používaných v AAK existuje více způsobů jejich členění a klasifikace. Na základě výše uvedených skutečností bylo zvoleno nejpoužívanější členění (např. Maštaliř a Pastieriková, 2018; Bočková, 2015; Šarounová, 2014). V rámci provedeného sociologického průzkumu (viz kapitola 4) jsou tedy nástroje a systémy AAK komunikace rozděleny následovně:

1. komunikační systémy bez pomůcek (unaided),
2. komunikační systémy s pomůckami (aided),

- a. pomůcky netechnické povahy (low-tech),
- b. pomůcky technické povahy (high-tech).

7.1 Specifika komunikace osob s demencí

Znalost způsobů komunikace s osobami s demencí je zásadní pro dobrovolníky pracující se seniory, kde je podíl osob s tímto komunikačním omezením zastoupen výrazněji než v běžné populaci. Komunikace osob s demencí má své zvláštnosti a specifické projevy, které se různí podle primárního onemocnění. Od primárního onemocnění se také odvozuje věk, délka trvání demence, intenzita progresu a způsob péče včetně komunikace. Je zřejmé, že jde o různorodou skupinu osob, s různorodými potřebami a zároveň s různorodými specifickými komunikačními přístupy a nastavenými koncepty péče. Demence nezasahuje jen osoby ve vyšším věku, ale dle primárního onemocnění se může jednat o osoby výrazně mladší.

Demence nepředstavuje pouhou poruchu kognitivních funkcí, i když ji vlastně definuje. Demence vzniklé z různých příčin jsou provázeny změnami a poruchami chování a pestrou psychiatrickou symptomatologií, vedou k poruše soběstačnosti a mají významné sociální dopady pro pacienta a jeho rodinu (Holmerová a kol., 2007, str. 13). V anglosaské literatuře jsou tyto změny a poruchy při demenci charakterizované jako ABC schéma:

- A – activities of daily living (porucha soběstačnosti a sociální dopady)
- B – behaviour (behaviorální a psychiatrická symptomatologie – BPSD)
- C – cognition (porucha kognice).

Většina klasifikací závažnosti demence se odkazuje na 7 bodovou Reisbergovu škálu (Global Deterioration Scale – GDS, Reisberg a kol., 1982 dle Koukolíka, 1999):

1. Bez postižení kognitivních funkcí – odpovídá asymptomatickému období.
2. Počínající postižení kognitivních funkcí – subjektivní stížnosti na mírnou ztrátu paměti, např. benigní stařecká zapomětivost, věkově podmíněný pokles kognitivních funkcí (AACD – Age Associated CognitivDecline).
3. Lehké postižení kognitivních funkcí – fáze časně zmatenosti, dnes označována jako mírná kognitivní porucha (MCI – Mild Cognitiv Impairment). V tomto stadiu se objevují potíže při vykonávání denních činností. Mírná porucha paměti, přečtený text nedokáže úplně reprodukovat, špatně si pamatuje jména lidí, s nimiž se setkal poprvé, ztrácí cenné věci, nebo zapomíná, kam je uložil, nevypravenost při řeči, obtížná orientace v neznámém prostředí, potíže při řízení motorového vozidla.
4. Středně těžké postižení kognitivních funkcí – fáze pozdní trvalejší zmatenosti. Tato odpovídá zčásti ještě mírné kognitivní poruše, ale postupně spíše přechází do demence. Objevují se zde výrazné poruchy řeči, porucha krátkodobé paměti, je postiženo abstraktní myšlení, rozhodování, plánování a řízení složitějších činností. Zde se objevují také behaviorální a psychologické poruchy (ztráta zájmů, změna nálady).
5. Pokročilé postižení kognitivních funkcí – fáze časně či mírné demence, dominuje výraznější zpomalenost, apraxie, agnosie, pokročilá porucha pa-

měti. Pacient ztrácí a zapomíná věci a jména i události, nevybavuje si slova pro pojmenování různých předmětů, používá spíše jednoduché věty, řeč je méně plynulá. Dále dezorientace časem, místem. Pacient bloudí na známých místech i v bytě. Ztráta soběstačnosti (neschopnost bez dopomoci vykonávat některé běžné denní činnosti, jako oblékání, péče o osobní hygienu). Z BPSD je přítomna větší pasivita, ztráta zájmu o činnosti, které dříve přinášely uspokojení a radost, dále počínající paranoidní chování (občasné obviňování okolí z krádeží peněz, věcí), vystrašenost až úzkost a agitovanost.

6. Těžké postižení kognitivních funkcí – střední až pokročilá fáze demence. Těžké postižení paměti, myšlení je nevýpravné, neschopnost plynulejší konverzace. Dezorientace je v podstatě kompletní, pacient je dezorientován i vlastní osobou. BPSD – výrazné poruchy chování, nesnášenlivost, poruchy spánku (spánková inverze), výraznější agitovanost, která se projevuje fyzickou i verbální agresivitou. Jsou přítomny psychotické příznaky, jako bludy a halucinace. V tomto stadiu je ztráta soběstačnosti již tak významná, že pacient vyžaduje trvalý dohled 24 hodin denně.
7. Velmi těžké postižení kognitivních funkcí – fáze pozdní či těžké demence. Postupně se rozvíjí úplná amnézie, globální fatická porucha, v konečném stadiu neschopnost chůze, neschopnost vstát z lůžka. Pacient se sám ani nenakrmí ani nenapije, je trvale inkontinentní. Je ohrožen podvýživou, je náchylný k různým infekčním chorobám a je tudíž trvale závislý na odborné ošetrovatelské péči.

Dle Strategie České alzheimerovské společnosti P-PA-IA³⁷, jsou rozlišovány 3 stadia demence:

1. Počínající a mírná demence (přibližně stadium 2 až 4 Reisbergovy škály) – stadium je charakterizováno relativní soběstačností, lidé v tomto stadiu demence potřebují určitý dohled a dopomoc, nikoli však nepřetržitě.
2. Středně pokročilá a rozvinutá demence (stádium 4–5 Reisbergovy škály) – stadium syndromu demence odpovídá možnosti a potřebě poskytování péče v denních stacionářích či pobytových zařízeních sociálních služeb.
3. Těžká demence (stadium 6 a 7 Reisbergovy škály) – demence komplikovaná poruchami chování či somatickými problémy a stadium terminální s potřebou zajištění zdravotní (zdravotně-sociální) dlouhodobé péče (long-term care) a péče paliativní.

Narušení komunikace u osob s demencí

U osob s demencí se v různé míře vyskytuje narušená komunikační schopnost jako afázie, dysartrie nebo poruchy polykání, kdy záleží zejména na typu a stupni demence. Vzhledem k progredujícímu charakteru postižení je snaha zejména o co nejdelší

³⁷ *Strategie České alzheimerovské společnosti P-PA-IA: péče a podpora lidem postiženým syndromem demence: P - podpora, poradenství, pomoc (prostředí pro péči, paliativní přístup) : PA - programové aktivity : IA - individualizovaná asistence (individuální aktivity). Praha: Česká alzheimerovská společnost, Revidovaná verze 2013.*

udržení komunikačního potenciálu jedince, k čemuž se využívají také systémy alternativní a augmentativní komunikace.

U klientů s demencí se často vyskytují poruchy řeči a celkově komunikace ve spojení s poruchami kognitivních funkcí (např. paměť, pozornost, rychlost myšlení, pochopení sdělené informace, schopnost vyjadřovat se), které dále negativně ovlivňují jejich jazykové a řečové funkce.

Vybrané kognitivní poruchy ve vztahu ke komunikaci s osobami s demencí (zpracováno na základě zkušeností s využitím Czéfalvay a Lechta, 2013):

- **Porucha pozornosti** způsobuje snížené porozumění klientů mluvenému i psanému slovu, oslabuje schopnost udržet dané téma hovoru, projevuje se mimo jiné i zabíhávým myšlením.
- **Porucha paměti** se projevuje sníženou schopností splnit zadané instrukce složené z více než z jednoho kroku, vyskytují se obtíže s vybavováním slov. Zvyšují se nároky na potřebu zopakovat instrukce a otázky několikrát za sebou, než dojde k ukotvení obrazu děje v mysli.
- **Poruchy myšlení** se promítají do řeči v podobě narušeného chápání abstraktních pojmů, chybí logika a je narušena sociální komunikace, schopnost argumentovat, vytrácí se porozumění humoru či ironii. Je také narušeno vnímání klíčových slov pro pochopení tématu a hlavní myšlenky, vyskytují se odpovědi s dlouhou pomlkou. Jako podstatné je třeba uvést, že jedinec může také špatně chápat i výrazy tváře osob a intonaci hlasu (např. důraznější hlasový projev může vnímat jako křik).

U osob s demencí se postupně vyvíjejí poruchy komunikační schopnosti, celková postižení jsou nevyléčitelná a jejich progresi nelze spolehlivě zabránit. Postupně je narušená verbální i neverbální komunikace. Konkrétně u řeči je obvyklé narušení jak v úrovni výstižnosti, srozumitelnosti a adekvátního vyjadřování myšlenek, pocitů, prožitků a rozhodnutí (expresivní složka), tak i v úrovni porozumění a pochopení mluveného projevu (receptivní složce). Mluva u osob s demencí se stává nesrozumitelnou, je monotónní (bez dynamiky), často se projevuje ulpívání na slovech příp. větách, jejich neustálé opakování či nutkání k nesmyslné mluvě, sémantické schopnosti se v průběhu onemocnění výrazně zhoršují (např. snižuje se slovní zásoba). Zachována je fonologie, kdy si jedinec uvědomuje vyslovované zvuky, také syntax a celková intonace jsou téměř nezměněny. Pro člověka s demencí je velmi důležitá neverbální složka komunikace (dotek, úsměv, oční kontakt) (Vágnerová, 1999).

Pokud pečující osoba potřebuje klienta oslovit ke spolupráci, je nutné nejprve upozornit na svou přítomnost hlasitým pozdravem z místa, na které klient dobře vidí, dále doplnit pozdrav dotykem např. na rameno (vhodno specifikovat v individuálním plánu, dle konceptu bazální stimulace). Důležité je také udržet při hovoru s klientem oční kontakt (Buijssen, 2006). Je nutné se v průběhu hovoru ujistit, zdali nám osoba s demencí opravdu rozumí, a to v konkrétních dotazech si ověřit zda chápe, co jí je sdělováno (nestačí jen jednoduchá otázka „Rozumíte mi?“). Je potřeba, aby klient zopakoval, co je po něm chtěno, nebo porozumění projevil v zahájení požadovaného úkonu. V běžných denních činnostech je nezbytné vést klienta pomalu a postupně, dle jednotlivých kroků a nejlépe na místě, kde bude aktivitu vykonávat. Přitom je nutno

používat jednoduchý slovník, doprovázený náležitou mimikou a gestikulací. Je třeba vyvarovat se výrazů, u kterých můžeme předpokládat, že jim klient nemusí rozumět, pokud tato situace nastane, což poznáme z neverbální komunikace, musíme použít jiný výklad děje, případně zpomalit nebo přizpůsobit tempo řeči osobě, se kterou chci komunikovat. Je důležité klienty při komunikaci neopravovat a nelpět na jejich správném vyslovování, jako účelné se jeví věnovat velkou pozornost neverbální komunikaci, jak už bylo uvedeno. Při komunikaci je pak vhodný jeden pracovník k jednomu klientovi, který komunikuje kratší dobu, ale opakovaně. Pokud už osoba s demencí je ve stadiu, kdy už není schopna se dorozumívat či porozumět slovům, je nutno používat neverbální komunikaci (dotek, úsměv, vhodnou melodii hlasu). I při samotném konci života osoby s demencí je známá skutečnost z praxe, že klient má zachovanou schopnost cítění, rozezná slova přátelská, negativní, veselá či smutná, posměšná (Venglářová a Mahrová, 2006).

Komunikace se seniory a osobami s demencí (Hauke, 2014):

Komunikaci tedy velmi ovlivňuje postupující proces demence, neboť dochází k úbytku dalších funkcí, na které je třeba pamatovat při komunikaci, a to:

- Časová a místní dezorientace.
- Zhoršování paměti – nevybavují si jednoduchá slova, sdělení nemají význam.
- Zhoršující se racionální úsudek – přestávají poznávat i blízké osoby.
- Problémy s abstraktním myšlením.
- Celkové zhoršování vyjadřovacích schopností.
- Změny nálad a chování – deprese, agresivita.
- Upadání do celkové pasivity.

Vždy je nutné v komunikaci zohlednit a přizpůsobit:

- Přizpůsobit tempo řeči.
- Hovořit přiměřeně hlasitě.
- Dobře artikulovat.
- Komunikovat s ohledem na fyzický stav.
- Přistupovat k člověku dle postižení.
- Pamatovat na to, že starší generace používá slovník odlišný od potomků.
- Velmi důležitá je taktilní komunikace.
- Nutná je trpělivost při naslouchání.

7.1.1 Nástroje a metody AAK bez pomůcek

7.1.1.1 Prostředky neverbální komunikace

Dle Vybírala (2013, str. 81) neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či jako doprovod slovní komunikace. Patří zde:

1. gesta, pohyby hlavou a další pohyby těla,
2. postoje těla (posturika),
3. výrazy tváře (mimika),
4. pohledy očí,
5. volba a změna vzdálenosti a zaujímání pozice v prostoru (proxemika),
6. tělesný kontakt (haptika),
7. tón hlasu a další neverbální aspekty řeči (paralingvistika),
8. oblečení, zdobnost, fyzické a jinými aspekty vlastního zjevu.

Obecně můžeme konstatovat, že neverbální komunikace je nejen pro osoby s demencí stejně důležitou formou sdělování, jako je komunikace verbální.

Na základě dotazníkového šetření realizovaného v roce 2020 pro výzkumné potřeby Ministerstva práce a sociálních věcí právě neverbální komunikace byla mezi poskytovateli péče o osoby trpící demencí zmiňována nejčastěji pro svou jednoduchost v nárocích na pochopení. Někteří poskytovatelé v sociologickém průzkumu přímo uváděli, že „pokud efektivně používají druhy komunikace uvedené v závorce (gesta, mimika, haptika, proxemika, posturika, paralingvistika, komunikace činem), jsou deficity v komunikaci kompenzovány v téměř dostatečné míře pro denní praxi pracovníků v přímé péči a potřebě dorozumět se pro klienty. Dále uváděli svou zkušenost, že není dobré technizovat a komplikovat náročnou odborností něco, co je především intuitivní, jak pro personál, tak pro klienta.“

Mezi nejčastěji využívané druhy neverbální komunikace byla zmiňována gesta, mimika a haptika, přičemž poskytovatelé kladli důraz především na použití haptiky, která je dle jejich vyjádření při kontaktu s osobami s demencí velmi důležitá, protože jim přináší pocit klidu, bezpečí. Poskytovatelé uváděli, že neverbální komunikaci používají intuitivně, jelikož člověk s demencí je dle jejich zkušeností na neverbální komunikaci velmi citlivý (je na ni závislý) a je tedy třeba, aby pracovník v přímé péči postupoval v souladu s přáním klienta a byl zcela kongruentní. Gesta a gestikulace jsou využívány při naznačování, jaká činnost se chystá (např. ukázání směrem ke koupelně signalizuje hygienu), případně ukazováním na předměty (např. ukázání na hrnek symbolizuje pití; naznačení rukou, že lžice bude směřovat do úst). Někteří poskytovatelé také zmiňovali jako důležitou paralingvistiku, kdy musejí dbát na stálý, klidný tón hlasu a používání jednoduchých srozumitelných vět. Z hlediska mimiky byl nejčastěji zmiňován jako podstatný úsměv.

7.1.1.2 Orální řeč – vokalizace s komunikačním záměrem

Poskytovatelé uváděli, že pokud to situace klienta umožňuje, orální řeč zůstává důležitým prostředkem komunikace, přestože mohou být slova popletená, špatně sro-

zumitelná, a tudíž nedostatečná pro každodenní dorozumívání. Může jít jen o jednoslabičná a dvojslabičná slova, které může klient spojovat do krátkých vět. Tato slova mohou mít pro klienta následovně i více významů, které se dají rozlišit dle kontextu situace. Mezi příklady byly uvedeny slova jako „papá“, což může znamenat loučení, pozdrav, výzvu k odchodu apod. nebo „ham“ – někdo jí, já mám hlad, jídlo je tam na stole apod.

V případě, že u klienta orální řeč selhává a není schopen vyslovovat ani jednoduchá (jedno či dvojslabičná slova), využívá se tzv. vokalizace s komunikačním záměrem. V takovém případě dochází pouze k vyslovování hlásek, které nesou určitý komunikační záměr, např. „Á“ může znamenat potřebu jídla, jsem tady „Í“ potřebu toalety, odejít tam apod.

Mezi poskytovateli sociálních služeb byl tento způsob komunikace s osobami demencí dle průzkumu poměrně frekventovaný, zažitý pro jeho jednoduchost. Poskytovatelé mimo jiné k tomu uváděli, že se především maximálně snaží zjednodušit komunikaci ze strany pracovníků v přímé péči, tak, aby domluva s klienty byla možná. V praxi to znamená pomalou řeč, jednodušší, nerozvitě věty, výraznou artikulaci a komunikaci tváří v tvář (face-to-face) s udržením očního kontaktu, používání motivačního hesla (dnes nám to půjde lépe než včera), případně používání stejných výrazů opakovaně s důrazem na smyslové potvrzení ze strany klienta (kývnutí, mrknutí). V některých zařízeních také jako prostředek komunikace uváděli zpěv, ovšem jako součást konceptu péče.

Dalším prvkem, který se v praxi uplatňuje u tohoto komunikačního přístupu, je doplňování orální řeči a vokalizace gesty, posunky či předměty běžné denní potřeby (např. „Budeme jíst – srozumitelně říkáme a ukazujeme lžící.“). Poskytovatelé také uvedli, že u silně nedoslýchavých pacientů doplňují orální řeč, kromě gest i prstovou abecedou.

7.1.1.3 Další nástroje a metody AAK bez pomůcek pro osoby s demencí

V rámci realizovaného průzkumu jsme se mimo jiné poskytovatelů sociálních služeb ptali, jaké další nástroje a metody bez pomůcek pro osoby s demencí používají. Poskytovatelé však uváděli buďto další nástroje a metody AAK s pomůckami (jako je např. využití virtuální reality, obrázkových knih, fotografií, piktogramů ad.), případně uváděli koncepty péče uplatňované u lidí trpících demencí (validace, canisterapie). Jako jedinou další zaznamenanou odpověď, týkající se nástrojů a metod AAK, lze z tohoto průzkumu uvést pouze **odezírání**, které je používáno u některých klientů jako další doplňující metoda.

7.1.2 Nástroje a metody AAK s netechnickými pomůckami

Mezi tyto pomůcky řadíme komunikační tabulky, písmena abecedy, slova, věty, fráze, schémata symbolů (např. obrázky, fotografie, předměty), rámy, knihy, světelná ukazovátka, taktilní komunikační desky. Součástí této oblasti je i facilitovaná komunikace. Na základě dotazníkového šetření realizovaného v roce 2020 lze konstatovat, že **poskytovatelé sociálních služeb** používají tyto nástroje a metody AAK s netechnickými pomůckami pro osoby s demencí.

Tabulka 7.1 Nástroje AAK s netechnickými pomůckami

Nástroje AAK s netechnickými pomůckami	Podíl	Počet
Fotografie	54,0%	61
Předměty	47,8%	54
Piktogramy	32,7%	37
Pracovní listy, rozvrhy hodin apod.	27,4%	31
Komunikační karta	17,7%	20
Zmenšeniny, makety reálných předmětů	10,8%	12
Sociální čtení	10,6%	12
Globální čtení	10,6%	12
Zážitkové deníky	10,6%	12
Facilitovaná komunikace	5,3%	6
Komunikační tabulka-kódovací-klávesnicové-fonet	3,5%	4
Taktilní komunikační desky	2,7%	3
Komunikační kniha	1,8%	2
VOKS (Výměnný Obrázkový Komunikační Systém)	1,8%	2
Ukazovátka-hlavová-ústní-světelná (laser, čelov	0,9%	1
PECS	0,9%	1
Rámy/Etran-N	0,9%	1
Bliss systém	0,0%	0

Zdroj: ACCENDO, 2020

Fotografie

Nejfrekventovanějším netechnickým nástrojem AAK v zařízeních sociálních služeb dle průzkumu jsou fotografie. Nejčastěji se využívají fotografie míst, kde klienti žijí nebo žili, osobní fotografie ze života klientů a jejich rodiny, domácích mazlíčků, dále fotografie oblíbených lokalit, předmětů denní potřeby, zaměstnanců, známých osobností a fotografie z klientova mládí. Více organizací zmínilo, že je pro klienty zajímavé použití fotografií jídel při tvorbě fotojidelničky. V průzkumu poskytovatel také uvedl, že spolupracuje se Zoo a nabízí klientům fotografie zvířat, jako další možnost využití fotografie.

Fotografie jsou využívány jak samostatně (fotografie v rámečku, elektronické fotorámečky), tak najdou uplatnění v rámci jiných pomůcek: fotokalendáře, fotonástěnky, fotokoláže, fotopexesa, biografické listy.

Z hlediska účelu použití fotografií poskytovatelé nejčastěji zmiňovali reminiscenci, aktivizaci a zklidňování klienta pomocí vzpomínek. Fotografie zde také slouží k orientaci v zařízení (fotografie na dveřích pokojů), v čase (fotografie schématu dne), v osobách a rodinných vztazích (fotografie zaměstnanců a rodinných příslušníků). Dále poskytovatelé uváděli použití fotografií při procvičování paměti, jednání se zájemcem o službu, výběru aktivit, hrách a komunikaci, během které klienti zmiňují zážitky a prožitky o svých blízkých. Jeden z poskytovatelů uvedl využití fotografií v jejich zařízení násle-

dujícím způsobem: „V rámci reminiscenční terapie využíváme dobové rodinné fotografie a vytváříme s klientem (příp. rodinným příslušníkem) tzv. cestu životem (vyprávění). Dále fotografie reálných předmětů – využíváme např. foto umyvadla, WC apod. pro lepší pochopení nebo orientaci klienta. Také fotografie využíváme k označení pokoje klienta, kde umístěná fotografie slouží pro jeho lepší orientaci (fotografie nemusí být pouze z poslední doby, je důležité, na které fotografii se klient poznává, tzn. v jakém čase).“

Předměty

Druhým nejpoužívanějším netechnickým nástrojem AAK dle průzkumu byly předměty. Poskytovatelé v této kategorii uváděli nejčastěji předměty běžné denní potřeby (hrnečky, talířky, lžičky, brýle, kartáček na zuby, ručník apod.), dále ozdoby, polštářky, dekorace, kresby od vnoučat, fotografie, abecedu, obrázkový slovník, televizi, rádio, denní tisk, šperky, talismany, suvenýry, přírodniny, koření, hodinky, kompenzační pomůcky, obaly od potravin a vlastní potraviny. Jedna organizace explicitně zmínila, že využívá speciální nádobí určené pro lidi s demencí; několik poskytovatelů také uvedlo, že používá terapeutické pomůcky, např. panenky a terapeutické kočky. Další poskytovatelé uváděli využívanou možnost přinést si předměty z domácího prostředí klienta do organizace.

Z hlediska využití předmětů uváděli poskytovatelé nejčastěji běžné denní činnosti, aktivizaci, zklidňování, reminiscenci (v průzkumu poskytovatel uvedl za tímto účelem vytvořený tzv. vzpomínkový kufr), cvičení paměti a kognitivních funkcí, ergoterapie, dodržování rituálů klienta, komunikace (především za účelem zjišťování potřeb), stimulace a navození kladných emocí. Využití předmětů v organizaci popsal jeden poskytovatel následujícím způsobem: „Při každodenních činnostech: např. ‚Máte žízeň?‘ (ukáže se hrnek). ‚Chcete uvařit kávu?‘ (ukáže se káva, kterou pije). Využití terapeutických panenek ke stimulaci smyslových orgánů, navození kladných emocí a podpoře komunikace.“

Piktogramy

Třetím nejpoužívanějším netechnickým nástrojem AAK se staly podle dotazníkového šetření piktogramy, piktogramové příručky. Organizace je používají na dveřích (pokojů, jídelen, kluboven, WC, koupelny, fyzioterapie, aktivizační dílna, vedoucí zařízení atp.), označení skříní a úložného prostoru, označení lůžek klientů s kombinovaným zrakovým, sluchovým a verbálním postižením; dále pro tvorbu časového schématu denních činností (např. na nástěnkách u aktivit daného dne), různých organizačních dokumentů (např. smlouva o poskytování služby, denní řád, informace pro nouzové situace, formulář pro podání stížnosti), tvorbu kalendářů, komunikačních knih a komunikačních karet.

Poskytovatelé používají piktogramy prioritně za účelem zlepšení orientace klientů v zařízeních služeb sociální péče a v jejich osobním životě. Dále našly využití při zlepšování pochopení sdělovaných informací od pracovníků v přímé péči pro klienty, při aktivizaci, denních činnostech klientů (oblékání a strava, hygiena, péče o vlastní osobu), při kognitivní rehabilitaci a komunikaci (např. vyjadřování potřeb, představení klienta a navázání hovoru). Poskytovatelé popisovali využití piktogramů např. následujícími způsoby:

- „Piktogramy používáme při popisu různých místností, v kuchyni – co je umístěné v dané skřínce a na toaletách – moderní splachovadla a zásobníky na

toaletní papír; klienti totiž vše hledali, po použití těchto piktogramů jsme problémy vyřešili. “

- *„Piktogramová příručka nám usnadňuje komunikaci s klientem v rámci denních činností, při individuálním plánování, i při jednání se zájemci o službu a při uzavírání smlouvy. “*
- *„(Piktogramy, pozn. autora) slouží zejména k orientaci na bytě či v prostorách domova. Značky pro jídlo (lednice), toaletu (aby trefili na záchod), společenskou místnost (aby si došli třeba pro jídlo do kuchyně)“*

Pracovní listy, rozvrhy hodin apod.

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že dále pro AAK používají pracovní listy, rozvrhy dne, vzkazové sešity, kalendáře, rozpisy péče, flipcharty, listy života klienta, denní pracovní plány a pracovní postupy. Pracovní listy byly rozmanitého zaměření, např. omalovánky, spojovačky, písanky, dokreslovačky, vzpomínkové listy, piškvorky, dále matematické pracovní listy, ekonomické pracovní listy a logopedické pracovní listy.

Tyto nástroje našly využití pro trénování paměti, plánování aktivit, předávání a zaznamenání informací, orientaci v čase a denních aktivitách, logopedická cvičení, usnadnění komunikace, lepší pochopení, trénink hospodaření s penězi, ergoterapii, procvičování komunikačních a kognitivních funkcí, procvičování jemné motoriky a představitosti, procvičování počítání. Jedna z organizací popsala využití těchto pomůcek následujícím způsobem: *„Pracovní listy pro tréninky paměti. Rozvrh aktivit dne – každodenní využití při plánování aktivit. Předávání informací rodině prostřednictvím vzkazového sešitu. Systematické zaznamenávání činností u klienta, které je třeba provést, ale klient si je sám neohlídá a neprovádí se denně (např. objednání obědů, převlečení po- vlečení).“*

Komunikační karta

Dle výsledků dotazníkové šetření používají poskytovatelé péče rozmanitých formátů komunikačních karet, např. komunikační karty s barvami, jídlem, oblečením, přírodou, ovocem, tabulky s písmeny, s obrázky a předtištěnými předměty, soubory tištěných barevných obrázků běžných denních potřeb a činností nebo komunikační karty s vyznačením bolestivých míst na těle klienta.

Komunikační karty najdou uplatnění pro komunikaci pro klienty s jakýmkoliv smyslovým omezením, dále jako pomůcka pro rozvíjení a usnadnění komunikace, aktivizaci klienta, zaznamenávání informací. Poskytovatel popsal, jak úspěšně využili komunikační karty s obrázky u klienta s demencí s poruchou řeči: *„Uživatel s poruchou řeči využíval tyto obrázky ke komunikaci s pracovníky. Vybral příslušný obrázek s předmětem, o který měl zájem, případně s činností, kterou chtěl provádět. Tímto způsobem byla navázána komunikace s uživatelem, která se stala běžnou. Klient měl saturované své potřeby.“*

Zmenšeniny, makety reálných předmětů

Jako příklady zmenšenin a maket poskytovatelé uváděli zmenšeniny domácích mazlíčků a zvířat obecně, křížky, hračky, plyšové figurky, kartáček na zuby, hrnek, záchod, krabičku, talíř, lžičku, konvičku na zalévání květin, šrouby a matice, hodiny a botu na zavazování.

Účelem těchto nástrojů je aktivizace, stimulace, reminiscence, relaxace, uvolnění a hra, jak ukazují následující příklady:

- „Klientka má svou kočičku o, kterou se stará - doma měla kočky. Klientka je klidná, usměvavá, klidně spí...“
- „Ráno připraví asistentka na lištu zástupné předměty dle daného rozpisu. Uživatelka předtím, než jde činnost vykonávat, vezme zástupný předmět z lišty a jde s ním tam, kde činnost potřebuje vykonat, tam ho umístí do čtverce na zdi. Po vykonání činnosti ho vezme zpět a dá do košíčku, kde je zástupný předmět až do druhého dne.“
- „Plastové kopie šroubků a matic dokáží výtečně podpořit schopnosti motoriky a podporu logického myšlení.“

Sociální čtení a Globální čtení

„Sociální čtení lze charakterizovat jako poznávání, interpretaci a přiměřené reagování na zrakové znamení, symboly, piktogramy, slova a skupiny slov, které se objevují v okolním prostředí“ (Kubová, 2011).

U poskytovatelů bylo zmiňováno přiřazování konkrétních obrázků ke konkrétním situacím (např. v situaci nakupování s průvodcem), případně používali soubory obrázků a textů, třeba dokumenty doplněné o piktogramy nebo obrázkové kartičky doplněné o text. Jako účel této metody poskytovatelé uváděli aktivizaci a komunikaci, kdy např. pomocí připravených učebních materiálů s obrázky, texty, piktogramy, obrázkovými symboly klienti vyslovují slova a věty.

V případě globálního čtení zmiňovali jeho využití při logopedii, aktivizacích, jako zábavnou a podpůrnou metodu (např. v tématech o jídle) nebo jako podporu pro zachování dosavadních znalostí (např. formou spojení obrázku a konkrétní činnosti či názvu).

Zážitkové deníky

Zážitkové deníky využívané v zařízeních sociálních služeb měly několik podob: deníky, kroniky společných akcí a aktivit, zážitkové obrazy, fotografie z pořádaných akcí zařízení, sociální knihy zaznamenávající denní aktivity, časopis, jenž je tvořen v zařízení, cestovatelské deníky a vzpomínkové listy.

Poskytovatelé využívali tyto nástroje k aktivizaci, reminiscenci, jako podporu dlouhodobé i krátkodobé paměti a pro podporu orientace a poznávání.

Další nástroje AAK s netechnickými pomůckami

Další nástroje AAK s netechnickými pomůckami se objevovaly v dotazníku výrazně méně, proto budou stručně popsány v rámci této části.

Zařízení, která uvedla, že využívají facilitovanou komunikaci, tak činí u osob s komunikačním či smyslovým omezením pro zlepšení dorozumívání. Někteří poskytovatelé uváděli, že pro facilitovanou komunikaci používají kartičky s obrázky nebo podpůrný rozhovor. Kartičky s obrázky slouží k navázání komunikace u klientů, kteří nemohou mluvit, ale mohou se dorozumívat například ukazováním či pohybem prstů, očí. Podpůrný rozhovor zase slouží k vyjasnění nedorozumění, podání stížnosti a usnadnění vzájemné domluvy mezi klienty. Dle poskytovatele lze použít komunikační tabulky k psaní textu, případně kreslení.

Z průzkumu vyplynulo, že poskytovatelé také využívají nácviku používání emočních schémat: Kartačka s emocí se vlepi do horní části karty, kde je nakreslen obličej klienta. Úkolem je rozeznat a pojmenovat emoci. Např. já se směji a usmát se.

Dále poskytovatelé využívají pro práci s osobami s demencí taktilní hmatové vnímání, např. v sáčku jsou předměty, které klienti poznávají, tvary a materiály, také případně jejich vůni, se zavázanýma očima hledají předměty i v misce s rýží, pískem. Poskytovatelé dále uváděli, že používají vlastnoručně vyráběné křížovky pro seniory, terapeutické panenky a „reálné předměty“, např. retro výrobky nebo jejich fotografie. Tyto předměty našly uplatnění především v aktivizaci klientů.

Někteří poskytovatelé uvádějí, že v případě AAK *propojují různé metody, pomůcky a nástroje. Při využití AAK se snaží zapojit všechny dostupné komunikační schopnosti uživatele. Využívají zbytky mluvené řeči, vokalizaci, přirozená gesta, mimiku s podporou komunikačních karet, předmětů apod., tím zvyšují aktivitu uživatele, umožňují jeho samostatné rozhodnutí a vyjadřování a snižují pocit nemohoucnosti.*

Mezi nástroji AAK byla uvedena i magnetická tabule, na kterou jsou umístovány magnety s písmenky, obrázky s běžnými věcmi, pod nimiž je napsán jejich název. Obrázek se umístí do rohu tabule a klient podle předlohy sestavuje slovo.

Prostředky, které poskytovatelé sociální služeb pro osoby s demencí používají pro tvorbu netechnických pomůcek AAK.

Při výrobě netechnických pomůcek AAK si poskytovatelé nejčastěji stáhnou obrázky nebo piktogramy z internetu, zapojují velmi aktivně svou kreativitu, např. kreslí, fotí, rozstříhávají staré kalendáře. Minimální je u nich využívání speciálních softwaru – viz níže uvedená tabulka.

Tabulka 7.2: Prostředky pro tvorbu netechnických pomůcek AAK

	%	Počet
Stáhnou z internetu a vytvořím to v prostředí MS WORD, MS PowerPoint	36,3%	41
Vytvořím fotografie, nakreslím pomůcku	34,5%	39
Pro tvorbu netechnických pomůcek využiji výstupů z aplikací pro iPad (Grid Player, GoTalk Now) nebo aplikace pro Android (Speech Mate)	4,4%	5
Máme zakoupený specializovaný SW pro tvorbu netechnických prostředků, např. Symwriter 1,2,;InPrint 3,;Boardmaker,;Altík 2. 0. ;	3,5%	4

Zdroj: ACCENDO, 2020.

Poskytovatelé tvoří fotografie, kreslí nebo vytvářejí pomůcky za pomoci fotoaparátu, časopisů, letáků, foliovacího stroje a dalších kancelářských potřeb, jako jsou pastelky, tužky, fixy, lepidlo či nůžky. Spolupracují také s rodinami klientů, kteří dodávají potřebné fotografie, se kterými se dále pracuje – např. vyrábí z obrázků a fotografií puzzle, fotoschémat. Dále poskytovatelé vyrábí domovní znamení na označení dveří, piktogramy, omalovánky, listy na grafomotoriku a kartičky s obrázky činností. Do výroby pomůcek AAK poskytovatelé zapojují své klienty formou ergoterapií, které

slouží k aktivizaci a rozvoji kognitivních schopností. Kreativita poskytovatelů při vytváření pomůcek je velká: „*Pro fotoschéma vytvoříme fotografie, na kterých je jednoduše zobrazena situace s klientem nebo bez něj nebo osoba, zvíře, kterou klient k situaci přiřazuje*“ nebo „*Nakreslíme pomůcku, např. karty s obrázkem, vystříhneme a používáme jako poznávací karty. Rozstříháním obrázků vytvoření puzzle.*“

Poskytovatelé samostatně vyhledávají a stahují potřebné informace, obrázky, piktoqramy, fotky atp. z internetu a upravují je na PC, v programech jako je MS Word, MS PowerPoint, MS Excel a Picasa. Poté je tisknou (případně i laminují) a z nich dále vytvářejí např. fotoknihy, organizační dokumenty (např. zjednodušená vnitřní pravidla zařízení), kartičky s obrázky činností, omalovánky, přesmyčky, cvičení pro kognitivní trénink a reminiscenci, pracovní listy a rozpisy.

Pro tvorbu netechnických pomůcek jsou velmi málo využívané výstupy z aplikací pro iPad, poskytovatelé zmiňovali aplikace GridPlayer, Go Talk NOW a Speech Mate (pro zařízení s Androidem). V případě zakoupení specializovaného softwaru pro tvorbu netechnických prostředků poskytovatelé uváděli programy Symwriter, Altik, Boardmaker a Brain Jogging od Happy Neuron.

7.1.3 Nástroje a metody AAK s technickými pomůckami

Mezi tyto nástroje patří elektronické pomůcky a počítače, např. počítače s hlasovými výstupy, zařízení s hlasovým výstupem (tzv. komunikátory), přepis mluvené řeči do psané podoby (např. JetVoice), programy pro nápovědu slov.

Tabulka 7.3: Nástroje AAK s technickými pomůckami

Nástroje AAK s technickými pomůckami u poskytovatelů soc. služeb pro osoby s demencí		Podíl	Počet
Primárně neúčelová elektronická zařízení pro AAK	Používáme notebook	13,3%	15
	Používáme iPad/tablet	9,7%	11
	Používáme stolní počítač nebo All-in-One PC	8,0%	9
	Používáme mobil s aplikací pro AAK,	3,5%	4
	Jiné/další	5,3%	6
Primárně účelová elektronická zařízení pro AAK	Základní jednotlačítková a dvojtlačítková zařízení s hlasovým výstupem (tzv. komunikátory), např. jednotlačítkový „komunikátor“ od Petit nebo od Go Talk Button, dvojtlačítkový komunikátor iTalk2 atd.	4,4%	5
	Vícetlačítková zařízení s hlasovým výstupem, např. vícetlačítková zařízení firmy Go Talk	2,7%	3
	Jiné/další	1,8%	2
	Zařízení s hlasovým výstupem a s dynamickou obrazovkou, např. Indi, Grid Pad	0,0%	0
Zařízení pro usnadnění ovládní	Spínač (switch) ovládní zařízení (aktivace/deaktivace) nahrazující funkci tlačítek, přivolání asistenta, zapnutí televize, např. Spínač Smoothie Switch, Spínač fungující na bázi nádechu/výdechu	5,3%	6
	Jiné	1,8%	2
	Upravené/speciální myši „trackball“ a joysticky, např. speciální joystick pro ovládní za pomoci orofaciální části nebo IntegraMouse+	0,9%	1
	Senzory pro „bezdotykové“ ovládní zařízení; Senzorické snímání pohybu jednotlivce, např. měření polohy hlavy pomocí reflexních snímačů: SmartNAV 4: EG, nebo snímač očních pohybů Eye Tracker, PCEye Plus či myGaze	0,9%	1
	Upravené a konfigurovatelné klávesnice	0,0%	0

Zdroj: ACCENDO, 2020

Primárně neúčelová elektronická zařízení pro AAK

Poskytovatelé nejčastěji používají zařízení, která mají k dispozici, ale nejsou primárně určená pro AAK. Především se jedná o notebook, vzhledem k jeho mnohostrannému využití pro klienty: prezentace a promítání, pouštění hudby (např. fotografií, filmů, operet, písní, dokumentů), vyhledávání nejrůznějších informací, aktivizační činnosti, sluchová a zraková stimulace, kognitivní trénink a reminiscence. Jedno zařízení uvedlo, že má na notebooku nainstalován program NVDA, což je open-source program na odcítání obrazovky, který pomáhá jejich klientovi s orientací při práci na notebooku.

iPad či tablet obecně se používá pro čtení, hledání fotek, článků, tematická přísloví, pouštění písniček, ukazování fotografií, aktivizační činnosti, kvízy a různé hry, vzdělávání a komunikaci s klientem včetně sdělení potřeb. Jedna organizace uvedla, že nejčastěji používá aplikaci Go Talk NOW.

V případě použití stolního počítače a All-in-One PC poskytovatelé uváděli, že využívají tato zařízení pro sluchovou a zrakovou stimulaci, pouštění hudby, filmů, obrázků, kognitivní trénink, reminiscenci, dopisování s rodinnými příslušníky, trénink psaní a práci s internetem.

Mobil s aplikací pro AAK využívají pouze čtyři zařízení. Dvě organizace uvedly, že používají hlasové asistenty (např. aplikace Řečový asistent), kdy je klient hlasově upozorněn, kdo mu volá a jaké akce provádí na telefonu. Jedno zařízení zmínilo použití mobilu na ukazování médií, např. fotek, gifů a videí. Někteří poskytovatelé se staví k využití mobilu u klientů s demencí velmi skepticky např.: *„Průměrný věk našich klientů je 86,6 let, nelze předpokládat, že by byli schopni se v tomto věku a s diagnózou demence naučit pracovat s věcmi, které nikdy neviděli a které neovládali ani jako mladí a zdraví.“*

Mezi další, primárně neúčelová, zařízení pro AAK poskytovatelé uvedli: Promítací zařízení (primárně určeno k aktivizaci seniorů, je možné použít pro komunikaci prostřednictvím obrázků, symbolů), „mluvící fotoalbum“ (po zmáčknutí se u konkrétní fotky ozve hlasový výstup, který oznamuje, kdo je na fotce, nebo co se děje na fotce), CD přehrávač, iPod Shuffle (určen k poslechu hudby, má jednoduché ovládání pro klienty), kognitivní kufřík a reminiscenční kout.

Dvě organizace uvedly, že u jejich klientů s demencí trpících i hluchotou používají ke komunikaci psaní na notebooku ve zvětšeném písmu: personál píše, co se bude dít, a klienti odpovídají.

Primárně účelová elektronická zařízení pro AAK

Poskytovatelé sociálních služeb pro osoby s demencí tyto zařízení používají minimálně. U základních jednotlačítkových a dvoutlačítkových zařízení s hlasovým výstupem (tzv. komunikátorů) někteří poskytovatelé uvedli, že komunikátory mají k dispozici v půjčovně. U vícetlačítkových zařízení jeden poskytovatel uvedl, že využívá komunikátor Go Talk. Z dalších pomůcek jeden poskytovatel uvedl, že používají sluchátka Audioport A200. V případě taktilních komunikačních desek jen jeden poskytovatel uvedl, že využívá interaktivní dotykový stůl SenTable.

Zařízení pro usnadnění ovládání

Poskytovatelé sociálních služeb pro osoby s demencí používají v malé míře zařízení pro usnadnění ovládání především v podobě zvonků na přivolání, které se dají upevnit na zápěstí jako hodinky; dále spínače na přivolání pomoci, ovládání polohovací postele a připojení k PC. Jeden z poskytovatelů doporučil spínače kombinovat s chytrou zásuvkou „Powerlink“, která dokáže zapínat jednotlivé spotřebiče – lampička, větrák pouze stisknutím tlačítka.

Dále poskytovatelé uváděli, že používají signalizační zařízení na každém pokoji, náramky z tísňové péče a virtuální brýle. Jedna organizace napsala, že ve výbavě má trackbally, joysticky, speciální myši (Integra Mouse) a zařízení pro sledování očí Tobii Dynavox.

7.1.4 Koncepty péče pro osoby s demencí s metodami a nástroji AAK

Aplikace konceptů péče o osoby s demencí je multidisciplinární oblastí na pomezí medicíny, psychologie, pedagogiky, ošetrovatelství, a proto není zcela stabilizovaná terminologie ani jednoznačné vymezení a klasifikace těchto konceptů, např. dle Ferťalová a Ondřiová (2020) lze mezi koncepty zařadit:

1. Kognitivní trénink
2. Snoezelen terapie
3. Reminiscenční terapie
4. Validace podle Naomi Feil
5. Využití terapeutických panenek/pomůcek
6. Psychobiografický model péče podle Erwina Böhma

V této publikaci na základě sociologického výzkumu je nutno tyto koncepty rozšířit o následující:

7. Smyslová aktivizace
8. Bazální stimulace
9. ABA – techniky a metody z aplikované behaviorální analýzy.

Poskytovatelé sociálních služeb nejčastěji využívají koncepty péče pro osoby s demencí v níže uvedené v tabulce, a to Smyslová aktivizace (do které zahrnuli i Snoezelen terapii), Bazální stimulace, Reminiscence, Validace, při kterých jsou využity metody a nástroje AAK k dosažení aktivizace osob s demencí. AAK je v tomto případě součástí cíleného přístupu práce s osobou s demencí.

Tabulka 7.4: Koncepty péče pro osoby s demencí v zařízeních sociálních služeb

Koncept péče pro osoby s demencí	Podíl	Počet
Smyslová aktivizace / Snoezelen terapie	54,0%	61
Bazální stimulace	51,3%	58
Reminiscenční terapie	12,4%	14
Validace	10,6%	12
Aplikovaná behaviorální analýza	9,7%	11
Psychobiografický model péče	6,2%	7
Zooterapie	6,2%	7
Fyzická aktivizace	5,3%	6
Muzikoterapie	4,4%	5
Jiné	20,4%	23

Zdroj: ACCENDO, 2020, Průzkum poskytovatelů sociálních služeb pro osoby s demencí

7.1.4.1 Smyslová aktivizace

Základem Smyslové aktivizace je pedagogická činnost rakouské učitelky Lore Wehner, M.A. z let 1984–2004, která působila nejprve ve smyslové rané podpoře a rozvoji opožděných dětí. Následně tento koncept rozvinula pro seniory ve vyšším věku a pro osoby se zdravotním postižením³⁸.

„Metoda (Smyslové aktivizace, pozn. autora) vychází z toho, že člověk s demencí ztrácí krátkodobou paměť, ale dobře mu funguje paměť dlouhodobá. Je tedy dobré mu udržet nebo připomenout schopnosti, které měl již dávno.“³⁹

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že koncept smyslové aktivizace je využíván k zachování schopnosti klientů v sebeděči, nácviku sebeobsluhy a tím dochází k oddálení známek progresu onemocnění, tzn. přispívá k udržování stávajícího stavu. Dále uvádějí, že koncept smyslové aktivizace pomáhá celkové relaxaci a podporuje udržení kognitivních funkcí osob s demencí. Další uváděnou zkušeností je udržování sociálních vazeb mezi klienty – rodinami – pracovníky v přímé péči a rozvíjení samostatnosti klienta, včetně umožnění verbální a neverbální komunikace pomocí metod a nástrojů AAK. Cílem smyslové aktivizace je zkvalitnění života klientů, zajistit jim kontakt s předměty, materiály (pomůcky AAK), které jsou jim blízké, a pomáhají jim zachovat smyslové vnímání. Někteří poskytovatelé využívají tohoto konceptu pro zapojení klienta všemi jeho smysly do běžné náplně dne, přičemž mu chtějí umožnit, aby se klient cítil jako by byl plnohodnotný člen společnosti.

Někteří poskytovatelé uvedli, že využívají komplexní podobu smyslové aktivizace, kdy u klientů stimulují všechny smysly, jmenovitě: zrakovou stimulaci pomocí pobytů na zahradě s terapeutickými prvky, kognitivním tréninkem s použitím solných lamp a světýlek, dále stimulaci sluchu pomocí pravidelných hudebních aktivit s prvky reminiscence a pouštění audioknih či hudebních nahrávek, stimulaci chuti, kdy se klienti zapojují do přípravy jídel a jeho ochutnávek a navštěvují cukrárny a kavárny v okolí střediska, stimulaci čichu pomocí aromalamp v pokojích a vonných relaxačních koupelí a konečně stimulaci hmatu pomocí hmatového pexesa, ergoterapie, dalších pomůcek AAK.

Další využití konceptu smyslové aktivizace poskytovatelé uvádí při hygienické péči, při stravování, při dalších činnostech spojených s péčí o vlastní osobu, volnočasových aktivitách i aktivizačních činnostech, individuálním plánování, trénování paměti, reminiscenci, zlepšování jemné a hrubé motoriky a orientaci v současném světě. Někteří zařízení smyslovou aktivizaci provádí pomocí konceptu Snoezelen, tedy jsou vybaveni speciálními prostory, určenými k poskytnutí pozitivně naladěného prostředí, které může mít funkci relaxační, poznávací, interakční a reminiscenční. Jiní poskytovatelé zase za účelem smyslové aktivizace konají tematické besedy, vždy podle postižení cílové skupiny osob s demencí.

³⁸ *Koncept Smyslové aktivizace přinesla do České republiky Ing. Hana Vojtová, která s ním poprvé přišla do styku na zahraniční stáži v Rakousku, v letech 2008–2009. Koncept ji zaujal a po svém návratu domů se obrátila na Lore Wehner s myšlenkou zavést ho do české praxe, do Domova seniorů Mistra Kříšťana v Prachaticích. V roce 2010 se tento domov stal tak prvním certifikovaným zařízením v konceptu Smyslové aktivizace u nás (Vojtová, 2014). V roce 2015 Ing. Hana Vojtová založila a dodnes řídí Institut Smyslové aktivizace.*

³⁹ Zdroj: VOJTOVÁ, H. *Koncept Smyslové Aktivizace [online]. 2020 [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://smyslovaaktivizace.cz/o-konceptu/>*

Poskytovatelé uváděli, že „Smyslová aktivizace“ pomáhá odkrývat zdroje klienta, které v některých případech mohou zůstat neobjeveny a tím paradoxně zhoršují jeho celkový stav. Pokud je umožněno seniorovi zapojení do běžných denních aktivit v rámci smyslové aktivizace, tak dojde k odhalení jeho momentální schopnosti v oblasti sebeobsluhy, ale i mentální úrovně. Na základě takového zjištění lze pak rozšířit množství úkonů sebeobsluhy v režii samotného klienta, případně s lehkou podporou či dopomocí pracovníků v přímé péči nebo osoby pečující. Někteří pracovníci v přímé péči chápou smyslovou aktivizaci nejen jako smysly stimulující, ale také smysly chránící, např. přizpůsobení světla v místnosti, aby neobtěžovalo klienty, případně je zde snaha o eliminaci nepříjemných a rušivých zvuků a dalších vjemů.

7.1.4.2 Bazální stimulace

Koncept bazální stimulace vytvořil německý speciální pedagog prof. Andreas D. Fröhlich v sedmdesátých letech 20. století v Německu⁴⁰. „*Bazální stimulace*® je vědecký pedagogicko-ošetrovatelský koncept podporující vnímání, komunikaci a pohybové schopnosti člověka. Ošetrovatelská péče nebo pedagogická praxe je v konceptu strukturovaná tak, aby byly podporovány zachovalé schopnosti (komunikační a pohybové) klienta... Předpokladem je také práce s autobiografií (individualitou) klienta a integrace jeho příbuzných do ošetrovatelského nebo pedagogického procesu. Koncept má vypracované rehabilitační techniky pro stimulaci vnímání tělesného schématu (somatická stimulace), vestibulární stimulaci, vibrační, taktálně-haptickou, chuťovou, optickou, auditivní a olfaktorickou stimulaci. Bazální stimulace® je integrovatelná do klinické péče (intenzivní medicína, neonatologie, následná péče) a také do neklinické praxe (domovy pro seniory, ústavy sociální péče, speciální školy, hospice a domácí péče). U klientů s nezvratnými změnami jejich tělesného a duševního stavu výrazně podporuje kvalitu jejich života.“⁴¹

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že koncept bazální stimulace nachází velmi významné využití u klientů v rozvinuté fázi demence, zvláště u těch, kteří již verbálně nekomunikují, nejsou schopni navázat nebo udržet zrakový kontakt a jsou plně imobilní nebo omezeně pohybliví na lůžku. Koncept je používán ke stimulaci osob s demencí v podpoře jejich vnímání, při komunikaci a hybnosti, udržení vědomí osobnosti o sobě samém, uvolnění od bolesti a zlepšení dýchání. Může mít podobu somatické stimulace (tělesné podněty jako masáže či doteky), vestibulární stimulace (orientace v prostoru a jeho uvědomování si v něm) či vibrační stimulace (vnímání vibrací a chvění vlastního hlasu). Poskytovatelé v praxi uplatňují doteky a masáže, stimulace lidským hlasem, doprovod klientů v prostoru, pouštění známých zvuků či písní a podávání oblíbených jídel a tekutin pro stimulování chuti. Některá zařízení doplňují bazální stimulaci o podporu známých podnětů, jednoduchou komunikaci, orientaci na známé věci a zkušenosti s pomocí AAK pomůcek a metod.

Další využití bazální stimulace dle poskytovatelů je také pro zklidnění uživatelů, nejen pro jejich aktivizaci. Zklidnění může mít podobu pevného objetí nebo zabalení

⁴⁰ Propagátorkou bazální stimulace v ČR je zdravotní sestra PhDr. Karolína Maloň Friedlová, PhD., která založila v České republice Institut bazální stimulace, jehož je ředitelkou (Friedlová, 2015).

⁴¹ Zdroj: O Bazální stimulaci. INSTITUT BAZÁLNÍ STIMULACE PODLE PROF. DR. FRÖHLICHA, S. R. O. [online]. Frýdek-Místek, 2019 [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.bazalni-stimulace.cz/o-bazalni-stimulaci/>

do peřin, aby se klient cítil bezpečně, jistě a byl v psychické pohodě. Poskytovatelé dále popisovali aplikování bazální stimulace v průběhu provádění hygieny a jako nástroj prevence proleženin. U klientů po cévní mozkové příhodě je bazální stimulace prováděna pro povzbuzení zasažené části těla k její opětovné aktivizaci. AAK je pevnou součástí konceptu bazální stimulace, jelikož umožňuje klientům a pracovníkům v přímé péči odstraňovat zcela nebo částečně komunikační bariéry. V případě neschopnosti klienta porozumět mluvenému slovu (porucha receptivní složky řeči) metody a nástroje AAK umožňují klientům i pracovníkům v přímé péči vzájemně si porozumět případnou neverbální komunikací (gesta, mimika, dotek, úsměv, obrázky, piktogramy, předměty denní potřeby apod.).

7.1.4.3 Práce se vzpomínkami (reminiscence)

„Využití vzpomínek v práci se seniory rozšířila v Evropě Angličanka Pam Schweizer, původní profesí herečka. Její myšlenka dramaticky ztvárnit příběhy, které se objevují ve vzpomínkách starých lidí, a přenést divadelní hry nastudované profesionálními herci přímo do seniorských zařízení, se setkala s velkým ohlasem obyvatel těchto zařízení. Pam Schweizer pak vytvořila reminiscenční komunitní centrum v Londýně (...) Bylo prokázáno, že práce se vzpomínkami zlepšuje psychický, funkční a zdravotní stav seniorů (...) Reminiscenční aktivity mohou probíhat formou skupinových setkání, ale především při každodenním individuálním kontaktu pracovníků s klientem.“ (Janečková in Matoušek a kol., 2010, str. 188-189)

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že reminiscence je využívána k navázání komunikace s uživatelem, výběru témat ke konverzaci, zlepšení vlastní komunikace uživatele, přičemž prioritou je prolomení komunikační bariéry tam, kde je zachována schopnost verbální komunikace, ale klient nemá motivaci hovořit. Proto se používá pro zlepšení motivace, aby klienti byli ochotni mimo jiné vykonávat také úkony denní potřeby. Někteří poskytovatelé spolupracují s rodinami klientů při prohlížení osobních, rodinných fotografií, používání důvěrně známých předmětů, které klient znal ze svého prostředí, a dělání věcí, které rád dělal v dřívějším životě. Tento přístup je používán pro skupinovou i individuální aktivizaci. Někteří poskytovatelé také upravují prostředí, ve kterém se klienti nacházejí, rozmísťují v něm předměty, které u klientů povzbuzují vzpomínky na jejich životy v dětství a mládí (fotky známých zpěváků z dob mládí, kopie časopisů s událostmi, které se v minulosti staly), případně navštěvují tematické výstavy např. vlastivědné, rozvoj výstavby – urbanistické, paměť měst, kde žili, sportovní události v dané době – fotky, komentáře.

Validace

Validační terapie jsou považovány za jeden z prvních nefarmakologických přístupů k aktivizaci osob s demencí. Validovat někoho znamená přijmout jeho emoce, říci mu, že jeho emoce jsou pravdivé. Tento koncept přihlíží k tomu, jaké emoce klient prožívá a snahou je ho jimi provést, prožít si je znovu, nic nevyvracet ani nevytěšňovat, a to jak verbálně, tak pomocí písní či hudby a dotyků (Fertalová a Ondriová, 2020, str. 56-72). Klientům se vrací kontrola nad svou osobností, zlepšuje se řeč, obnoví se společenská interakce, kontakt se sebou samým a tím i pocit spokojenosti, klidu a bezpečí. Demen-

ce a jiné poruchy sice nezmizí, ale v jakémkoli jejich stadiu lze pomocí validace podstatným způsobem zlepšit kvalitu života (Janečková in Matoušek a kol., 2010, str. 186).

Nejčastěji poskytovatelé sociálních služeb zmiňovali přístup validace podle Naomi Feil, která zdůrazňuje: „*Metoda validace podporuje velmi starého člověka, aby dosáhnul svých cílů, ne těch našich*“ (Procházková, 2012). Silně závisí na osobním profilu klienta, jeho biografii. Na velkém významu nabývá validace u klientů, kteří již nejsou schopni verbálně komunikovat. Někteří poskytovatelé uvedli, že jde z jejich pohledu o metodu s vysokým potenciálem, kterou ale zatím využívají okrajově, resp. jsou využívány její jednotlivé prvky.

Některé z principů validační terapie, které vyvářejí obsah/způsob použití pro AAK metody a pomůcky (Procházková, 2012):

1. I nedostatečně orientovaní nebo dezorientovaní staří lidé jsou jedineční a mají svou hodnotu, při použití nástrojů a metod AAK musí být tato skutečnost zohledněna. Ke každému člověku je třeba přistupovat jako k osobnosti, respektovat jej. To se odráží například v oslovení, kdy neoslovujeme „dědo“, nýbrž „pane“ a příměním případně titulem, pokud si to dotyčný člověk přeje. Tím projevujeme člověku úctu.

2. Nesnažme se osoby s demencí měnit, musíme je akceptovat takové, jaké jsou. Nesnažíme se změnit chování člověka, nýbrž se snažíme plnit individuální potřeby, které mohou být i nesrozumitelným jednáním vyjadřovány. Starší lidé si například někdy stěžují, že nedostávají jíst. Vyžadují jídlo, přestože chvíli předtím jedli. Jejich hlad však zpravidla není po jídle. N. Feil to označuje jako „psychologický hlad“, při kterém lidé hladoví po pozornosti druhých, chybí jim rodina, cítí se sami. Validaci přístup pak neznamená vysvětlit jim, že již jedli, nýbrž zjišťovat, co by je „zasytilo“, uspokojilo.

3. Empatické naslouchání vzbuzuje důvěru, zmírňuje strach a navrácí důstojnost. Starší lidé se mohou stydět za věci, které již nezvládají (např. udržovat pořádek v pokoji) nebo za věci, které se naopak objevují nově a souvisí s věkem či zdravotním stavem (např. inkontinence). V těchto situacích vymýšlí vysvětlení a obviňují jiné (že jim schovávají věci a oni potom nemohou udržovat pořádek, nebo že je někdo polil apod.). Nesoustředíme se na fakta a pravdivost sdělených informací, nýbrž empaticky sdílíme (a na situaci následně reagujeme).

4. Jsou-li bolestivé pocity vyjádřeny, akceptovány a validovány důvěřivým posluchačem, pak slábnou. Bolestivé pocity, které jsou ignorovány nebo potlačovány, získávají na síle. Snažíme se být otevření pocitům, které chtějí staří lidé vyjádřit. Často jsou to vzpomínky na dobu, kdy ještě byli výkonní, užiteční, mluví o tom, jak musí uvařit dětem nebo vyžehlit košile manželovi. Naším úkolem opět není vysvětlit jim, že to již není potřeba, nýbrž přistoupit na vzpomínání. V širším kontextu se může jednat i o pocity pečujících osob. I ti se často potýkají s pocity bezmocnosti, smutku, zlosti a potřebují je sdílet. Pokud by je potlačovali, tyto pocity by pouze narůstaly a prohlubovaly se.

5. Chování velmi starých a/nebo dezorientovaných lidí má nějaký důvod. Někdy se nám může zdát chování starších lidí nepochopitelné. Chování je odrazem tělesných,

sociálních a psychických změn a životních zkušeností. Naším úkolem je pomoci jim vyjádřit pocity, překonávat nevyřešené problémy (které mohou být z dávné minulosti).

6. Důvody k chování nedostatečně orientovaných nebo dezorientovaných velmi starých lidí vychází ze základních lidských potřeb. Lidé ve vyšším věku mají tendenci stahovat se z přítomnosti a vracet se do minulosti, kdy všechno dělali sami, kdy byli užiteční, neměli žádné zásadní zdravotní problémy. Akceptujeme osobní realitu člověka, návrat do minulosti, neboť přítomnost je někdy velmi těžko zvladatelná a přijatelná.

7. Dříve osvojené způsoby chování se vrací, když selhávají verbální schopnosti a krátkodobá paměť. Lidé, kteří již nejsou schopni se dostatečně verbálně vyjadřovat, nahrazují řeč pohyby. Pohyby rtů, jazyka, gesta nahrazují slova. Zrcadlením pohybů a zvuků se dostáváme na stejnou úroveň, což vzbuzuje větší jistotu a sounáležitost. Zde je použití AAK nezbytné.

8. Osobní symboly, které používají nedostatečně orientovaní nebo dezorientovaní starší lidé, reprezentují osoby, předměty nebo koncepty z jejich minulosti a jsou naplněné emocemi. Lidé v současnosti mohou nahrazovat osoby z minulosti, vedoucí domova nahrazuje otce, pečovatelka sousedku. Také předměty mají význam: snubní prsten představuje lásku, vztah, kabelka identitu. Prostor pro použití AAK pomůcek.

9. Nedostatečně orientovaní a dezorientovaní starší lidé žijí na různých úrovních vědomí, často ve stejnou dobu. Starší dezorientovaní lidé mohou v jednu chvíli hledat své rodiče či tvrdit, že je viděli, a když se jich zeptáme, kde je viděli, odpoví, že nikde, že jsou již v nebi. Staré lidi neobelháváme, oni v podvědomí často znají pravdu, jen ji nechťejí přijmout. Prostor pro použití AAK pomůcek

10. Když slábnou smysly, dochází u nedostatečně orientovaných a dezorientovaných starších lidí k autostimulaci. Používají svá „vnitřní slova“, vidí svým vnitřním okem a slyší zvuky z minulosti. Staří lidé mohou mít velmi živé vzpomínky, slyší plakat své dítě, vidí svého manžela. Opět se jedná o jejich osobní realitu, neměli dostatek času na smutek a vyrovnání se se ztrátou, jejich mozek je stimulován a vyvolává živé vzpomínky.

11. Události, emoce, barvy, zvuky, pachy, chuťové pocity a obrazy odehrávající se tady a teď vzbuzují emoce, které vyvolávají podobné emoce z minulosti. Věci ze současnosti mohou vyvolat vzpomínky z minulosti. Někteří velmi staří lidé ještě zažili válku či koncentrační tábory, hlasité zvuky jako je bouchnutí dveří nebo rachot vozíku s jídlem mohou vyvolat negativní vzpomínky. Vůně určitých jídel může připomenout dobu, kdy lidé neměli dostatek jídla a jedli jen jednoduché a stále stejné věci (např. polévky). Lidé mají také tendenci shromažďovat jídlo, protože zažili hlad a mají obavy, že by tato situace mohla přijít znovu.

7.1.4.4 Aplikovaná behaviorální analýza

Česká odborná společnost aplikované behaviorální analýzy definuje aplikovanou behaviorální analýzu (zkráceně ABA) tímto způsobem: „*Behaviorální analýza vychází z principů učení a chování – behaviorismu. Zabývá se funkčním vztahem mezi prostředím a lidským chováním.* Na základě podrobné analýzy se snaží zjistit, proč určité chování vzniká a jak ho modifikovat. ABA je přísně individuálně sestavená terapie, která je systematická, intenzivní a učí dítě s poruchou autistického spektra či jinými *neurovývojovými poruchami modifikovaným vzorcům chování, novým dovednostem ve všech oblastech vývoje způsobem, který je pro tyto děti přijatelný a uchopitelný. Využívá efektivní strategie na posílení a udržení vhodných dovedností a chování, zároveň uplatňuje strategie na eliminaci nebo transformaci chování a projevů nežádoucích.* Aplikovatelná je bez věkového omezení, její metodikou lze pracovat od nejtělejšího věku, její benefity jsou prokázány také u jiných neurovývojových postižení, poruch chování, ADHD, osob trpících demencí včetně Alzheimerovy choroby.“⁴²

ABA má k dispozici celou řadu metod a desítky technik. Behaviorální principy učení (posilování, vyhasínání, řetězení, tvarování, imitace atp.) lze využít v mnoha různých oblastech lidské činnosti: učení dětí s PAS, práce s lidmi s Alzheimerovou nemocí atp. (Pančocha, 2017). Větší pozornost tomuto konceptu je věnována v Hrušková, Foldynová, a kol. (2020).

Poskytovatelé sociálních služeb, z nichž jen někteří uváděli, že používají koncept aplikované behaviorální analýzy, popisují, že se také snaží ovlivňovat vnímání člověka a jeho reakce na podněty, prostředí, situaci, ale nemusí jít o cílenou a intenzivní terapii, může se jednat o jednání založené na intuitivní bázi osobních asistentek, např. pozorují reakce klientů v různých situacích, aby věděly, jaké stimuly vyvolají patřičnou odezvu, de facto se nejedná o aplikaci celého konceptu ABA. Zároveň přihlížejí např. k vybavení prostředí okolo klienta v jeho známém domácím prostředí, účinkům barev třeba i na oděvu a v okolí klienta, udržování denních rituálů i zvyklostí. Je nutné působit v tomto ohledu i na rodinu klienta a spolupracovat s nimi. Poskytovatelé využívají některé prvky ABA k učení klienta a nácviku sociálních interakcí u osob s demencí. ABA terapie se zaměřuje na programy, při kterých jsou využity AAK metody, nástroje, pomůcky, které jsou podrobně propracovány do jednotlivých kroků a úrovní:

- pozornost (oční kontakt, reakce na pokyn, na své jméno)
- imitace (neverbální – hrubá a jemná motorika, motorika mluvidel a verbální – zvuky, hlásky, slabiky, slova)
- porozumění řeči a vyjadřovací schopnosti
- kognitivní dovednosti (přiřazování, třídění, paměť, počítání, barvy, tvary, logické myšlení atd.)
- sebeobsluha (stravování, oblékání, toaleta, hygiena)
- sociální dovednosti (hra a komunikace s vrstevníky)
- řešení problémového chování.

⁴² Zdroj: GANDALOVIČOVÁ, J. *Aplikovaná Behaviorální Analýza [online]. 2016 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <https://csaba.cz/aba/>*

7.1.4.5 Psychobiografický model

Biografická koncepce péče zahrnuje přístupy, které pracují s životním příběhem (biografií) člověka. V České republice je propagátorkou přístupu biografické péče PhDr. Eva Procházková, PhD, která do českého prostředí adaptovala psychobiografický model (zkráceně PBM) podle prof. E. Böhma:

„Počet desorientovaných a zmatených starých lidí narůstá v souvislosti s prodlouženým stářím, kdy duše a psychika seniora zaostává, kdežto tělo je ještě funkční. Tento paradox je stále více popisován v souvislosti s onemocněním a symptomy demence. Vyrůstá tedy náročnost péče o tyto klienty, ale také zároveň náročnost této klientely na poskytovanou péči, a to hlavně na odbornost poskytovatelů přímé péče, a to jak v nemocnicích, tak v institucích dlouhodobé péče a také v péči domácí. Pro tuto cílovou skupinu je psychobiografický model péče, který je prioritně zaměřen na psychiku klienta a jeho psychické potřeby. Model podporuje porozumění mezi dvěma generacemi a mezi poskytovateli a příjemci péče. Tzv. interfusionální aspekt péče popsany Böhmem, který zrcadlí generační a kulturní rozdíly mezi generacemi a který následně ovlivňuje kvalitu poskytované péče.“⁴³

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že na základě znalosti biografie uživatele, poznání jeho životního příběhu, lze poskytovat služby zaměřené individuálně na konkrétní osobu. Pracovník naváže daleko hlubší vztah s uživatelem, porozumí jeho chování a projevům. Některá zařízení přímo zmiňovala, že intenzivně využívají psychobiografický model podle Ervina Böhma, tedy pracují s životním příběhem, snaží se v něm nalézat podněty pro péči a ty následně v péči uplatňovat. Zabývají se prostředím, činnostmi, které lidé v průběhu dne dělají, aby pro ně byly známé a přirozené. Stejně tak se snaží přizpůsobovat tomu, na co byli senioři s projevy demence zvyklí. Během komunikace s klienty jsou využívány především netechnické pomůcky AAK.

Součástí psychobiografického modelu podle prof. E. Böhma jsou také koncepty **terapie prostředím** a **normality**, které ovšem poskytovatelé sociálních služeb uváděli samostatně, dle zkušeností a zvyklostí v daném místě. Cílem konceptu terapie prostředím je dle poskytovatelů sociálních služeb co nejvíce umožnit uživatelům žít běžný způsob života v prostředí jemu známém, mezi jeho věcmi, je vytvořeno „domácké prostředí“ a nastaveno dodržování pravidelných denních činností dle potřeb uživatelů.

Cílem konceptu normality je dle poskytovatelů sociálních služeb v co největší míře vytvářet klientům takové podmínky, které odpovídají jejich předcházejícímu způsobu života a zvykům, tj. individuální přístup.

7.1.4.6 Zooterapie (felinoterapie, canisterapie, hipoterapie)

Zooterapii můžeme chápat jako podpůrnou léčebnou metodu založenou na vztahu mezi zvířetem a člověkem. Nejčastěji používanými zvířaty, využívanými v zooterapii, jsou psi (canisterapie), kočky (felinoterapie) a koně (hipoterapie). Zvířata musí být pochopitelně patřičně vychována a zvyklá na přítomnost člověka, stejně tak musí mít patřičné hygienické osvědčení.

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že zooterapie je využívána při mazlení klien-

⁴³ Zdroj: *Základní stavební kameny Psychobiografického modelu (PBM) prof. E. Böhma. Erwin Böhm Institut [online]. 2015 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <http://www.ebinbio.cz/teorie-pbm/>*

tů se zvířaty, která se tak stávají častými tématy konverzace a společné komunikace. Vede ke zklidnění klientů, prohloubení vnímání a hmatové stimulaci, případně působení na pohybový aparát klienta. V některých zařízeních také dochází k zapojení uživatelů do péče o kočky a zlepšení nálady při sledování koček a jejich chování. Nejčastěji uváděnými zvířaty byli psi, kočky, koně, andulky nebo jiné ptactvo, morčata, želvy, králíci.

7.1.4.7 Ergoterapie (pracovní terapie, zahradní terapie)

Ergoterapie je dle České asociace ergoterapeutů definována následovně: „*Cílem ergoterapie je umožnit osobám zachovat si maximální soběstačnost v běžných denních činnostech (z anglického originálu Activities of Daily Living, ADL), pracovních činnostech a aktivitách volného času. Nácvik činností, v kterých je osoba z důvodu onemocnění, úrazu, vývojové vadě či procesu stárnutí limitována, probíhá v reálných situacích a pokud to je možné i v jejím vlastním prostředí. Ergoterapeut pomáhá řešit praktické otázky související se snížením či ztrátou soběstačnosti v činnostech, které jsou pro člověka nepostradatelné. Hlavním terapeutickým prostředkem v ergoterapii je smysluplná činnost, která pomáhá k obnově postižených funkcí. Zvolené činnosti zohledňují osobní, sociální, kulturní a ekonomické potřeby osoby, její aktuální funkční stav, věk, pohlaví a také podmínky prostředí, ve kterém se nachází. Výběr činností, které se využívají jako terapeutický prostředek, musí odrážet tyto skutečnosti a musí se vztahovat k sociálním rolím, které osoba zastává nebo se od ní očekávají.*“⁴⁴

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že cílem ergoterapie je zachování stávajících schopností a dovedností klientů, nejčastější je zde využití netechnických pomůcek AAK. Organizace se snaží klienta hodně zapojovat do činností, které byl zvyklý dříve dělat, jako je udržování domácnosti, opatrování květin, pečování o mazlíčky apod. Samozřejmě v závislosti na schopnostech a možnostech klienta. Někteří poskytovatelé explicitně zmiňovali **zahradní terapii** jako specifickou variantu ergoterapie, kdy klienti pracují na zahradě, či zpracovávají produkty ze zahrady, např. za účelem vaření a následné stimulace chuti. Na zahradách také dochází k mezigeneračnímu setkání rodin. Určitá zařízení kombinovala zahradní terapii s **aromaterapií**, kdy pěstují vonné květiny, které poté slouží k tomuto účelu. Aromaterapie u klientů navozuje příjemný pocit uvolnění.

Umělecké terapie (muzikoterapie, taneční terapie, kreativní tvorba, arteterapie)

Poskytovatelé sociálních služeb dále uváděli přístupy, které lze kategorizovat do tzv. umělecké terapie (někdy též nazývané terapie uměním). Společné pro všechny tyto přístupy je fakt, že využívají uměleckých prostředků jako nástroje pro psychoterapii.

Např. v případě muzikoterapie poskytovatelé uváděli, že jejím cílem je zklidnění či prohloubení vnímání. Dále slouží k vybavení textů písní, procvičení dýchání a hlasu: ačkoli mnoho klientů standardně již nekomunikuje, tak při zpěvu jim „krásně naskakují slova“. Cílem taneční terapie je zlepšení pohyblivosti, u kreativní tvorby zase o zachování stávajících schopností a dovedností dle individuálních zájmů. Dle potřeby jsou terapie doplňovány netechnickými metodami a pomůckami AAK.

⁴⁴ Zdroj: Co je ergoterapie. Česká asociace ergoterapeutů [online]. 2022 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <http://ergoterapie.cz/co-je-to-ergoterapie/>

7.1.4.8 Fyzioterapie

Unie fyzioterapeutů České republiky definuje fyzioterapii následovně: „Fyzioterapie je autonomní zdravotnickou profesí, spolupracuje s ostatními medicínskými odbornostmi v rámci multidisciplinárního přístupu s cílem zajistit individualizovaný léčebný program pro každého jednotlivého klienta s přihlédnutím ke všem specifickým jeho onemocněním a potřebám. Fyzioterapeut je specialista se zaměřením na orgánové systémy zajišťující normální pohyb a funkci, stejně tak na způsoby, jak přispět ke správnému fungování ostatních orgánových soustav prostřednictvím pohybu. Fyzioterapie se tedy uplatňuje v oblasti podpory zdraví a výchově ke zdraví, v prevenci úrazů, v léčebné péči, rehabilitaci. Svým specifickým přístupem zasahuje všude tam, kde je třeba ovlivnit funkci pohybového aparátu. Její nedílnou součástí je seznámení a vedení pacienta ke správnému pohybovému stereotypu v práci i běžném životě.“⁴⁵

Poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že tento koncept péče používají pro aktivizaci pohybového aparátu. Jinou aktivizační pohybovou metodou, která se objevila mezi poskytovateli sociálních služeb, je koncept **cvičení na židlích**. Tento koncept respektuje omezené pohybové možnosti řady seniorů a nabízí jim způsoby, jak i přes toto omezení aktivizovat pohybový aparát. Poskytovatelé také zmiňovali, že při cvičení na židlích uživatelé napodobují předváděné cviky, čímž si procvičují krátkodobou paměť a také jsou vyzýváni, aby předvedli nějaký svůj oblíbený cvik. Dle potřeby jsou terapie doplňovány netechnickými metodami a pomůckami AAK.

7.1.4.9 Kognitivní trénink a trénování paměti

Demence se vyznačuje zhoršováním kognitivních funkcí člověka a jeho schopnosti vytvářet nové vzpomínky (zasažení krátkodobé paměti), jak bylo již dříve uvedeno. Poskytovatelé se snaží zabránit postupu nemoci pomocí trénování kognitivních funkcí a trénování paměti, ve snaze zlepšit situaci klienta, či aspoň zpomalit postup nemoci. Konkrétně poskytovatelé sociálních služeb uváděli, že tento koncept péče využívají pro udržení a posílení stávajících kognitivních schopností, přičemž individuálně volí obtížnost a metody tréninků závislosti na možnostech klientů. Dle potřeby jsou terapie doplňovány netechnickými metodami a pomůckami AAK.

7.1.4.10 Namasté

Autorkou programu Namasté je Joyce Simardová, profesorka Ústavu ošetrovatelství na Univerzitě Západní Sydney v Austrálii a geriatrická konzultantka působící v Land O'Lakes na Floridě. Má dlouholeté zkušenosti v péči o pacienty s demencí ve specializovaných zařízeních.

Jedná se o strukturovaný pečovatelský program, který je zaměřen na empatickou, laskavou zdravotní péči s individualizovanými aktivitami v příjemném prostředí. Cílem je poskytnout pohodlí a potěšení lidem se středně těžkou a těžkou demencí. Jedná se o aktivní kontakt, který nabízí lidem v pokročilé fázi demence smysluplné aktivity a smyslovou aktivizaci, především s využitím doteku, který využívá cíleně k napojení a komunikaci se seniorem a k vyjádření náklonnosti a ujištění. Provádí se sedm dní

⁴⁵ Zdroj: Unie Fyzioterapeutů ČR (UNIFY ČR). FYZIOTERAPIE. Praha, 2016. Dostupné také z: http://www.unify-cr.cz/obrazky-soubory/brozura_final-46f40.pdf

v týdnu, dvě hodiny ráno a dvě hodiny večer, strukturuje tzv. prázdný čas, nabízí aktivní kontakt pro osoby s pokročilou demencí. Někteří poskytovatelé sociálních služeb zmínili, že využívají prvků konceptu Namasté, konkrétně se snaží podnítit pohodlí a potěšení a vyvolat smyslovou stimulaci s využitím hudby, barev, masáže, chuti a netechnických metod AAK.

7.1.4.11 Terapeutické pomůcky (např. terapeutické panenky a zvířata)

Poskytovatelé sociálních služeb také využívají při práci s lidmi trpící demencemi speciální terapeutické pomůcky, např. panenky a zvířata. Nejedná se ovšem o využití jako hračky: „*Terapeutické panenky a zvířátka jsou nepostradatelným pomocníkem při terapii demence a komunikaci s osobami, trpícími tímto onemocněním. Při výrobě těchto pomůcek je kladen velký důraz na použití kvalitních prateľných materiálů, dodržení speciálního vzhledu, kterého bylo dosaženo po více než dvacetiletém vývoji. Hmotnost i vzezření zvířátek se maximálně přibližuje zvířátkům živým a tento pocit je umocněn možností vkládat do zvířátka nahřívací sáček. U některých panenek je možno vložit tlukoucí srdíčko.*“⁴⁶

Dle poskytovatelů jsou tyto pomůcky využívány jen u některých klientů. Někdy špatně komunikující klient ve spojení s touto pomůckou je schopen si v paměti vybavit a vyslovit nějaké slovo spojené s pomůckou. Dále využívají tyto pomůcky v souladu se zájmy klientů, kde je sledován tentýž efekt. Cílem je zohlednit potřeby a možnosti uživatele směřující k co nejlepší kvalitě jejich života s pomocí také netechnických metod AAK.

7.1.4.12 Logopedie

Otázce vymezení a kompetencí logopedie se věnuje Asociace klinických logopedů České republiky. Logopedie je interdisciplinární vědní obor zkoumající zákonitosti vzniku, eliminování a prevence narušené komunikační schopnosti, z hlediska jeho příčin, projevů, důsledků, možností diagnostiky, terapie, prevence i prognózy. Logopedie využívá principů obecné pedagogiky, speciální pedagogiky, specifické logopedické principy, např. minimální akce, relaxace, multi nebo monosenzorický přístup, krátkodobost, soustavnost, funkční používání řeči, holistický přístup, včasnost, komplexnost, symetričnost terapeutického vztahu, imitace intaktního vývoje a princip překonávání komunikační bariéry.

Poskytovatelé, kteří využívají logopedii při péči o klienty s demencí, uvedli, že slouží ke zlepšení komunikace s touto cílovou skupinou, této činnosti se u klientů věnují speciální terapeuti.

⁴⁶ PANENKY A ZVÍŘÁTKA PRO TERAPII DEMENCE. APOS Brno [online]. Brno, 2022 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://aposbrno.cz/94-panenky-a-zviratka-pro-terapii-demence>

7.1.4.13 Orientace v realitě

Terapeutický koncept „Orientace v realitě“ vznikl v USA v padesátých letech, u nás se rozšířil v osmdesátých letech. Cílem konceptu je zlepšit celkovou orientaci, snížit zmatenost, maximalizovat nezávislost a sociální interakci klienta. Terapie není účinná v každém případě a vždy je součástí celkového přístupu⁴⁷. Zaměřuje se na:

- Orientaci časem, místem, osobou.
- Kontinuální orientaci v realitě.
- Je zvláště důležitá pro klienty s demencí a smyslovou vadou – kompenzace.
- Má být doplněna skupinovou prací.
- Vytvoření prostředí, které usnadní orientaci.
- Přístup, jednání, pokyny musejí být klidné, jednoduché a jednoznačné.
- Speciální pozornost je věnována orientaci v noci.

Poskytovatel sociálních služeb, který v dotazníkovém šetření uvedl použití tohoto konceptu péče, jej specifikoval dále jako schopnost uvědomit si, kdo jsme, kde jsme, jaký je den a datum, jaký je program pro dnešní den atd. Naše pomůcky, jako jsou **kalendáře k dotvoření představy, plánovače aktivit, z pomůcek pro sebeobsluhu pak hrnků, teploměr v místnosti, přístroje, protiskluzové podložky**, pomohou klientům zvládnout rutinní úkoly. Začátek mapování stupně orientovanosti probíhá cvičením kognitivních funkcí, zapojením všech smyslů, předměty a obrázky, v diskusi se upřesňuje význam, tvar, velikost hmotnost. Názorná a barevná jsou značení prostor zařízení, ročnímu období odpovídá měnící se výzdoba prostor. Jsou zde využity ne-technické pomůcky AAK.

7.1.4.14 Jiné koncepty

Řada respondentů v dotazníkovém šetření uvedla jako koncept péče o lidi s demencí „aktivizaci klientů“, případně koncept „individuální aktivizace“, „stimulační a aktivizační metody“ apod. Při bližším dotázání se na konkrétní odpovědi bylo zřejmé, že pod těmito „aktivizacemi“ se skrývají různorodé koncepty péče (např. smyslová stimulace, ergoterapie, zooterapie, umělecká terapie), jen nejsou poskytovateli sociálních služeb známy pod tímto názvem a v zařízení užívají zdomácněný vlastní název:

- *„Společně s procvičováním smyslů klient projevuje také fyzickou aktivitu, a to slouží k udržení stupně jeho soběstačnosti - např. při samostatném příjmu potravy, při hygieně a dalších běžných denních činnostech.“*
- *„Podpora uživatelů v úkonech péče o svou osobu vedoucí k zachování stávajících schopností (běžné činnosti, které vykonávají i ve svém domácím prostředí – oblékání, vysvlékání, přezutí bot, odnos smetí do koše apod.)“*
- *„Zapojování klientů do cvičení, taneční terapie, posilování jemné motoriky při aktivizačním programu vyráběním různých věcí – posilování jemné motoriky, společná komunikace, čtení atd... Také individuální programy jen s jedním klientem.“*

⁴⁷ Zdroj: Orientace v realitě: Edukační technika napomáhající zvládat kognitivní a behaviorální změny při demenci. Dostupné také z: https://www.htf.cuni.cz/HTF-80-version1-9orientace_v_realite.ppt

- „Jednoduché formy pohybové a taneční terapie. Individuální/skupinová canisterapie. Terapie s malými zvířaty – využívá pozitivního působení králíka. Arteterapie, zahradní terapie, tvořivá dílna, keramika.“

7.1.5 Komunikační standardy pro osoby se syndromem demence

Seznámit dobrovolníky se specifikem komunikace s osobami s postižením kognitivních funkcí na základě níže uvedeného desatera komunikace s pacienty se syndromem demence.

DESATERO komunikace s pacienty se syndromem demence dle NRZP (2010)⁴⁸

1. Při komunikaci omezujeme rušivé a rozptylující vlivy prostředí (např. rozhlasové vysílání), ujistíme se, že pacient dobře slyší, že má správně nastaveny kompenzační pomůcky (naslouchadla) a že netrpí komunikační poruchou ve smyslu afázie.
2. Pacienta povzbuzujeme vlídným zájmem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli pacienta.
3. Mluvíme srozumitelně, pomalu a v krátkých větách.
4. V hovoru se vyhýbáme odborným výrazům, žargonu, ale i frázím či ironicky míněným protimluvům. Používáme výrazy pacientovi známé a přiměřené.
5. Používáme přímá pojmenování, vyhýbáme se zájmenům a pokud lze, tak na předměty, osoby, části těla, o nichž hovoříme, ukazujeme. Pokud pacient něco správně nepochopil, použijeme, pokud možno, jinou formulaci a neopakujeme stejná slova.
6. Aktivně navazujeme a udržujeme oční kontakt a průběžně ověřujeme, zda pacient našim informacím správně porozuměl, důležité údaje píšeme navíc na papír. Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění, používáme dotek.
7. Využíváme neverbální komunikaci, mimiku, dotek a tyto projevy sledujeme a umožňujeme i u pacienta; jsme vnímaví k projevům úzkosti, strachu, deprese, bolesti.
8. Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda konzultace skončila.
9. Pacienta nepodceňujeme, komunikaci neomezujeme, ale přizpůsobujeme jeho schopnostem. Pacienty informujeme o povaze a důvodu vyšetření či léčebného výkonu, během vyšetření s nimi komunikujeme, uklidňujeme je, postup komentujeme.
10. Aktivně chráníme důstojnost lidí trpících syndromem demence, bráníme jejich ponižování, posilujeme jejich autonomii a možnost rozhodovat o sobě.

⁴⁸ Zdroj: NRZP. DESATERO komunikace s pacienty se syndromem demence [online]. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením., 2010 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/2010/09/27/desatero-komunikace-s-pacienty-se-syndromem-demence/>

Ukázky komunikačních pravidel v dalších veřejných službách, např. Knihovna města Hradec Králové má níže uvedené „Desatero komunikace s mentálně znevýhodněným“:

Desatero komunikace s mentálně znevýhodněným⁴⁹

1. Mluvte s ním jako s dospělým člověkem – vykejte. Pokud znáte jméno, je dobré ho oslovovat jménem.
2. Ověřte si, že vás mentálně znevýhodněný uživatel dobře vidí i slyší, a udržujte oční kontakt.
3. Srozumitelně vysvětlete, co se bude dít a proč. Nepředpokládejte, že to každý ví.
4. Mluvte pomaleji a používejte krátké a jasné věty, názorná vysvětlení a příklady (nepoužívejte žádné zkratky, abstraktní pojmy, cizí slova ani žargon).
5. Dávejte jednoduché a srozumitelné otázky.
6. Počkejte vždy na odpověď a neodpovídejte za něho.
7. Ověřujte, zda jste správně porozuměli. A naopak ověřujte, zda uživatel dobře porozuměl vám. Vyhýbejte se manipulativním otázkám jako: „To bylo asi červené auto, že?“ Spíše se zeptejte „Jakou to auto mělo barvu?“ Pokud uživatel neodpoví, můžete dát možnosti na vybrání.
8. Buďte trpěliví a zkuste se přizpůsobit tempu znevýhodněného.
9. Nebojte se říct, že nerozumíte. Vyzvěte znevýhodněného k vysvětlení či zopakování. Vždy se snažte mluvit nejdříve přímo s mentálně znevýhodněným, a ne s jeho doprovodem.
10. K znevýhodněnému přistupujte bez předsudků a štitivosti a všimněte si neverbálních projevů.

Dvě rady na závěr:

Jednejte s mentálně znevýhodněnými tak, jak byste si přáli, aby bylo jednáno s vámi.

Pro lepší komunikaci s osobami s těžkými stupni mentální retardace používejte **tzv. alternativní a augmentativní komunikaci** – např. reálné předměty, obrázky, fotografie, piktogramy apod.

⁴⁹ Zdroj: DESATERO KOMUNIKACE S MENTÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÝM. Knihovna města Hradce Králové. Dostupné také z: https://www.knihovnahk.cz/files/tinymce/pro-verejnost/sluzby/Desatero_komunikace_s_mentalne_znevychodnenym.pdf

7.2 Specifika komunikace osob s PAS

Porucha komunikačních schopností a problémy v této oblasti patří do specifických symptomů poruch autistického spektra, komunikace je jednou ze tří zásadních oblastí pro diagnostiku autismu. Obtíže se projevují ve verbálním i neverbálním projevu, v expresivní⁵⁰ i receptivní⁵¹ složce řeči. Stejně tak jako je různorodé celé spektrum poruch autistického spektra, tak i v oblasti komunikačních schopností se vyskytují značné odlišnosti u jednotlivých poruch. Poruchy autistického spektra se začínají projevovat již od raného dětství. Dle londýnské psycholožky Howlin (2008, s. 7 cit. dle Králová, 2016): „Většina rodičů dětí s autismem začne mít vážné obavy o zdravý vývoj svého dítěte už v prvním roce jeho života. Tyto obavy se týkají především problémů v komunikaci, hry, sociálních recipročních vztahů a receptivního vzoru chování.“

Velmi často rodiče dětí s PAS pozorují opožděný vývoj řeči, který u 50 % dětí nedosáhne požadované úrovně, tyto děti verbálně nekomunikují a jsou odkázány na neverbální komunikaci a využití alternativních a augmentativních metod dorozumívání (Thorová, 2006). Vývoj dětské řeči probíhá současně s celkovým vývojem dítěte, je zejména ovlivněn stavem sluchu, zraku, motoriky a myšlení. Je zřejmé, že specifické problémy v komunikaci u osob s PAS začínají již v dětství, a proto jde o multidisciplinární záležitost, na jejímž řešení se podílejí společně dětský lékař, logoped, psycholog, psychiatr, speciální pedagog, fyzioterapeut, sociální pracovníci v úzké spolupráci s rodiči. Děti s PAS, jež mají problémy s mentální flexibilitou v myšlení na rozdíl od intaktních dětí, nejsou schopny využívat nové kombinace slov. Pouze opakuji již slyšené a to ne vždy přiléhavě k situaci⁵². Problém s imaginární představivostí se projevuje částečnou nebo úplnou neschopností přiřazovat význam ke slovům, která dítě pouze slyší, ale nemá možnost je vidět. Obtížně chápou obecnou platnost pojmu. Naučené slovo se často váže ke konkrétní věci či osobě a jen těžko dochází k jeho zobecnění. Osoba s PAS často na otázku např. „Petře máš hlad?“ neodpovídá změnou osoby na „já“ ale vyjadřuje se ve stejné osobě, kterou slyšelo v otázce „Petr má hlad“.

Problém s pamětí v oblasti komunikace se většinou objevuje u dlouhodobé paměti, kdy osoby s PAS mohou mít problém s vybavením slov. Tomu lze předcházet použitím AAK prostředků. Krátkodobá paměť se projevuje výše uvedenou echolálií, tj. opakováním i dlouhých větných celků bez porozumění obsahu.

Další problém se projevuje v neschopnosti porozumět emocím druhých osob z jejich vnějších projevů např. výraz tváře, gesta, tón hlasu, pláč, smích. To způsobuje problémy v sociální interakci s druhými osobami, jelikož osoby s PAS mají omezenou schopnost vcítit se do druhého. Zejména se jedná o komunikační egocentrismus, ulpívání na tématech, která jsou osobě s PAS blízká a neschopností naslouchat a adekvátně reagovat na komunikačního partnera. Vzhledem k tomu, že mají omezenou schopnost vcítit se do druhé osoby a rozumět jejím emocím, převládá u nich tendence chápat vše doslovně, proto ani nerozumí metaforám, ironii a nadsázce (Krejčířová, 2003).

⁵⁰ *Expresivní složka řeči znamená schopnost osoby výstižně, srozumitelně vyjadřovat myšlenky, pocity, prožitky a rozhodnutí.*

⁵¹ *Receptivní složka řeči znamená schopnost osoby porozumět a pochopit mluvený projev při komunikaci.*

⁵² *Často využívá tzv. echolálie, tedy opakování slyšeného bez pochopení významu. Dítě opakuje i celé věty, které dříve zaslechlo, často s přesnou nápodobou intonace a melodie. Echolalická řeč, která může mít pestrou slovní zásobu, často způsobuje, že řeč dítěte s autismem se zdá být na vyšší úrovni (Jelínková, 1999).*

Při komunikaci s osobou s PAS je důležité si uvědomit, že mimika jejich obličeje bývá pro okolí často nečitelná, obvykle přetrvává neutrální výraz, který je vystřídán vyjádřením jen základních pocitů (hněvu, radosti).

Dále je podstatné zohlednit, že pro osoby s PAS je problematický oční kontakt. Vnímají ho jako rušivý, a mají tendenci se mu vyhýbat. V některých případech jejich pohled spíše ulpívá na jiné osobě nebo jiných podnětech v okolí a je těžké jejich pohled přilákat ke komunikačnímu partnerovi. V jiném případě se osoba s PAS dívá přes osobu komunikátora, bez osobního očního kontaktu.

Z dalších aspektů neverbální komunikace u osob s PAS nejsou spontánně využívána gesta rukou a hlavy, jako pohyby na znamení souhlasu a nesouhlasu. Z hlediska proxiemiky je u některých osob s PAS preferována větší vzdálenost od komunikačního partnera. Postavení těla např. polohy těla a hlavy mohou mít v atypické pozici. Při komunikaci se může osoba s PAS projevovat hyperaktivitou v pohybu (např. poskakováním, nekoordinovanými pohyby rukou, tleskáním) nebo odcházením z místa komunikace atd. Problém v omezené verbální komunikaci a neschopnosti vyjádřit své potřeby je často nahrazován fyzickou manipulací s předměty a osobami nebo facilitovanou komunikací, která je pro osobu s PAS výrazně jednodušší, např. fyzicky komunikačního partnera dovede k věci, kterou požaduje (Thorová, 2006).

Poruchy autistického spektra závažným a komplexním způsobem poškozují psychický vývoj jedince a chování osoby s PAS je pro jeho rodinu, pečující osoby, nejbližší okolí (např. ostatní klienti v DZR, spolužáci a učitelé, pracovníci v přímé péči v sociálních službách atd.) velmi náročné zvládat. Hlavní problém u osob s PAS pro jeho okolí je nesrozumitelnost chování, nečitelnost reakcí a obtížná ovlivnitelnost jejich projevů, činností a jednání. Typickým představitelem poruch autistického spektra je dětský autismus (v ČR nejrozšířenější diagnóza), který patří mezi nejtěžší, ale nejlépe prostudovanou diagnózu z PAS. Pro laickou veřejnost tyto děti působí často jako mentálně retardované a jejich nestandardní reakce považují za nevychovanost (např. lhostejnost k lidem, různé automatismy, zvláštní chování či agresivní projevy)⁵³.

⁵³ *Podrobněji rozvedeno v HRUŠKOVÁ, A. a kol. (2020).*

7.2.1 Komunikační standardy pro osoby s PAS

Seznámit dobrovolníky se specifikem komunikace s osobami s PAS na základě uvedeného desatera nebo z klíče pro komunikaci s osobou s autismem.

DESATERO komunikace s pacienty s poruchou autistického spektra

(vytvořeno organizací APLA – JM) (2012)⁵⁴

1. Autismus není patrný na první pohled, pozná se až podle nestandardního chování pacienta, které je potřeba tolerovat. Ačkoli se může na první pohled zdát, že je pacient rozmazlený, zlobivý či vzpurný, ve skutečnosti má jen nepřekonatelný strach z neznámého prostředí a z nové situace.
2. Důležitá je spolupráce s tlumočnickem, který pacienta s autismem vždy doprovází. Právě ten zná všechny důležité informace o konkrétním pacientovi, proto je dobré jeho rady a doporučení vhodného jednání s pacientem respektovat.
3. Jednoduchá uklidňující sdělení v krátkých větách jsou tou nejlepší formou slovní komunikace.
4. Je běžné, že pacienti s autismem jsou smyslově přecitlivělí. Proto je třeba se připravit na zvýšenou citlivost na zvuky, tóny, světlo, pachy či dotek neznámé osoby.
5. Při lékařském vyšetření je vhodné objednat pacienta na konkrétní čas. Nejlepší je zvat pacienta s PAS na úplném začátku či konci ordinálních hodin, kdy je v čekárně jen minimum lidí, a vždy ho brát přednostně před ostatními pacienty.
6. Je třeba tolerovat pacientův odmítavý přístup k lékařskému vyšetření. Snaha zlomit tento negativismus není vhodná a většinou situaci jen zhorší.
7. Při všech vyšetřeních a úkonech je nezbytná přítomnost doprovodu. Ten je v dané situaci jeho jedinou jistotou, oporou i tlumočnickem s okolím.
8. K úspěšnému lékařskému ošetření není vždy potřeba narkóza. Je dobré zvážit, zda k použití tlumících prostředků neexistuje jednodušší a méně radikální alternativa.
9. Je vhodné zvážit, zda jsou všechna vyšetření nezbytně nutná. Na některých tradičních lékařských postupech není potřeba vždy trvat.
10. Hospitalizace pacienta by také měla být důkladně zvážena. Pokud je nezbytná, je velice vhodné absolvovat pobyt v nemocnici s rodičem či jinou blízkou osobou, na kterou je pacient vázán. Je to dobré nejen pro pacienta, ale i pro ošetřující personál.

⁵⁴ Zdroj: NRZP. *DESATERO komunikace s pacienty s poruchou autistického spektra [online]. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením., 2012 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/2012/02/01/desatero-komunikace-s-pacienty-s-poruchou-autistickeho-spektra-vytvoreno-organizaci-apla-2/>*

KLÍČ pro komunikaci s osobou s autismem ⁵⁵

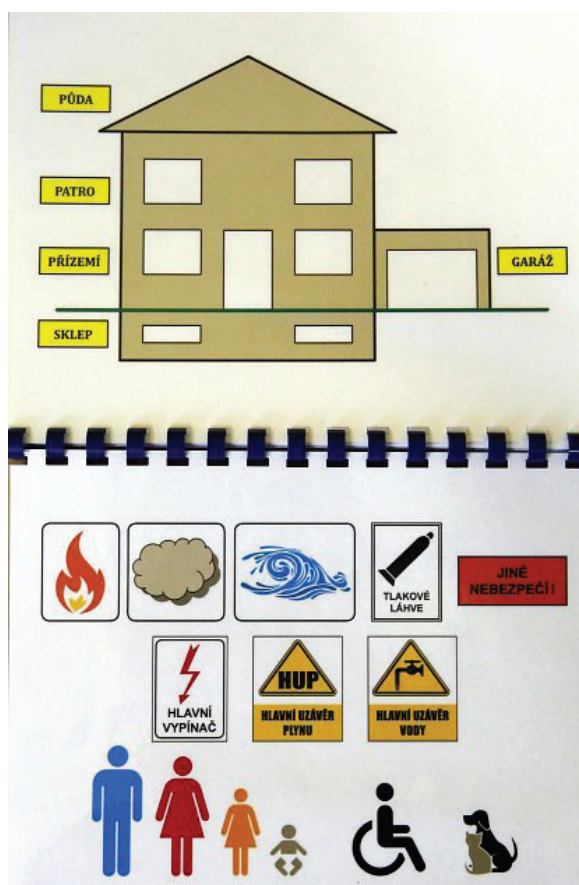
Jak se chovat k osobám s autismem, když se ocitnou v potížích a podlehnou panice? Jak těmto situacím předcházet?

1. **Jednej předvídatelně:** Vyvarujte se situací, kdy se například – byť s těmi nejlepšími úmysly – dotknete ramene člověka s autismem, aniž by předem viděl, že se tak chystáte učinit.
2. **Plánuj:** Rozhodně se vyplatí, když předem popíšete, co se bude dít. Člověku s autismem to velmi pomůže v orientaci a snáze přečká i nepříjemný rozhovor.
3. **Nekřič:** Nikdy na člověka s autismem nekřičte ani nezvyšujte hlas, může to zablokovat komunikaci či vyvolat autistickou krizi. Mnoho lidí s autismem má mnohem citlivější sluch, než si dokážete představit.
4. **Ptej se jasně:** Formulujte otázky jednoduše a jasně, nejlépe aby bylo možno odpovídat ANO/NE, nepoužívejte příměry a nežertujte. Nekladte více otázek najednou.
5. **Mluv jednoduše:** Nepokoušejte se oslnit člověka s autismem svou slovní zásobou. Je lepší mluvit pomalu a spíše v kratších větách a předat sdělení srozumitelně a bez odbíhání. Vyvarujte se řečnických otázek.
6. **Bud' trpělivý:** Pokud člověk s autismem nereaguje na vyřčené, nemusí to znamenat, že odpovědět nechce. Pokud se dlouze rozmýšlí, nepobízejte ho, ale přeformulujte otázku.
7. **Rozumět a vědět:** Pokud rozumí, a přesto se nevyjadřuje, pak je možné, že si v panice nedokáže rozmyslet odpověď. Nebojte se bez afektu zopakovat otázku – pomůžete mu tak se na odpověď soustředit.
8. **Jaký je den?** Člověk v autistické krizi může mít zhoršenou orientaci v čase a prostoru – pomozte mu popsáním, co se dělo, děje a dít bude. Pokud váhá při chůzi, tak ho doprovodte, přestože zná cestu.
9. **Omezuj pohled do očí:** Každý pohled do očí a zejména navázání očního kontaktu může vyvolat v člověku s autismem nejistotu nebo i paniku.
10. **Dej najevo pochopení:** Rozhodně neproděláte, když vyjádříte účast. Vyvarujte se ale frázi, místo „To přejde“ řekněte raději „Chci vám pomoci“ – bude to srozumitelné a povede to k ujištění, že na to není sám.

⁵⁵ Zdroj: VLÁDNÍ VÝBOR PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM. KLÍČ pro komunikaci s osobou s autismem – krátká verze. [online]. 2016 [cit. 2022-02-15]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/vzpo/dokumenty/KS---Klic-pro-komunikaci-kratka-verze_1.pdf

7.3 Specifika komunikace při mimořádných událostech

Specifika komunikace s osobami při mimořádných situacích, kde dobrovolníci působí, rozpracoval Hasičský záchranný sbor, který využívá při výjezdech „**Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí – Metodická příručka**“⁵⁶. Tato metodická pomůcka je součástí výbavy zásahových vozidel HZS ČR a probíhají odborné přípravy hasičů za účelem jejího využití. Cílem karet je usnadnit a urychlit komunikaci hasičů při mimořádných událostech, u kterých se mohou setkat s neslyšícími osobami. Karty obsahují 18 nejdůležitějších vět a otázek, které hasiči při komunikaci a pro uklidnění osob používají, a kterými také zjišťují informace důležité pro účinnou pomoc. Jednotlivé věty jsou sestaveny tak, aby odpovídaly slovosledu a gramatice znakového jazyka. Karty v přílohách dále obsahují **obrázky a piktogramy**, na kterých mohou neslyšící např. ukázat svá zranění a míru bolesti, či ve které části domu se nacházejí další osoby a nebezpečné věci.⁵⁷



⁵⁶ zdroj: HZSCR. Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí - Metodická příručka. [online]. 2016 [cit. 2022-02-15]. Praha: Hasičský záchranný sbor České republiky. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/karty-pro-komunikaci-s-neslysicimi-u-mimoradnych-udalosti-metodicka-prirucka.aspx>

⁵⁷ Zdroj: HZSCR. Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí - Metodická příručka. [online]. 2016 [cit. 2022-02-15]. Praha: Hasičský záchranný sbor České republiky. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/>

V rámci projektu EUNAD⁵⁸ byl vytvořený manuál „**Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s poruchami zrakového a sluchového vnímání**“, který je dostupný na stránkách MVČR⁵⁹. V manuálu se používá pojem „osoby s disabilitou“ a jsou tímto míněny osoby s poruchami zrakového a sluchového vnímání, nicméně postupy lze zobecnit pro další cílové skupiny např. oddíl č. 7 je zaměřen na komunikaci se seniory s poruchami zraku a sluchu.

clanek/karty-pro-komunikaci-s-neslysicimi-u-mimoradnych-udalosti-metodicka-prirucka.aspx

⁵⁸ Zdroj: Základní informace o projektu EUNAD [online]. 2014 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-informace-o-projektu-eunad.aspx>

⁵⁹ Zdroj: Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s poruchami zrakového a sluchového vnímání [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, 2014 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/projekt-eunad-lide-se-sluchovym-a-zrakovym-postizenim-pri-katastrofach.aspx>

Obecná pravidla v průběhu zásahu – doporučení pro IZS

- Osoby s poruchou zraku nebo sluchu vyžadují specifický přístup, způsob chování a komunikaci od okolí.
- Mají v případě mimořádné události, stejně jako ostatní, potřebu kvalitních informací.
- Ve skupině osob je třeba osoby s disabilitou vyhledat, zjistit druh zdravotního postižení a věnovat jim zvláštní pozornost i z hlediska komunikace. Nejjednodušší je přímo se zeptat, jakým způsobem osoba nejlépe komunikuje.
- Míru postižení zraku nebo sluchu je možné také specifikovat za pomoci screeningu
 - Příklad: Slyšíte veřejný výstražný signál a houkání vozů IZS?
 - Slyšíte tak, abyste mohl/a komunikovat po telefonu?
 - Potřebujete tlumočnicka znakového jazyka?
 - Rozumíte psanému textu?
 - Slyšíte a rozumíte mluvené češtině? Rozumíte mi, když takhle mluvím?
 - Můžete telefonovat?
- Mimořádná událost může na osobu s disabilitou více působit, právě proto, že má limitovaný přístup k informacím. Může proto působit zmateně.
- Správná komunikace může značně napomoci provedení zásahu s přítomností osob s disabilitou. Důležité je sdělování informací.
- Při komunikaci omezujeme rušivé a rozptylující vlivy prostředí. Ujistíme se, zda osoba má své kompenzační pomůcky (notebook s hlasovým výstupem, sluchadlo, mobilní telefon).
- Osobu s disabilitou povzbuzujeme vlídným přístupem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli osoby s disabilitou.
- Vyjadřujeme se jednoduše! Ověřujeme, zda nám osoba dobře rozumí.
- Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda naše komunikace skončila.
- Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění, využíváme také dotek, neverbální komunikaci a mimiku. Umožňujeme i dotek nás; jsme vnímaví k projevu úzkosti, strachu, smutku, bolesti.
- Usilujeme o to, aby osoba s disabilitou mohla zůstat s blízkou osobou, která zná její potřeby. Pokud se musí rozdělit, zajistíme co nejdříve obnovení kontaktu.
- Pokud není k dispozici blízká osoba, při péči na místě zásahu využíváme např. průvodce, zdravotnickou záchrannou službu, organizace pro psychosociální pomoc. Průvodce je třeba informovat o situaci a o dalším postupu.
- Informace je možné také získávat od sousedů – u nich je možné ověřovat, zda v domě nebydlí někdo s disabilitou.
- Účelná je proaktivita ze strany pomáhajících, některé osoby s disabilitou se zdržují v ústraní, v případě mimořádné události jsou nuceny komunikovat s neznámými lidmi a žádat je o pomoc, na což mnozí nejsou zvyklí a mají určité zábrany, obavy v sociální komunikaci

Komunikace se seniory s poruchami zraku a sluchu

- Vyhýbáme se zdětinšťování starého člověka.
- Musíme počítat se zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí při jejich přesunu. Pokud musíme urychlit jejich transport např. při evakuaci, použijeme postupy jako při záchraně zraněných osob (vynášení, spouštění, prostředky z vybavení zdravotnické záchranné služby apod.).
- Bez ověření rozsahu poruchy sluchu nezesilujeme hlas, porozumění řeči se ve stáří zhoršuje, v hlučném prostředí proto nepřekřikujeme jiný hovor, ale snažíme se hluk odstranit.
- Pomoc při pohybu, odkládání oděvů či při uléhání na lůžko vždy nabízíme (úměrně zdravotnímu postižení osoby), ale nevnučujeme, umožňujeme používání opěrných pomůcek (hole, chodítka).

Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR pro účel komunikace s osobami se zdravotním postižením zpracovalo novelu listu číslo 12 S Bojového řádu jednotek požární ochrany, který byl vydán pod názvem „Zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu“. List je určen velitelům zásahu jako pomůcka pro řešení situace se zdravotně postiženými v místě zásahu při mimořádné události a slouží též pro účely výcviku velitelů zásahu a hasičů. Jedna část listu je zaměřena na osoby s duševním onemocněním⁶⁰.

V rámci odborné přípravy se využívá DVD Komunikace s osobami se zdravotním postižením při mimořádné události. Níže je uveden odkaz na video spoty vhodné pro on-line výuku: <https://www.hasici-vzdelavani.cz/content/materialy-ke-stazeni-1>.

- [Zrakově postižení](#)
- [Sluchově postižení](#)
- [Tělesně postižení](#)
- [Mentálně postižení](#)
- [Komunikace se zasaženým při dopravní nehodě](#)
- [Komunikace s dětmi](#)
- [Komunikace - doprovázení k mrtvému](#)
- [Komunikace s viníkem dopravní nehody](#)
- [Komunikace se sebevrahem](#)
- [Komunikace s matkou zraněného dítěte](#)
- [Komunikace s rozrušeným majitelem domu \(požár\)](#)

⁶⁰ Zdroj: Zpráva o postupu prací na řešení problémů popsanych v Podnětu k řešení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin [online]. Vláda ČR, 2018 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/vzpo/dokumenty/Zprava---Podnet-k-reseni-situace-PAS.pdf>



Závěr

Závěr

V souvislosti se současným směřováním vzdělávání v oblasti veřejných služeb, které klade důraz na kvalitu poskytovaných služeb, její modernizaci, profesionalizaci a efektivnost, se vzdělávání stalo personální činností strategického významu. Tento požadavek se logicky přenesl klíčově i na regionální dobrovolnická centra a dále na dobrovolnická centra, která svou akreditaci získávají na Ministerstvu vnitra. Na rozdíl od minulosti se tedy význam strategické spolupráce dobrovolnických center s veřejnou správou, místní samosprávou a požadavky na její profesionalizaci zvýšil, stejně tak jako požadavky na profesionalizaci úředníků a zároveň všech ostatních oborů (např. poskytovatelé zdravotních služeb, sociální služby), kam koordinátoři dobrovolníků své dobrovolníky vysílají. Stejně tak u dobrovolníků bylo pro zvyšující se společenský zájem o dobrovolnictví, další zavádění dobrovolnických programů (např. přibývajících počet poskytovatelů zdravotních služeb) do veřejných služeb provedeno rozšířené školení o různé druhy profesí, ve kterých dobrovolnictví probíhá.

Státní správa, stejně jako úřady místních územních samospráv financují vzdělávání úředníků z vlastních rozpočtů a zároveň mají zákonem stanovenou povinnost vzdělávání zabezpečit. Každý kvalitní výkon v jakékoliv profesi je založen na širokém spektru kompetencí, kterými je profesionál/pracovník vybaven, není-li tomu tak, nemá dostatek nástrojů k poskytnutí kvalitní služby. Každá pozice vyžaduje specifické znalosti a dovednosti, předpokládáme, že potřeba vzdělávání je různá v návaznosti na individuální potřeby a potřeby pracovního místa. Potřeby na vzdělávání koordinátorů dobrovolníků mohou být různé podle typu organizace, typu práce s cílovou skupinou, podle druhu pracovního úvazku a míry jeho plnění. Kurz rozšiřující profesní kvalifikaci byl sestaven tak, aby zde každý našel své téma a zároveň se seznámil s novými trendy ve společnosti, která utváří požadavky směřující na dobrovolnická centra. Společnosti, která není součástí neziskového sektoru, v němž se dobrovolnická centra pohybují, ale té ostatní zbyváající společnosti, která vytváří finanční zisk, který na neziskový sektor přispívá a má tedy zájem o něm mnohé ne-li všechno vědět. Spolu se zvyšující se zpětnou vazbou neziskového sektoru směrem k občanům, veřejné správě, aktérům rozvíjejícím podnikání ve společnosti, lze podle zahraničních zkušeností očekávat jejich zapojení, zvýšení společenské prestiže dobrovolnictví a větší přísun finančních prostředků, stejně tak lidských zdrojů v podobě zanícených dobrovolníků. Většina lidí ve společnosti zná dobrovolnictví ať už formální nebo neformální, znají dobrovolnictví v různých podobách, v různých časech ho provozovali, ale mnozí neznají dobrovolnická centra svého regionu a jejich činnost.

Celoživotní vzdělávání a učení je cílem koncepcí dnešní vzdělávací politiky na úrovni národní i nadnárodní a politiky rozvoje lidských zdrojů. Trend globální propojenosti vytváří potřebu přenosu znalostí, dobrých zkušeností, praktických dovedností, aby nedocházelo k zvyšujícím se rozdílům mezi jednotlivými zeměmi v rámci procesu modernizace. Ukazuje se, že nestačí potřebné dovednosti a zkušenosti získat, či si je osvojit, nezbytný je jejich další rozvoj a umění je použít, tedy aplikace do profesního, osobního a rodinného života. Tento trend vtahuje do víru proměn i oblast neziskového sektoru s dobrovolnickými centry a jejich, byť dlouhodobou profesní zkušeností. Doba rozvoje informačních technologií klade na všechny stále nové a nové požá-

davky spolu s proměňující se společností. Nové nastupující generace mladých, jinak vzdělaných lidí, vybavených jinými kompetencemi, jinými zkušenostmi, přinášejí do mnoha oborů zcela nový pohled na mnohá dlouhodobá společenská dilemata. Dlouhodobé, byť dobré zkušenosti, jsou rychle nahrazeny novými, někdy riskantními, ovšem odpovídajícími nové potřebě realizace mladých lidí a jejich zcela jinému pohledu na současný svět. Úkolem všech zkušených a kvalifikovaných pracovníků je přijmout společenské změny tak, aby vše dobré, co vybudovali, zůstalo pro další generace v nadále užitečné podobě. Stálá proměna společnosti, oproti někdy již nehybnému lidskému vnímání jevů kolem sebe, je jen dokladem toho, že všichni jsme součástí stálé proměny vesmíru, jejímž základem je stálý pohyb, jak o tom informují Newtonovy zákony pro hybnost a energii.

Doba, kdy si člověk po celou dobu své ekonomické aktivity vystačil v podstatě s tím, co se naučil během přípravy na povolání, dávno pominula. Požadavky moderní společnosti se neustále mění a člověk musí své znalosti a dovednosti neustále prohlubovat a rozšiřovat. Vzdělávání a formování pracovních schopností se stalo celoživotním procesem. Dřívější společenskoekonomické podmínky celoživotní vzdělávání nevyžadovaly. Celoživotní výchova a vzdělávání se začíná uskutečňovat až pod vlivem potřeb a požadavků soudobé společnosti, změnil se obsah a charakter práce, došlo k prolínání fyzické a duševní práce, zvědečnění výroby i řízení, mechanizaci, automatizaci, inovaci pracovních procesů, nárůstu a racionálnímu využívání volného času, nárůstu účasti občanů na správě veřejných záležitostí, to vše podmínilo požadavky na celoživotní vzdělávání. Není pochyb o tom, že vzdělávání v rozsahu daném legislativou je zabezpečováno. Vzdělávání je nutné směřovat tak, aby korespondovalo s cíli organizace, s cíli veřejné politiky státu a zároveň bylo pro pracovníka dostatečně motivující k požadovanému pracovnímu výkonu. Pokud bude v osobním zájmu pracovníka se v určité oblasti vzdělávat, lze předpokládat větší účinnost vzdělávací aktivity. V systému celoživotní výchovy a vzdělávání má výchova a vzdělávání dospělých tedy nezastupitelné místo.

Pandemie koronaviru nešetřila nikoho, klasické prezenční vzdělávání se přesunulo do on-line prostoru. S on-line výukou neměli lidé příliš velké zkušenosti, zareagovat navíc museli všichni bezprostředně. Z těchto důvodů byla vytvořena příručka se zaměřením na on-line prostředí, obohacená zkušenostmi z on-line výuky při vzdělávání koordinátorů dobrovolnictví a dobrovolníků.

Vše, co bylo pro potřeby on-line studia za uplynulý čas vytvořeno, by mělo být rozvíjeno i nadále a stát se nejen soběstačnou alternativou, ale i plnohodnotnou součástí prezenčního vzdělávání. Tento postoj sdílí účastníci on-line vzdělávání, kteří v něm našli zálibení pro jeho nesporné výhody nejen v době pandemie. Výhody on-line prostředí bylo a je využito dále při pracovních schůzkách, které se dnes nabízejí místo pracovních cest. Při odborných konzultacích ke stanoveným tématům nabízí možnosti sdílení odborných seminářů, v tomto prostředí proběhly porady, konference celostátní i mezinárodní, diskuze veřejné správy k veřejné politice, práce ve strategických dokumentech, workshopy na odborná témata, webináře, dokonce i odborné terapie, rozhovory korporátních zaměstnanců, management projektů a schůzky k němu. Nesporné výhody jsou nízká časová náročnost, nízké finanční náklady, možnost výhody připojit se z různých míst, kde se účastník nachází.

Výhodou on-line vzdělávání je, že může svými kurzy pomoci lidem z druhého konce republiky. On-line svět nemá limity. Fungují zde sice odlišné zákonitosti, jiné strategie než při osobním setkání. Rozhodně se však nedá říci, že by to byl jen pasivní příjem, kdy člověk poslouchá do zemdlení, dle rozhovoru s účastníky kurzu. On-line spolupráce je flexibilnější, není potřeba nikam dojíždět. Všichni jsou na sebe plně soustředěni přes obrazovku. Podstata spolupráce je stále stejná, jen forma je jiná.

V on-line vzdělávání je potřeba budovat vztahy mezi komunitou posluchačů a lektorem, ukazovat jim, co získají tím, že kurz absolvují. Kdo má introvertnější povahu, může být pro něho veřejná prezentace vlastní práce stresující. Vzhledem k tomu, že je třeba posluchače zaujmout, musí lektor někdy hodně překročit svoji komfortní zónu, taktéž posluchač, chce-li se něco dozvědět a své myšlenky sdílet s ostatními. Mluvit naživo do kamery nebo přehrávat svou práci se naučí postupně všichni, ostych z vícečetného setkávání mizí u dospělých lidí pozvolna. Skupina posluchačů si postupně zvyká na prostředí, lektora, ostatní účastníky, s takovou reakcí se však setkáme i při prezenční formě vzdělávání při seznamování účastníků. S některými účastníky probíhá interakce jen přes chat vzhledem k nedostatečnému vybavení pro on-line kurz, zde doufáme, že se podaří předat to, co je potřeba. Je to nová forma vzdělávání a postupně všichni, kteří ji využíváme, získáváme zkušenosti, zkoumáme zpětnou vazbu, vylepšujeme, co se dá. Je potřeba stále investovat do svého vzdělávání. Nezbytná je také kvalitní technika a on-line aplikace, které stojí na pozadí prezentace a prodeje programů a které se musí zaplatit. Při technickém nastavení, nahrávání, přehrávání videí, prezentací a technické pomoci pro posluchače je potřeba, aby měl lektor po ruce i technického asistenta se znalostmi on-line prostředí, aby byl zabezpečen co nejpříjemnější průběh vzdělávacího kurzu.

Dle zkušeností lektorů v on-line prostředí je vyzkoušeno, že když je něco zadarmo nebo levné, lidé se dostatečně nezapojí, nevěnují programu pozornost. Ti posluchači, kteří za konzultace a programy platí odpovídající hodnotu, jsou skutečně motivováni na kurzu pracovat.

Změny, které přinesla pandemie s rozvojem nových zkušeností, jsou v některých oblastech nevratné, proto po pandemii je zapotřebí znovu naplánovat a rozmyslet si, jaká školení budou off-line a jaká on-line, případně i kombinace (tj. někteří účastníci jsou přítomni prezenčně a jiní jsou přítomní v on-line formě v jednom čase). Vše závisí na preferenci cílových skupin a motivaci účastníků.

Seznam odborné literatury a informačních zdrojů

- ANDERSEN, H., L. LARSEN a C. VAN LOON. *VIRTUAL FACILITATION*. Dostupné také z: <https://drive.google.com/file/d/1cYuj0bhPgzwSR4HHTsZ2HijE-qylsJj/view>
- ANTONELLI, W. What Is Zoom? the Popular Video-Chatting App Explained [online]. 2020 [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <https://www.businessinsider.com/what-is-zoom-guide>
- ARMSTRONG, T. *Každý je na něco chytrý: jak odhalit a rozvíjet různé druhy inteligence*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0019-2.
- BENDOVIÁ, P. *Alternativní a augmentativní komunikace 1*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3703-3.
- BOČEK, J. a O. LOCHMAN. *Dobrovolně přes hranice*. Praha, 2012. Dostupné také z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001167.pdf>
- BOČKOVÁ, B. *Vybrané kapitoly z alternativní a augmentativní komunikace: Učební text*. Brno: Masaryková univerzita, 2015. ISBN 978-80-210-7896-3.
- BUIJSSEN, Huub. *Demence: průvodce pro rodinné příslušníky a pečovatele*. Praha: Portál, 2006. Rádci pro zdraví. ISBN 80-7367-081-x.
- Co je ergoterapie. *Česká asociace ergoterapeutů* [online]. 2022 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <http://ergoterapie.cz/co-je-to-ergoterapie/>
- COOK, A. M. a M. J. POLGAR. *Assistive technologies: Principle and practice*. 4. Vyd. Mosby Elsevier, 2015. ISBN 978-0-323-09631-7.
- CSÉFALVAY, Z. a V. LECHTA. *Diagnostika narušené komunikační schopnosti u dospělých*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0364-3.
- ČAJANKOVÁ, K. 6 rad, jak napsat tiskovou zprávu [online]. 2018 [cit. 2022-01-28]. Dostupné z: <https://optimalne.net/clanek/6-rad-jak-napsat-tiskovou-zpravu>
- DESATERO KOMUNIKACE S MENTÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÝM. Knihovna města Hradce Králové. Dostupné také z: https://www.knihovnahk.cz/files/tinymce/pro-verejnost/sluzby/Desatero_komunikace_s_mentalne_znevychodnenym.pdf
- Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture Directorate B — Youth, Education and Erasmus+ Unit B.3 — Youth, Volunteer Solidarity and Traineeships. Brusel Belgium: European Commission, 2018. Dostupné také z: https://op.europa.eu/en/web/who-is-who/organization/-/organization/EAC/COM_CRF_243787
- Dobrovolníci v nemocnici: DOBROVOLNICKÝ PROGRAM V NEMOCNICI JIHLAVA [online]. [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.nemji.cz/dobrovolnici-v-nemocnici/ms-6631/p1=6631>
- DOBROVOLNICKÉ CENTRUM, O.S. SPOLU S PŘÍSPĚVATELI. *Lesy a dobrovolnictví*. Praha: HESTIA: Dobrovolnické centrum, o.s., 2011.
- Ěčko komunita & zahrada Společnosti E [online]. Praha: Společnost E / Czech Epilepsy Association, 2022 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.spolecnost-e.cz/komunita-ecko>
- EPALE [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/epalekurzy/>
- EUROPROFIS. *Modul č. 7 Tréninkové metody vzdělávání dospělých: Příručka lektora (metodicko-tematický dokument)*. 2013.
- Evropská komise [online]. Generální ředitelství pro komunikaci, 2022 [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/>
- FERTALOVÁ, T. a I. ONDRIOVÁ. *Demence: nefarmakologické aktivizační postupy*. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-2479-4.
- FRIČ, P. a M. VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes, 2012. ISBN 978-80-903696-9-6.

- FRIČ, P. a T. POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- FRIEDLOVÁ, K. *Bazální stimulace® pro pečující, terapeuty, logopedy a speciální pedagogy: praktická příručka pro pracující v sociálních službách, dlouhodobé péči a ve speciálních školách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2015. ISBN 978-80-904668-9-0.
- GANDALOVIČOVÁ, J. *Aplikovaná Behaviorální Analýza* [online]. 2016 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <https://csaba.cz/aba/>
- HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.
- HOLMEROVÁ, I. B. JURAŠKOVÁ a K. ZIKMUNDOVÁ. *Vybrané kapitoly z gerontologie*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Praha: EV public relations, 2007. ISBN 978-80-254-0179-8.
- HOLMEROVÁ, I., E. JAROLÍMOVÁ a J. SUCHÁ. *Péče o pacienty s kognitivní poruchou*. Praha: Pro Gerontologické centrum vydalo EV public relations, 2007. Vážka. ISBN 978-80-254-0177-4.
- HOP online learning* [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.salto-youth.net/tools/hopabout/>
- HRUŠKA TVRDÝ, L. *Industriální město v postindustriální společnosti*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2011. ISBN 978-80-904810-0-8.
- HRUŠKA TVRDÝ, L. *Změny na trhu práce a perspektivy vzdělanosti*. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, 2008. ISBN 978-80-248-1729-3.
- HRUŠKA, L., A. HRUŠKOVÁ a J. TOŠNER, a kol. *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR*. Ostrava: ACCENDO, 2018.
- HRUŠKOVÁ, A., I. FOLDÝNOVÁ a kol. *Souhrn způsobů a nástrojů AAK pro osoby s PAS v České republice*. Ostrava: ACCENDO, 2020.
- HUNTER, D. a J. REWA. *Leading Groups Online: a down-and-dirty guide to leading online courses, meetings, trainings, and events during the coronavirus pandemic*. Independently published, 2020. ISBN 979-8630044051.
- HZSCR. *Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí - Metodická příručka*. [online]. 2016 [cit. 2022-02-15]. Praha: Hasičský záchranný sbor České republiky. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/karty-pro-komunikaci-s-neslysicimi-u-mimoradnych-udalosti-metodicka-prirucka.aspx>
- ILLICH, I. *Odškolnění společnosti: polemický spis*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-96-6.
- JEŽKOVÁ, M. *Dopravní asistent. Bezpečná Plzeň* [online]. Plzeň, 2022 [cit. 2022-03-31]. Dostupné z: <https://www.bezpecnaplzen.eu/projekty/prevence-kriminality/dopravni-asistent/dopravni-asistent.aspx>
- JEŽKOVÁ, Z. *Cesta ke komunitní knihovně. Duha: Informace o knihách a knihovnách z Moravy* [online]. 2015, 29(3) [cit. 2022-01-31]. ISSN 1804-4255. Dostupné z: <http://duha.mzk.cz/clanky/cesta-ke-komunitni-knihovne>
- KONCEPCE ROZVOJE DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE: NA LÉTA 2020 - 2029*. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/soubor/koncept-koncepce-rozvoje-dobrovolnictvi-v-cr-pro-projednavani.aspx>
- KRÁLOVÁ, Z. *Rozvoj komunikace u dětí s poruchami autistického spektra*. Rigorózní práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze. 2016.
- KRÁTKÁ, K., H. PERNICOVÁ, a kol. *Historie a současnost dobrovolnictví v České republice*. Tišnov: Za sebevědomé Tišnovsko, o. s., 2010.

KUBOVÁ, L. *Řeč obrázků: komunikační systém tvořený obrazovými symboly : piktogramy + metodická příručka : volná řada pomůcek pro alternativní komunikaci*. Praha: Parta, 2011-. ISBN 978-80-7320-175-3.

KURT, S. *Kirkpatrick Model: Four Levels of Learning Evaluation* [on-line]. 2018. Dostupné z: <https://educationaltechnology.net/kirkpatrick-model-four-levels-learning-evaluation/>

LANDETE, B. M. a V. JOSHEVSKI. *Digital Approaches to Improving Key Competences: A COLLECTION OF TOOLS AND ACTIVITIES*. Reus, Spain, 2021. Dostupné také z: <https://www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/digital-approaches-to-improving-key-competences.3025/>

LAUERMANN, M. *Komunitní škola v perspektivě českého vzdělávacího systému* [online]. [cit. 2022-01-21]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/z/15805/KOMUNITNI-SKOLA-V-PERSPEKTIVE-CESKEHO-VZDELAVACIHO-SYSTEMU.html>.

MAŠTALÍŘ, J. a L. PASTIERIKOVÁ. *Alternativní a augmentativní komunikace*. Olomouc: UPOL, 2018.

MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ aj. KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

Metodické doporučení Ministerstva kultury pro dobrovolnictví v kultuře a umění. II. aktualizované vydání. [Praha]: NIPOS, 2015. ISBN 978-80-7068-292-0. Dostupné také z: <https://www.nipos.cz/metodicke-doporučení-ministerstva-kulturypro-dobrovolnictví-v-kultuře-a-umění/>

Metodický návod – komunitní/obecní kompostárna [online]. Praha: ODBOR ODPADŮ MŽP, 2012 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://biom.cz/cz/knihovna/metodicky-navod-odboru-odpadu-mzpj-komunitni-obecni-kompostarna>

Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s poruchami zrakového a sluchového vnímání [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, 2014 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/projekt-eunad-lide-se-sluchovim-a-zrakovym-postizenim-pri-katastrofach.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Projekt BEZPEČNOSTNÍ DOBROVOLNÍK: Manuál pro obce*. Praha. Dostupné také z: <http://www.mvcr.cz/soubor/manual-2016-pdf.aspx>

Místní Agenda 21: metoda řízení kvality pro města, obce a regiony. Praha, 2016. Dostupné také z: https://www.dataplan.info/img_upload/f96fc5d7def29509aefc6784e61f65b/brozura_ma21_web.pdf

Místo, kde žijeme [online]. Praha: Nadace Via, 2022 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.nadacevia.cz/nabidka-programu/misto-kde-zijeme/>

MUŽÍK, J. *Androdidaktika*. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004. Lidské zdroje. ISBN 80-7357-045-9.

MUŽÍK, J. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. Plzeň: Fraus, 2005. ISBN 80-7238-220-9.

Návody k použití videokonference Zoom na počítači [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://jedutun.net/zoom/>

NOVOTNÝ, M. *Dobrovolnictví středoškoláků: manuál pro učitele, zaměstnance neziskových organizací a volnočasových klubů a další zájemce o tom, jak udělat dobrovolnictví pro středoškoláky zajímavým*. Praha: Hestia, 2003. ISBN 80-239-0748-4.

NOVOTNÝ, Michal a Ivana STARÁ. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Vyd. 2. dopl. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697-5.

NRZP. *DESATERO komunikace s pacienty s poruchou autistického spektra* [online]. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením., 2012 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/2012/02/01/desatero-komunikace-s-pacienty-s-poruchou-autistickeho-spektra-vytvoreno-organizaci-apla-2/>

NRZP. *DESATERO komunikace s pacienty se syndromem demence* [online]. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením., 2010 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/2010/09/27/desatero-komunikace-s-pacienty-se-syndromem-demence/>

O Bazální stimulaci. *INSTITUT BAZÁLNÍ STIMULACE PODLE PROF. DR. FRÖHLICHA, S. R. O.* [online]. Frýdek-Místek, 2019 [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.bazalni-stimulace.cz/o-bazalni-stimulaci/>

Orientace v realitě: Edukační technika napomáhající zvládat kognitivní a behaviorální změny při demenci. Dostupné také z: https://www.htf.cuni.cz/HTF-80-version1-9orientace_v_realite.ppt

PALÁN, Z. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých.* Olomouc: DAHA, 1997. Promos. ISBN 80-902232-1-4.

PANČOCHA, K. Aplikovaná behaviorální analýza a její zavádění do praxe v ČR. In: *Konference k Mezinárodnímu dni porozumění autismu.* 2017.

PANENKY A ZVÍŘÁTKA PRO TERAPII DEMENCE. APO PANENKY A ZVÍŘÁTKA PRO TERAPII DEMENCE. APOS Brno [online]. Brno, 2022 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://aposbrno.cz/94-panenky-a-zviratka-pro-terapii-demence> S Brno [online]. Brno, 2022 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://aposbrno.cz/94-panenky-a-zviratka-pro-terapii-demence>

Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2013. Dostupné také z: www.mvcr.cz/soubor/pravidla-2013-web-pdf.aspx

PROCHÁZKOVÁ, E. Metoda validace – podpora práce s dezorientovanými lidmi. *Odborný časopis Sociální služby* [online]. Číslo 12. 2012 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <https://www.prohman.sk/socialna-praca/metoda-validace-podpora-prace-s-dezorientovanymi-lidmi>

Projekt „KOMUNITNÍ ŠKOLA – SYMBOL ŽIVÉ OBCE, fáze I.“ [online]. Husinec: Město Husinec, 2015 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.husinec.cz/obecne-informace/projekty/komunitni-skola/>

Projekt SOUSEDĚ plus [online]. Plzeň: TOTEM, 2022 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <http://www.sousede-plus.cz/>

PŘÍRUČKA PRO OBCE: VYUŽITELNÁ PŘI VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ V OBLASTI VNITŘNÍ BEZPEČNOSTI. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2014. Dostupné také z: www.mvcr.cz/soubor/pravidla-2013-web-pdf.aspx

SALTO-YOUTH [online]. 2022 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.salto-youth.net/>

Služby pro mentálně znevýhodněné. Hradce Králové: Knihovna města Hradce Králové. Knihovna města Hradce Králové, 2020. Dostupné také z: <https://www.knihovnahk.cz/pro-verejnost/sluzby/sluzby-pro-mentalne-znevychodnene>

SOLOMON, Michael R., Greg W. MARSHALL a Elnora W. STUART. *Marketing očima světových marketing manažerů.* Brno: Computer Press, 2006. Business books (Computer Press). ISBN 80-251-1273-X.

Strategie České alzheimerovské společnosti P-PA-IA: péče a podpora lidem postiženým syndromem demence: P - podpora, poradenství, pomoc (prostředí pro péči, paliativní přístup): PA - programové aktivity: IA - individualizovaná asistence (individuální aktivity). Praha: Česká alzheimerovská společnost, Revidovaná verze 2013.

ŠAROUNOVÁ, J. *Metody alternativní a augmentativní komunikace.* Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0716-0.

ŠIMKOVÁ, S., ed. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví.* [Praha]: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8.

THOROVÁ, K. *Poruchy autistického spektra: dětský autismus, atypický autismus, Aspergerův syndrom, dezintegrační porucha.* Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-091-7.

TOŠNER, J. a A KOL. *Metodika dobrovolnictví v obci - JAK NA TO?.* Praha: HESTIA ve spolupráci s Národní sítí Zdravých měst ČR: AGNES, o. s., 2014. ISBN 978-80-87548-00-4. Dostupné také z: https://www.zdravamesta.cz/img_upload/f96fc5d7def29509aeffc6784e61f65b/metodika_dobrovolnictvi-v-obci.pdf

TOŠNER, J. a O. SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7178-6.

TOŠNER, J. *Metodika: Dobrovolnictví v Otevřené zahradě*. Praha: HESTIA, Nadace partnerství, 2016

Unie Fyzioterapeutů ČR (UNIFY ČR). *FYZIOTERAPIE*. Praha, 2016. Dostupné také z: http://www.unify-cr.cz/obrazky-soubory/brozura_final-46f40.pdf

UNITY EFFECT. How to facilitate engaging online meetings with Zoom. Dostupné také z: <https://www.unityeffect.net/>

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.

VENGLÁŘOVÁ, M. a G. MAHROVÁ. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada, 2006. Sestra (Grada). ISBN 8024712628.

VENGLÁŘOVÁ, M. a G. MAHROVÁ. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada, 2006. Sestra (Grada). ISBN 8024712628.

Věstník ministerstva zdravotnictví České republiky. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2009, ročník 2009, číslo 6. Dostupné také z: <https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/webpub/3628/36956/V%C4%9Bstn%C3%ADk%20MZ%20%C4%8CR%206-2009.pdf>

Věstník ministerstva zdravotnictví České republiky. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2009, ročník 2011, číslo 11. Dostupné také z: <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-11-2011/>

VLÁDNÍ VÝBOR PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM. *KLÍČ pro komunikaci s osobou s autismem – krátká verze*. [online]. 2016 [cit. 2022-02-15]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/KS---Klic-pro-komunikaci-kratka-verze_1.pdf

VOJTOVÁ, H. *Koncept Smyslové Aktivizace* [online]. 2020 [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://smyslovaaktivizace.cz/o-konceptu/>

VOJTOVÁ, H. *Smyslová aktivizace v české praxi*. Prachatice: Institut vzdělávání, 2014. ISBN 978-80-260-5804-5.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0235-6.

Youth workers guide, a list of action for SDGs. EACEA. Dostupné také z: chrome-extension://efaidnbnmnihpccajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.salto-youth.net%2F-downloads%2Ftoolbox_tool_download-file-2675%2FYW4GG-digital-guide.pdf&pdffilename=YW4GG-digital-guide.pdf

YOUTH PASS STRATEGY. Bonn, Germany: UGEND für Europa/ SALTO Training & Cooperation Resource Centre. ISBN 978-3-00-069659-6.

Youthpass [online]. [cit. 2022-02-02]. Dostupné z: youthpass.eu

Základní informace o projektu EUNAD [online]. 2014 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-informace-o-projektu-eunad.aspx>

Základní stavební kameny Psychobiografického modelu (PBM) prof. E. Böhma. Erwin Böhm Institut [online]. 2015 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <http://www.ebinbio.cz/teorie-pbm/>

Zpráva o postupu prací na řešení problémů popsanych v Podnětu k řešení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin [online]. Vláda ČR, 2018 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/Zprava---Podnet-k-reseni-situace-PAS.pdf>

ZREALIZUJ WORKCAMP VE SVÉM MĚSTĚ: MANUÁL PRO ORGANIZÁTORY MEZINÁRODNÍCH DOBROVOLNICKÝCH PROJEKTŮ. Praha, 2016. Dostupné také z: <https://www.inexsda.cz/docs/inex-2016-zrealizuj-workcamp-ve-svem-meste.pdf>



8 Přílohy

8.1 Příloha č. 1: Oblasti výkonu dobrovolnické činnosti

8.1.1 Sociální služby

V oblasti sociálních služeb se v současné době soustředí velké množství dobrovolníků. Zde se stali dobrovolníci lidským prvkem přinášejícím svou životní zkušenost a něco nového v protikladu k vžitým stereotypům v zařízeních dlouhodobé péče. Vnášejí do vztahů nová přátelství, zkvalitňují individuální přístup k uživatelům a podílejí se na celkovém zkvalitnění sociální služby. Dobrovolníci nenahrazují práci profesionálů, neposkytují přímo sociální službu, přesto je nutno poznamenat, že v praxi dochází k překrývání činností dobrovolnictví se sociální službou. Dobrovolníci jsou aktivně vyhledáváni, zpravidla jsou registrováni jako zájemci a následně pro svou činnost v sociálních službách proškoleni, získávají smlouvu a jsou koordinováni pověřenou osobou, v nejlepším případě přímo koordinátorem dobrovolníků. Jejich činnost je oceňována, kontrolována a také v závěrečné fázi cyklu dobrovolníka řádně ukončována. Zákon o sociálních službách umožňuje působení dobrovolníků v sociálních službách v rámci akreditovaného režimu dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje podmínky a pravidla činnosti dobrovolníků. Na organizaci, v níž působí dobrovolníci v rámci sociálních služeb, jsou kladeny také další požadavky vycházející ze standardů kvality sociálních služeb. Sociální oblast patří k jedné z nejvýznamnějších z hlediska využití dobrovolnictví.

Mezi dobrovolníky nejčastěji vykonávané služby patří:

Tvořivé volnočasové aktivity, činnosti přispívající k rehabilitaci a nácviku soběstačnosti, společné vycházky v rámci oddělení nebo i v areálu sociální služby, individuální práce s jedním klientem v roli společníka, pomoc při kulturních akcích v zařízeních, canisterapie, společenské hry, výtvarná či jiná kreativní činnost, společná komunikace, hra na hudební nástroj na pokojích klientů. Povídají si, čtou, luští křížovky. V azylových domech pomáhají při poskytování potravinového servisu, hygienických pomůcek, roznášení letáků. Pomáhají dětem v přípravě na vyučování, asistují pracovníkům v nízkoprahových centrech. Pomáhají v osvětě na různá témata. Společně vaří s mládeží, seniory. Přípravují pomůcky pro společenské hry. Podporují nevidomé v nácviku soběstačnosti a trávení volného času. Doprovázejí klienty na nákup, úřad, návštěvu, pomáhají s obstaráním různých služeb. Docházejí s klienty za sportem, kulturou. V kojeneckých ústavech pomáhají s adaptací dětí na život a připravují je v citové oblasti na příchod do nové rodiny, stejně jako se podílejí na jejich osobním rozvoji. Práce pro duševně a mentálně postižené obsahuje všechny výše uvedené aktivity.

Identifikované výhody zapojení dobrovolníků:

- jsou pomocnou rukou, která přidrží, popostrčí, pohlídná, poradí;
- obohatí náplň aktivit pro klienty – mají vlastní koníčky a nápady, které mohou s klienty realizovat;
- mají čas věnovat se své dobrovolné činnosti;
- přinesou pohled „zvenčí“, nové informace pro klienty i personál, mají vlastní životní zkušenosti, které mohou předávat;

- mají nadšení do práce – nepracují za peníze, ale za pochvalu či úsměv klienta;
- možnost „vychovat“ si z dobrovolníků nové pracovníky.

Podobné aktivity jsou realizovány i u dětí z dětských domovů (spadajících do kompetence MŠMT), kde se zapojují do volnočasových aktivit.

Metodiky v této oblasti:

- MPSV: Metodika – Dobrovolnictví a zapojení osob 50+ do dobrovolnických aktivit v ČR⁶¹
- Moravskoslezský kraj: Metodika pro koordinování dobrovolnické služby v pobytových sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením⁶²
- Královéhradecký kraj: Metodika dobrovolnictví v sociálních službách⁶³
- Středočeský kraj: Metodika zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory⁶⁴

8.1.2 Kultura a pomoc při zachování kulturního dědictví

Kulturní oblast zahrnuje celou škálu nestátních neziskových organizací, ve kterých se angažují tisíce neformálních dobrovolníků. Často se sami ani za „dobrovolníky“ nepovažují. Všichni ti, kteří jsou členy neprofesionálních uměleckých souborů a spolků, organizují kulturní a společenské dění kolem sebe, ti, kteří se zabývají ochranou a revitalizací místních kulturních památek, i ti, kteří opatrují kroniky a tradice svých obcí – to jsou neformální dobrovolníci v kultuře. V oblasti památkové péče existuje mnoho sdružení a společností, které pečují o zachování a obnovu kulturních památek. Často je jejich činnost spojena s konkrétní památkou – hradem, zámek, divadlem, kostelem, galerií či muzeem. Tato zařízení často nepracují s akreditovanými dobrovolnickými programy, a tudíž zde práce s dobrovolníky spadá pod občanský zákoník.

Mezi dobrovolníky nejčastěji vykonávané služby patří:

Organizace kulturního a společenského dění, revitalizace kulturních památek, opatrování kroniky a tradice obcí, činnost dobrovolníků v galeriích a muzeích. Dobrovolníci v divadle jsou využíváni zejména při vytváření zázemí, stěhování a úpravě prostor organizace, v průběhu divadelních sezón jsou často postupně zapojováni i do ostatních sfér práce v divadle, kde se činnost dobrovolníků překrývá s činností pracovníků v divadle (vypomáhají také jako šatnáři, uvaděči atd.). Dobrovolníci pracují na festivalech, filmových projekcích, přehlídce hudby, uměleckých akcích, výstavách; tyto činnosti jsou často spojeny s humanitárními aktivitami. Patří sem také dobrovolnictví v knihovně.

Zapojení dobrovolníků v knihovně:

- pro veřejné čtení;
- pro donáškovou službu;

⁶¹ https://www.mpsv.cz/files/clanky/23617/2_Dobrovolnictvi_50_plus.pdf

⁶² https://www.msk.cz/assets/dotace_eu/metodika--pro-koordinovani-dobrovolnicke-sluzby.pdf

⁶³ *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách: Královéhradecký kraj. HESTIA, o.s. Dostupné také z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>*

⁶⁴ https://www.visk.cz/sites/default/files/metodika_seniори_final_prvni_cast.pdf

- přednášející, vzdělávající, besedy, účast na aktivitách knihovny;
- pro kreativní práci především s dětmi, seniory;
- přednášející regionální tradice.

Metodiky v této oblasti:

Metodické doporučení Ministerstva kultury pro dobrovolnictví v kultuře a umění (II. aktualizované vydání);⁶⁵ druhé aktualizované vydání bylo vydáno v roce 2015. Samotné metodické doporučení se skládá ze dvou částí:

- Management dobrovolnictví v kultuře aneb Jak realizovat dobrovolnický program v kulturní instituci;
- Dobrovolnictví v jednotlivých oblastech veřejných služeb.

Většina organizací v této oblasti však využívá v práci s dobrovolníky vlastní kreativní řešení, která považují za své know-how.

8.1.3 Zdravotnictví

Dobrovolníci dnes působí nejen v lůžkových zdravotnických zařízeních, ale i ve „zdravotně-sociálním terénu“, kde pomáhají hlavně lidem s různým typem zdravotního postižení. Svou činností jim usnadňují návrat do společnosti i do fungování v běžném životě, umožňují jim zapojit se do aktivit, které by pro ně samotné byly těžko dostupné. Dobrovolníci jsou tak přirozeným mostem, který propojuje zdravotnickou a sociální oblast. V nemocnicích se dobrovolnický program osvědčil jako jeden z nástrojů, který prostřednictvím lidského kontaktu dobrovolníka s pacientem napomáhá aktivizaci, motivaci a psychické podpoře hospitalizovaných pacientů, přispívá k efektivnější organizaci práce a času personálu na odbornou činnost i ke zlepšení celkové atmosféry nemocnice. Dobrovolníci zde pracují v akreditovaných dobrovolnických programech dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, které spadají pod zákon o dobrovolnictví.

Bezpečné zapojení dobrovolníků v profesionálně řízeném a strukturovaném nemocničním prostředí vyžaduje dobře nastavené mantinely a profesionální koordinaci celého programu. Vývoj ukázal, že při realizaci dobrovolnického programu je třeba rozlišit pozici a odpovědnost poskytovatele zdravotních služeb, u kterého dobrovolníci působí, a odpovědnost nestátní neziskové organizace, která s poskytovatelem zdravotních služeb spolupracuje a má na starost základní péči o dobrovolníky.

Mezi dobrovolníky nejčastěji vykonávané služby patří:

Tvořivé volnočasové aktivity, činnosti přispívající k rehabilitaci a návratu soběstačnosti, společné vycházky v rámci oddělení nebo i v areálu nemocnice, individuální práce s jedním klientem v roli společníka, pomoc při kulturních akcích v zařízeních, canisterapie, společenské hry, výtvarná či jiná kreativní činnost, společná komunikace, hra na hudební nástroj na pokojích pacientů. Povídají si, čtou, luští křížovky. Aktivity jsou jednorázové nebo pravidelné.

⁶⁵ *Metodické doporučení Ministerstva kultury pro dobrovolnictví v kultuře a umění. II. aktualizované vydání. [Praha]: NIPOS, 2015. ISBN 978-80-7068-292-0. Dostupné také z: <https://www.nipos.cz/metodicke-doporučení-ministerstva-kulturypro-dobrovolnictví-v-kultuře-a-umění/>*

Metodiky a manuály v této oblasti:

Ministerstvo zdravotnictví vydalo ve věstníku pro oblast dobrovolnictví dvě následující metodiky:

- Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích – Metodické doporučení je ve Věstníku MZ 6/2009⁶⁶
- Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních Metodický návod je ve Věstníku MZ 11/2011⁶⁷.

Dále z roku 2003 existuje manuál vydaný zapsaným ústavem HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú., ve spolupráci s Fakultní nemocnicí v Motole: Dobrovolníci v nemocnicích: Metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení (Novotný a Stará, 2002).

Zajímavým příkladem je Fakultní nemocnice v Motole, která realizuje samostatné Dobrovolnické centrum fungující pod Útvarem hlavní sestry, čímž je celý program stabilně organizačně zakotven ve struktuře nemocnice. Dobrovolnická činnost se uplatňuje také ve Fakultní Thomayerově nemocnici v Praze, kde působí dobrovolnické centrum Lékořice. Dalším příkladem dobré praxe v zapojení dobrovolníků je také nemocnice Jihlava.⁶⁸

8.1.4 Ekologie a ochrana životního prostředí

K péči o přírodní dědictví a životní prostředí přispívají dobrovolníci v České republice již od 19. století. Dnes v této oblasti působí stovky větších i menších organizací a spolků. S nimi desítky tisíc dobrovolníků pečují o významné přírodní lokality, sázejí stromy, starají se o ohrožená zvířata, budují naučné stezky, provádějí strážní službu nebo se věnují ekologické výchově dětí a mládeže či osvětě široké veřejnosti. Dobrovolnictví v oblasti životního prostředí má dlouhodobý přínos v mnoha oblastech. Dobrovolníci pečují o mnoho konkrétních chráněných či významných lokalit a pomáhají je tak uchovat pro naši i příští generaci. Přispívají také k ochraně či záchraně mnoha živočichů, ať už jde o obojživelníky, ptactvo či velké šelmy.

Metodiky v této oblasti:

V roce 2016 byla zapsaným ústavem HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú. ve spolupráci s Nadací partnerství vytvořena Metodika: Dobrovolnictví v Otevřené zahradě.⁶⁹ Zajímavý metodický materiál lze najít také v publikaci „Lesy a dobrovolnictví“⁷⁰ z roku 2011, které vydalo Dobrovolnické centrum, o. s., spolu s přispěvateli.

⁶⁶ Věstník Ministerstva zdravotnictví České republiky. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2009, ročník 2009, číslo 6. Dostupné také z: <https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/3628/36956/V%C4%9B-stn%C3%ADk%20MZ%20%C4%8CR%206-2009.pdf>

⁶⁷ Věstník Ministerstva zdravotnictví České republiky. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2009, ročník 2011, číslo 11. Dostupné také z: <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-11-2011/>

⁶⁸ Dobrovolníci v nemocnicích: DOBROVOLNICKÝ PROGRAM V NEMOCNICI JIHLAVA [online]. [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.nemji.cz/dobrovolnici-v-nemocnici/ms-6631/p1=6631>

⁶⁹ TOŠNER, J. Metodika: Dobrovolnictví v Otevřené zahradě. Praha: HESTIA, Nadace partnerství, 2016.

⁷⁰ DOBROVOLNICKÉ CENTRUM, O.S. SPOLU S PŘÍSPĚVATELI. Lesy a dobrovolnictví. Praha: HESTIA: Dobrovolnické centrum, o.s., 2011.

8.1.5 Prevence kriminality

V rámci rozhovorů respondenti zařazovali do oblasti prevence kriminality téměř všechny služby vykonávané v sociální oblasti (bezdromovci, sociálně vyloučení, dysfunkční rodiny s dětmi apod.), dále pak v oblasti sportu či práce s dětmi a mládeží s odůvodněním, že pokud se této oblasti dobrovolníci věnují, klesá u zmiňovaných cílových skupin motivace k trestné činnosti, a proto tyto oblasti považovali za prevenci kriminality. Přímým dobrovolnictvím v oblasti prevence kriminality jsou aktivity programu Bezpečnostní dobrovolník včetně zapojení dopravních asistentů. Dopravní asistenti jsou dobrovolníci, kteří se podílejí na zajišťování bezpečnosti dětí při cestě z domova do školy a zpět. Dobrovolník musí absolvovat školení zajištěné Policií České republiky v oblasti dopravní bezpečnosti a práce s dětmi a mládeží, zastavuje auta a řídí provoz na obcích vybraných přechodech. Bývá vybaven reflexní vestou a stavěcím terčem. Projekty tohoto typu byly nebo jsou uskutečňovány v Sokolově, Chodově, Plzni, Pardubicích, Praze, Mladé Boleslavi, Opavě či Bechyni.⁷¹

Nejčastěji vykonávanými aktivitami v oblasti dobrovolnictví jsou:

- dohled na přechodech pro chodce v rámci cesty dětí do škol
- hlídkování v okolí škol
- hlídkování v obci
- identifikace černých skládek
- hlídání porušování zákazu kouření.

Metodiky

Ministerstvo vnitra vydalo Manuál pro obce.⁷² Jedná se o nezávaznou metodickou pomůcku, která je určena především obcím, obecním policiím a členům zastupitelstev a měla by sloužit jako zdroj inspirace při zabezpečování systémových opatření v oblasti vytváření podmínek pro zvyšování bezpečnosti a veřejného pořádku na místní úrovni, a to za využití dobrovolné pomoci laické veřejnosti.

8.1.6 Dobrovolnictví s dětmi a mládeží

Velmi široká oblast vykonávaných dobrovolnických aktivit svým způsobem přesahující do všech ostatních oblastí. Děti a mládež se přirozeně vyskytují jak v sociální oblasti, tak ve zdravotnictví, sportu, životním prostředí apod.

Podle Úmluvy o právech dítěte se považuje za dítě osoba ve věku do 18 let. V ČR se dítětem rozumí nezletilá osoba, přičemž dle § 30 NOZ se zletilosti nabývá dovršením osmnáctého roku věku. Mládež je vymezena věkem 18 až 26 let (viz např. MŠMT Programy státní podpory práce s dětmi a mládeží pro nestátní neziskové organizace na léta 2017–2020).⁷³

⁷¹ Více informací - dopravní asistenti v Plzni: JEŽKOVÁ, Monika. Dopravní asistent. Bezpečná Plzeň [online]. Plzeň, 2022 [cit. 2022-03-31]. Dostupné z: <https://www.bezpecnaplzen.eu/projekty/prevence-kriminality/dopravni-asistent/dopravni-asistent.aspx>

⁷² MINISTERSTVO VNITRA ČR. Projekt BEZPEČNOSTNÍ DOBROVOLNÍK: Manuál pro obce. Praha. Dostupné také z: <http://www.mvcr.cz/soubor/manual-2016-pdf.aspx>

⁷³ Nutno podotknout, že z hlediska běžného chápání mladí lidé ve věku 16–18 let už za děti pokládání

Organizace dětí a mládeže jsou pak dle metodiky MŠMT organizace, kde je více než 75 % členské základny mladší 26 let. Organizace pracující pro děti a mládež se nezaměřují pouze na výchovnou aktivitu směrem k členské základně, ale často například také na práci s neorganizovanou mládeží, realizaci konkrétních projektů, zajištění příznivého prostředí pro děti a mládež apod.

Dobrovolnictví je základním předpokladem činnosti spolkových sdružení, neboť výchovná práce je v nich vykonávána převážně dobrovolnický. Na zajištění těchto aktivit pracuje na 30 tisíc dobrovolníků, kteří vykonávají svou činnost dlouhodobě a pravidelně. Organizace zde pracují s akreditovanými programy MŠMT, MV a MŽP podle druhu pestré činnosti, ke které se daná organizace hlásí.

Mezi dobrovolníky nejčastěji vykonávané služby patří:

Tradiční dobrovolnické činnosti v této oblasti vykonávají skauti, junáci, mladí turisté, woodcrafteri, táborníci, zálesáci, mladí ochránci přírody, členové YMCA atd. Klíčovou úlohu dobrovolníci vykonávají při hrách všemožného typu, táboření, pobytu v přírodě o jarních či letních prázdninách. Dobrovolníci pomáhají s přípravou programů pro děti, zážitkovou pedagogikou, s přípravou materiálů, učí se zapojovat děti do aktivit, vedou je k vztahu k přírodě i jiným lidem, zajišťují chod oddílů, střediska, tábora, podílejí se na přípravě stravy, zajištění podpory a rozvoje osobnosti dětí v oblasti mravních, intelektuálních, sociálních a tělesných schopností. Spadá sem i činnost mateřských a rodinných center.

Metodiky

Manuál pro učitele, zaměstnance neziskových organizací a volnočasových klubů a další zájemce o to, jak udělat dobrovolnictví pro středoškoláky zajímavým, vytvořil v roce 2003 zapsaný ústav HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z.ú., ve spolupráci s několika dalšími dobrovolnickými centry pod názvem „Dobrovolnictví středoškoláků“⁷⁴

Sborník příkladů dobré praxe „Výchova k dobrovolnictví“ z roku 2012 je další publikací vhodně prezentující dobrovolnictví dětem a vydal jej Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků a školské zařízení pro zájmové vzdělávání. Témata, kterými se publikace zabývá:

- dobrovolník v každém z nás
- dobrovolníci v přírodě
- dobrovolníci na táborech
- studentský dobrovolnický klub
- výchova k dobrovolnictví hrou
- Kompas: komunikace, partnerství, spolupráce

nejsou: nechovají se tak a ani se tak necítí. Ostatně i z hlediska zákonných norem náleží této věkové kategorii některá práva a povinnosti, třebaže nemají plnou trestněprávní odpovědnost. Z těchto důvodů je primární cílovou skupinou Koncepce podpory mládeže 2014 – 2020, v souladu s dokumenty Evropské unie pro oblast mládeže, mládež ve věku 13 až 30 let (viz Koncepce podpory mládeže 2014 – 2020. Praha: MŠMT, 2014, str. 2 [on-line] Dostupné z <http://www.msmt.cz/file/33599_1_1/>)

⁷⁴ NOVOTNÝ, Michal. *Dobrovolnictví středoškoláků: manuál pro učitele, zaměstnance neziskových organizací a volnočasových klubů a další zájemce o tom, jak udělat dobrovolnictví pro středoškoláky zajímavým. Praha: Hestia, 2003. ISBN 80-239-0748-4.*

- Čekatelský kurz Tokaheya
- dobrovolnický program v DDM
- víkendové setkávání v Radka o.s.
- NNO kořen dobrovolnictví.

8.1.7 Mimořádné události a krizové situace

V současné době působí v České republice dobrovolníci v krizových situacích zejména při záplavách. Dobrovolnická pomoc je v těchto situacích nezbytná a nenahraditelná. Lidé zasažení povodní její následky zvládají obtížně. Zejména na počátku – v prvních dnech po katastrofě – je potřeba a poptávka po dobrovolnících velmi vysoká nejen kvůli manuální pomoci s odstraňováním následků, ale také kvůli potřebě zasažených nebýt v obtížné situaci sami.

Dobrovolnickou činnost pro zasažené obce zajišťují organizace, které působí na území celé republiky, jako např. ADRA, Diakonie ČCE, Charita, ČČK nebo Člověk v tísni. Pomoc organizace ADRA zasaženým obyvatelům se například zaměřuje na několik oblastí – vždy záleží na aktuálních potřebách lidí zasažených mimořádnou událostí. Je to např. **pomoc materiální, dobrovolnická, psychosociální nebo také finanční.**

Dobrovolníci zde vykonávají tuto činnost:

- provádějí úklidové práce
- pomáhají při distribuci humanitární pomoci
- pomáhají s monitoringem potřeb
- pomáhají s psychickou podporou zasažených
- působí jako koordinátoři dobrovolníků.

Metodiky

Pracovní skupina Dobrovolníci při mimořádných událostech a krizových stavech při Ministerstvu vnitra České republiky vydala v roce 2013 příručku „Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech“.⁷⁵ Příručka slouží občanům, veřejné správě, neziskovým organizacím a podnikatelským subjektům.

Příručka pro obce využitelná při vzdělávání pracovníků krizového řízení v oblasti vnitřní bezpečnosti⁷⁶ z roku 2014 zahrnuje téma využití dobrovolníků při těchto událostech.

⁷⁵ *Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2013. Dostupné také z: www.mvcr.cz/soubor/pravidla-2013-web-pdf.aspx*

⁷⁶ *PŘÍRUČKA PRO OBCE: VYUŽITELNÁ PŘI VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ V OBLASTI VNITŘNÍ BEZPEČNOSTI. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2014. Dostupné také z: www.mvcr.cz/soubor/pravidla-2013-web-pdf.aspx*

8.1.8 Sportovní a pohybové aktivity

Organizovaných dobrovolníků ve sportu je v České republice mnoho a zajišťují na celém jejím území nejrůznější činnosti nezbytné pro provozování organizovaného sportu. Dobrovolníkem v oblasti sportu samozřejmě není ten, kdo sportuje, nýbrž ten, kdo dobrovolně ve svém volném čase umožňuje svou činností ostatním, aby se mohli do sportu zapojit. Jedná se o práci jak vysoce odbornou (trenéři, cvičitelé), vázanou na určité vzdělání, tak o práci nevyžadující odbornou způsobilost (pořadatelství, organizování, doprava, údržba atd.). Bez přispění dobrovolníků by se stal sport mnohem méně dostupným. Typickým znakem dobrovolnictví ve sportu je celoživotní spojení s jednou tělovýchovnou jednotou nebo jedním sportovním klubem. Zpravidla se sportovec zapojuje jako dobrovolník tam, kde sám aktivně sportuje nebo sportoval. Organizace většinou nepracují s dobrovolnými akreditovanými programy/projekty, dobrovolná činnost zde tak spadá pod občanský zákoník. Pro práci s dobrovolníky si organizace vytvářejí svá vlastní originální pravidla. Sportovní akce čím dál více využívají pomoci dobrovolníků, protože finanční nároky kladené na uspořádání velkých akcí, jako jsou mistrovství světa či olympijské hry, ale i těch menších, se zvyšují a dobrovolníci je v obrovské míře pomáhají uskutečnit a odlehčit tak finanční náročnosti pořádání těchto akcí.

Vykonávané dobrovolnické činnosti: pomocní cvičitelé, organizátoři, pořadatelé, trenéři, doprava, montáž, údržba a úklid, asistenti týmu, pomocní zdravotníci, dohled nad průběhem akce, instruktoři, propagace sportovních turnajů a soutěží, tlumočení při mezinárodních soutěžích, doprovod postižených sportovců.

Někteří dobrovolníci musejí projít speciálním školením (nebo i průběžným vzděláváním – viz např. Česká obec sokolská), v jiných případech stačí úvodní zaškolení.

Dobrovolné organizace působící ve sportu: Česká obec sokolská, Česká unie sportu, z. s., Klub Českých turistů, Sdružení sportovních svazů České republiky, Česká asociace Sport pro všechny, z. s., a další.

Metodiky

V této oblasti nebyly identifikovány žádné speciální metodiky práce s dobrovolníky.

8.1.9 Rozvoj občanské společnosti a lidská práva

Do této oblasti lze de facto zařadit všechny dobrovolnické aktivity, které rozvíjejí občanskou společnost včetně boje proti korupci. Do této oblasti respondenti přiřazovali aktivity především z oblasti komunitního dobrovolnictví, které se vyznačuje vysokou mírou neformálního dobrovolnictví.

Komunitu, resp. lokální komunitu, lze brát jako skupinu lidí, která je prostorově vymezena vůči ostatním hranicemi a existuje mezi nimi mnoho sociálních interakcí a vazeb včetně sousedství. Mezi členy komunity existují sociální sítě, které jednak slouží k přenosu informací, vzájemné pomoci, jednak mohou být využity například k získání zaměstnání. Sousedé a sousedství tvoří významnou složku neformální struktury lokální komunity. Sousedství je přitom bezprostředně vázáno na oblast místa bydliště. Vystihují je vazby, které jsou založeny na prostorové blízkosti a stycích probíhajících na jeho území a které jsou základní formou sdružování. Místní zájmy a sdružování

mají za následek vznik citového vztahu k místu bydliště. Z výzkumů vyplynula vysoká prostorová koncentrace blízkých příbuzných v sousedství. Velmi důležitá byla také přítomnost přátel v sousedství, jejich množství se zvyšovalo úměrně s délkou bydlení obyvatel v dané oblasti. Sousedské vazby také ovlivňují další faktory, a to nakolik se lidé cítí v lokalitě zakořenění, jak jsou zde spokojeni či zda mají pocit sounáležitosti. Podle typu zástavby je rozlišován i rozsah výpomocné funkce sousedství. Na sídlišťích byla velmi rozvinuta výpomocná funkce (oproti starším městským čtvrtím) spočívající v drobné denní pomoci, jako je hlídání dětí, půjčování peněz. Lidé se však na sídlišťích méně znali, méně o sobě věděli a funkce sociálně-komunikační zde byla slabší než v oblastech rodinných domků.⁷⁷

V českém prostředí stále ještě nejsme zvyklí na uvažování o určitém územním, lokálním celku jako o komunitě, která může mít své zcela specifické problémy. Komunita je místo, kde člověk může získávat emocionální podporu, ocenění a praktickou pomoc v každodenním životě. Komunitu vytvářejí především lidé se všemi svými zkušenostmi, chybami, dary a nadáním. Tito lidé ji mohou měnit a mění ji také vnější vlivy v podobě problémů, s nimiž jsou členové komunity konfrontováni, či výsledky a úspěchy cílené práce. **V případě komunitní dobrovolné práce nejde o specifickou formu sociální práce.** Veřejná politika využívá komunitního přístupu ke stimulaci komunitního života a větší soudržnosti členů komunity k tomu, aby byli ochotni sami dobrovolně přiložit ruku k dílu, tj. k řešení vlastních problémů. Podmínkou úspěchu komunitního přístupu je altruistická účast členů komunity na dosahování společného dobra. Ochota obětovat něco ve prospěch ostatních. Bez dobrovolnictví členů komunity by komunitní rozvoj nebyl vůbec možný.⁷⁸

Pro komunitní práci jsou klíčoví iniciátoři tohoto procesu stejně jako dobrovolníci z komunity. Jejich úkolem je vytvářet sociální vztahy napříč celou komunitou. V současné době je u nás několik typů nestátních neziskových organizací, které užívají a rozvíjejí principy komunitní práce a komunitního dobrovolnictví. V našich podmínkách také fungují informační a kulturní centra a organizace přímo zaměřené na rozvoj dané komunity. Ve stále větší míře jsou také iniciovány snahy o existenci pravidelných komunitních akcí, které většinou partnersky realizuje více organizací najednou. Tyto akce se snaží vyzdvihnout nějakou přednost (přírodní, kulturní nebo historickou), která napomáhá k identifikaci obyvatel se svou komunitou.

Vykonávané dobrovolnické činnosti: revitalizace parku nebo úprava veřejných prostranství, akce Uklidme Česko/úklid obce, stavění máje, sousedský ples, vesnické sportovní hry, dožínky, masopust, advent, pietní akty, společné čištění studánky nebo potoka, Klub dobrovolníků v knihovně, či Kluby maminek, pořádání lokálních farmářských trhů, komunitní škola,⁷⁹ komunitní knihovna.⁸⁰

⁷⁷ HRUŠKA TVRDÝ, L. *Industriální město v postindustriální společnosti*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2011. ISBN 978-80-904810-0-8.

⁷⁸ FRIČ, P. a M. VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes, 2012. ISBN 978-80-903696-9-6.

⁷⁹ LAUERMANN, M. *Komunitní škola v perspektivě českého vzdělávacího systému [online]*. [cit. 2022-01-21]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/z/15805/KOMUNITNI-SKOLA-V-PERSPEKTIVE-CESKEHO-VZDELAVACIHO-SYSTEMU.html/>

⁸⁰ JEŽKOVÁ, Z. *Cesta ke komunitní knihovně*. Duha: Informace o knihách a knihovnách z Moravy [online]. 2015, 29(3) [cit. 2022-01-31]. ISSN 1804-4255. Dostupné z: <http://duha.mzk.cz/clanky/cesta-ke-komunitni-knihovne>

Projekty/programy: 1/ Sousedé Plus;⁸¹ 2/ Sousedíme, přijďte k nám,⁸² 3/ Komunitní zahrada, 4/ Doma je i za dveřmi, 5/ program Místo, kde žijeme,⁸³ Komunitní kompostárna,⁸⁴ Komunitní projekty podpory zdraví WHO,⁸⁵ *Komunitní škola – symbol živé obce*.⁸⁶

Ze jmenovaného je vidět, jak široké spektrum aktivit může do této oblasti spadat. Od místní sousedské nebo zájmové skupiny přes propojování komunit, až po sdílení hodnot v rámci občanské společnosti. Velmi cenné jsou aktivity, které vytvářejí příležitosti pro úzkou spolupráci občanů s místními neziskovými organizacemi, samosprávou a podnikateli.

Metodiky

Metodika dobrovolnictví v obci⁸⁷ představuje možnosti dobrovolné spolupráce občanů i organizací, uvádí konkrétní příklady dnešní spolupráce od menšího města–Soběslav, přes větší města–Prachatice, Vsetín, Opava, včetně krajského města Ústí nad Labem, až po oblast kraje Vysočina. Jsou zde popsány doporučené postupy vytváření komunit na základě koordinace dobrovolné spolupráce, kterou nazýváme management dobrovolnictví. Současně představuje konkrétní možnosti zapojení a spolupráce veřejné správy, dobrovolnických center s využitím podpůrných pracovních a obvykle dobrovolných skupin občanů a zástupců veřejné správy i dalších organizací. Dobrovolné zapojení občanů do komunitních aktivit je přirozený a tvořivý prostředek, jehož cílem je podpora sociální integrace a zvýšení kvality života občanů díky dobře fungujícímu partnerství občanské, veřejné a komerční sféry na místní i regionální úrovni. Téma dobrovolnictví bylo představeno jako cesta ke spolupráci obce s občany i organizacemi a jako inspirace k získání zaměstnání.

Dále sem spadají i metodiky, které podporují realizaci komunitního rozvoje prostřednictvím **Místní Agendy 21**.⁸⁸

⁸¹ Projekt SOUSEDÉ plus [online]. Plzeň: TOTEM, 2022 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <http://www.sousedé-plus.cz/>

⁸² Ěčko komunita & zahrada Společnosti E [online]. Praha: Společnost E / Czech Epilepsy Association, 2022 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.spolecnost-e.cz/komunita-ecko>

⁸³ Místo, kde žijeme [online]. Praha: Nadace Via, 2022 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.nadacevia.cz/nabidka-programu/misto-kde-zijeme/>

⁸⁴ Metodický návod – komunitní/obecní kompostárna [online]. Praha: ODBOR ODPADŮ MŽP, 2012 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://biom.cz/cz/knihovna/metodicky-navod-odboru-odpadu-mzp-komunitni-obecni-kompostarna>

⁸⁵ Komunitní projekty WHO v České republice [online]. Praha: WHO Liaison Office v České republice, 2006 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: https://www.zdravamesta.cz/cb21/archiv/akce/_nsmz/nsmz04/konf04/prezentace/prez_WHO_Steflova.pdf

⁸⁶ Projekt „KOMUNITNÍ ŠKOLA – SYMBOL ŽIVÉ OBCE, fáze I.“ [online]. Husinec: Město Husinec, 2015 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.husinec.cz/obecne-informace/projekty/komunitni-skola/>

⁸⁷ TOŠNER, J. a A KOL. Metodika dobrovolnictví v obci – JAK NA TO?. Praha: HESTIA ve spolupráci s Národní sítí Zdravých měst ČR: AGNES, o. s., 2014. ISBN 978-80-87548-00-4. Dostupné také z: https://www.zdravamesta.cz/img_upload/f96fc5d7def29509aeffc6784e61f65b/metodika_dobrovolnictvi-v-obci.pdf

⁸⁸ Místní Agenda 21: metoda řízení kvality pro města, obce a regiony. Praha, 2016. Dostupné také z: https://www.dataplan.info/img_upload/f96fc5d7def29509aeffc6784e61f65b/brozura_ma21_web.pdf

8.1.10 Mezinárodní dobrovolnictví a rozvojová spolupráce

Mezinárodní dobrovolnictví je specifickým typem spojeným s mezinárodní spoluprací a mezikulturním vzděláváním. Z tohoto důvodu nelze tyto aktivity jednoznačně oddělit od ostatních kategorií, protože i v zahraničí je možné pracovat na projektu, který se bude věnovat práci s postiženými dětmi, opravovat historickou památku či pomáhat připravovat umělecký festival pro děti z dětských domovů. Dnes vyráží do světa mnoho českých dobrovolníků a v Česku pracují na oplátku dobrovolníci ze zahraničí. Dobrovolnické pobyty v zahraničí lze dělit podle délky pobytu na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé.

Ve světě existuje řada asociací, které se snaží propojovat názorově a obsahově blízké organizace v různých částech planety a vytvářet tak mezinárodní sítě, jejichž vliv a význam pak daleko převyšují lokální charakter. K nejnámějším patří např. mezinárodní **Červený kříž**, **Červený půlměsíc** či organizace, které pojí společný náboženský základ tj. Charita, Diakonie ČDE, ADRA. Dobrovolnictví je zde prostředkem sloužícím k realizaci záměrů a poslání těchto organizací. Vedle těchto organizací a sítí existují ale i takové (viz kapitola 3. 3. Mezinárodní organizace se zaměřením na dobrovolnictví), které se profesionálně věnují problematice dobrovolnictví v celosvětovém či regionálním měřítku, pořádají mezinárodní konference sloužící k vzájemnému poznání a výměně zkušeností, vydávají tiskové materiály a díky informačním možnostem, daným novými technologiemi, jsou schopny operativně komunikovat bez ohledu na geografickou vzdálenost. Krátkodobé projekty v zahraničí, tzv. workcamps, jsou ve světě velmi rozšířenou, netradiční formou poznávání cizích zemí a účasti na veřejně prospěšných projektech. Trvají zpravidla 2–3 týdny a účastní se jich 5–20 převážně mladých lidí z různých zemí světa, kteří zde společně žijí a pracují. Mohou to být projekty renovační (obnova hradů, zámků, kostelů), sociální (např. v domovech pro seniory), kulturní (příprava kulturních festivalů), ekologické aj. Cílem projektu není jen samotná práce, ale také navázání užších kontaktů s ostatními dobrovolníky a poznávání kulturních i jiných rozdílů. Na rozdíl od brigád je práce na workcampech neplacená, hostující organizace ale hradí stravu a ubytování. Mezi největší subjekty organizující workcamps v České republice i zahraničí patří INEX-SDA – Sdružení dobrovolných aktivit, či DUHA.

Užitečnost mezinárodního dobrovolnictví:

PRO DOBROVOLNÍKA: získává jiný pohled na život, praxe v zahraničí pro budoucí profesní růst, životní inspirace, osamostatnění se a posun k dospělosti, naučí se pracovat s penězi, učí se formulovat své názory, obhájit je a argumentovat, nové zkušenosti, obohacení, osobní růst, jazyk, dobrovolníci výrazně zvyšují svou osobní kapacitu, dovažejí poznatky ze světa do Česka.

PRO ORGANIZACI: v komunitě roste její prestiž („máme dobrovolníka ze zahraničí“), výborné PR na školách, naopak vyslaní dobrovolníci mohou přivést know-how ze světa do vysílající organizace a komunity.

PRO KOMUNITU: workcamps pořádané především v malých městech a obcích mají vícevrstevný efekt, aktivizují komunitu k činnosti.

SLABINA MEZINÁRODNÍHO DOBROVOLNICTVÍ (definováno v rámci kulatých stolů): zpravidla je využívají finančně lépe situované osoby, které by do světa vyrazily

i jinou cestou. Malá šance je v této oblasti pro lidi, kteří mají startovací čáru sociálně i ekonomicky níže položenou, jednak se ke zpracování žádosti vůbec nedostanou – není součástí jejich sociálního prostředí – a pokud ano, jsou náročnější na zapojení v organizaci, potřebují více času, získat více dovedností a potřebují větší zájem mentora.

REGIONÁLNÍ/KRAJSKÁ DOBROVOLNICKÁ CENTRA a jejich úloha v oblasti mezinárodního dobrovolnictví (definováno v rámci kulatých stolů): propojovací agentura s přehledem o organizacích, které zahraničního dobrovolníka chtějí a umějí zapojit a poskytují zájemcům o dobrovolnictví v zahraničí škálu možností, sleduje otevřené projekty, workcamps. Šíří myšlenku mezinárodního dobrovolnictví v regionu, popularizuje, beseduje na školách. Zvyšuje informovanost o benefitech mezinárodního dobrovolnictví pro mladé.

MOŽNOSTI MEZINÁRODNÍHO DOBROVOLNICTVÍ:

- DIAKONICKÝ ROK
- EVROPSKÁ DOBROVOLNICKÁ SLUŽBA
- SOLIDARITY CORPS
- WORKCAMPY v mezinárodních týmech v zahraničí i v Česku, nabídka je obrovská, viz www.tamjdem.cz, INEX-SDA a www.dc67.cz (zahraniční sekce, 8 možností). Propojení dobrovolníků z celého světa.
- BINACIONÁLNÍ DOBROVOLNÁ SLUŽBA mezi Svobodným státem Saskem a Českem, rok českých dobrovolníků v Německu ve veřejně prospěšných organizacích, financováno německou vládou.

Metodiky a manuály

Praktický návod k organizaci přeshraničních dobrovolnických projektů pro začínající organizace lze najít v publikaci z roku 2012 – **Dobrovolně přes hranice**.⁸⁹

Společnost INEX – Sdružení dobrovolných aktivit, z.s., v roce 2016 vydala manuál: Zrealizuj workcamp ve svém městě - Manuál pro organizátory mezinárodních dobrovolnických projektů,⁹⁰ který popisuje celý průběh přípravy a realizace workcampu.

8.1.11 Další oblasti dobrovolnictví

Níže jsou uvedeny další oblasti dobrovolnictví, které nebyly předmětem zadání analýzy zadavatelem. Z tohoto důvodu v těchto oblastech nejsou zpracovány příklady dobré praxe a není provedena analýza vykonávaných dobrovolnických aktivit. Pro komplexnost studie jsme tyto oblasti uvedli a krátce popsali, jelikož se v ČR vyskytují a jsou dobrovolnickými centry a organizacemi považovány za významné. Rovněž jsou tyto oblasti reflektovány v odborné literatuře a ve veřejně dostupných materiálech.

⁸⁹ BOČEK, J. a O. LOCHMAN. *Dobrovolně přes hranice*. Praha, 2012. Dostupné také z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001167.pdf>

⁹⁰ ZREALIZUJ WORKCAMP VE SVÉM MĚSTĚ: MANUÁL PRO ORGANIZÁTORY MEZINÁRODNÍCH DOBROVOLNICKÝCH PROJEKTŮ. Praha, 2016. Dostupné také z: <https://www.inexsda.cz/docs/inex-2016-zrealizuj-workcamp-ve-svem-meste.pdf>

8.1.11.1 Dobrovolnictví firem

Dobrovolnictví firem vychází z úmyslu firmy poskytnout svým zaměstnancům čas a motivaci k dobrovolnické činnosti; je součástí širšího konceptu „Společenské odpovědnosti firem“ (CSR, Corporate Social Responsibility). Firmy hradí náklady na čas svých zaměstnanců, uznávají a oceňují jejich dobrovolnickou činnost. Firemní zaměstnanci investují své úsilí, energii a nápady do veřejně prospěšných programů. Na veřejně prospěšných organizacích je, aby vyjádřily své potřeby a vytvořily vhodné prostředí k práci firemních dobrovolníků a staly se tak dobrými firemními partnery. Dobrovolnictví firem je **cenným darem (donátorstvím)** ze strany zaměstnavatele a výbornou příležitostí pro **smysluplné propojení** neziskového a komerčního sektoru, které stojí na **efektivním partnerství** mezi firmou a neziskovou organizací. Spolupráce s neziskovými organizacemi dokáže často kultivovat velmi konkurenční prostředí korporací, zlepšuje **vztah zaměstnance** k jeho komunitě, kolegům a zaměstnavateli, dává zaměstnancům možnost **odpočinout si** od pracovní rutiny, **poznat své kolegy** z trochu jiné stránky a vyzkoušet si své dovednosti a odborné znalosti ve velmi **odlišném prostředí**. Neziskové organizace díky dobrovolnictví firem **zlepšují** své služby, chod organizace a dostává se jim odborného poradenství, ke kterému by jinak neměly přístup.

Dobrovolnictví firem má dvě formy. Činnosti vykonávané zaměstnanci v pracovní době nenaplnují definici dobrovolnictví (a sice, že za dobrovolnickou činnost není žádná odměna), ale jedná se de facto o výchovu k dobrovolnictví u dospělých osob v zaměstnání. Na základě získaných zkušeností mnoho těchto osob po seznámení se s neziskovým sektorem dále rozvíjí své dobrovolnické aktivity ve smyslu ideje tohoto pojmu, a pak se jedná o firemní dobrovolnictví, které je vykonáváno mimo pracovní dobu zaměstnanců a na základě jejich vlastního svobodného rozhodnutí.

8.1.11.2 Dobrovolnictví ve veřejné správě

V současné době se dobrovolnictví v ČR postupně stává **praxí v soukromých firmách**, které je využívají k zlepšení efektivity, interní organizační kultury a rozvoji kompetencí zaměstnanců (viz dobrovolnictví firem). Veřejná správa, jako největší český zaměstnavatel, je však podporuje spíše ojediněle. Důvodem je neznalost pozitivních dopadů nebo způsobů, jak je jednoduše zavést v současných legislativních mantinelech, kterými je veřejná správa na rozdíl od soukromých firem omezena.

Ve veřejné správě lze podpořit rozvoj dobrovolnických programů určených výhradně pro zaměstnance veřejné správy. Tyto aktivity přispějí k výchově k dobrovolnictví a pomohou subjektům veřejné správy v rozvoji a organizaci dobrovolnických aktivit. Více informací viz kapitola 8 Systémové projekty.

Metodika

Manuál pro pilotáž dobrovolnických programů ve VS,⁹¹ který je jedním z výstupů projektu Dobrovolnictví ve veřejné správě, reg. číslo: CZ.03. 3. X/0.0/0.0/15_018/0005458,

⁹¹ **DOBROMANUÁL: Manuál pro pilotáž dobrovolnických programů ve veřejné správě. Praha, 2020. Dostupné také z: <https://www.dobrovolnictvi.net/storage/app/media/uploaded-files/Dobromanual-Validovany%20a%20revidovany%20Manual%20pro%20pilotaz%20dobrovolnickych%20programu.pdf>**

realizovaném v období 1. 12. 2016 – 31. 5. 2019. Manuál z roku 2017 je výsledkem pracovní skupiny složené ze zástupců Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Hestia – dobrovolnického centra, z.ú., právních expertů a zástupců samosprávy.

8.1.11.3 Dobrovolnictví v církvích a náboženských společnostech

Činnost, kterou na základě dobrovolnosti organizují různé církve a náboženské společnosti, zasahuje téměř do všech oblastí společenského veřejného života. Dále do této oblasti spadají dobrovolnické aktivity, které vykonávají jednotliví věřící či členové náboženských společností dobrovolně pro život, pro chod vlastní církve nebo náboženské společnosti. Různých náboženských uskupení působí v ČR podle registru Ministerstva kultury celkem 35. Dobrovolnictví je vykonáváno od té nejbližší sousedské úrovně, přes komunitní úroveň, až po díla nadnárodního rozsahu. Dobrovolnictví v církvích i náboženských společenstvích je často považováno za kořen a podstatnou, nenahraditelnou složku duchovního uskupení. Mnozí věřící se zapojují do dobrovolné činnosti organizované i v jiných skupinách. Církevní organizace a náboženské společnosti hrají důležitou roli při výchově svých věřících k dobrovolnické činnosti. Tato služba často směřuje i k duchovnímu cíli – vlastní konkrétní realizace dobrovolné služby je různá a často se překrývá s činností, kterou organizují rozmanité skupiny ve společnosti: práce s mládeží, péče o seniory i jejich vlastní práce, podpora matek s malými dětmi nebo pečovatelská a ošetřovatelská služba, humanitární pomoc, rozvojová pomoc spojená s vysíláním dobrovolníků do zemí třetího světa atd. Více informací a příkladů dobré praxe např. na Areopag.cz nebo Dobrovolníci mění svět. Sborník příkladů dobré praxe, strana 105.⁹²

8.1.11.4 Virtuální dobrovolnictví

Virtuální (nebo on-line) dobrovolnictví zahrnuje dobrovolnou, neplacenou práci vykonávanou prostřednictvím internetu (nejde o využití internetu např. jen k rekrutování nových dobrovolníků). On-line dobrovolníci se mohou věnovat nejen údržbě webových stránek nebo digitalizaci textů, ale i další široké škále činností (výzkum, fundraising, PR, poradenství, moderování on-line diskusí apod.). Podobně jako v případě firemního dobrovolnictví existuje silný průnik mezi virtuálním a formálním dobrovolnictvím. Virtuální dobrovolnictví se pojí s mladšími věkovými kategoriemi. Mezi virtuálními dobrovolníky je zvýšený podíl mládeže ve věku 15–24 let (představuje 16 % virtuálních dobrovolníků), osob ve věku 25–34 let (30 %) a 35–44 let (26 %). Virtuální dobrovolnictví se dále pojí s vyšším vzděláním. Výše zmíněné skutečnosti podporují tezi o virtuálním dobrovolnictví jako o novém vzorci.⁹³

⁹² ŠIMKOVÁ, Svatava, ed. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. [Praha]: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8.

⁹³ FRÍČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

8.2 Příloha č. 2: Podklady pro školení

8.2.1 Vzor pozvánky na školení koordinátorů dobrovolníků

Zaslání pozvánky e-mailem s přílohou ve formátu pdf, ve které jsou uvedeny podrobnosti ke konání kurzu.

E-mailové adresy vložit do skryté kopie, tento způsob rozeslání zajistí, aby jednotliví adresáti neviděli e-mailové adresy ostatních adresátů, čím bude zachována jejich anonymita.

PŘEDMĚT:

Pozvánka na kurz dobrovolnictví

TEXT E-MAILU:

Vážení zájemci o kurz dobrovolnictví,

na základě předání kontaktu od paní XY vám v příloze posílám pozvánku na školení dobrovolníků.

Školení se koná ve dnech 27. 10. , 3. 11. a 4. 11. on-line formou.

Pokud budete mít zájem o absolvování kurzu, vyplňte přihlášku níže:

<https://forms.gle/HCsCxqGSyzBytXMR8>

Podrobnosti o kurzu naleznete v příloze tohoto mailu.

S pozdravem

Jméno a příjmení

Instituce

Telefon

E-mail

Příloha e-mailu (příklad pozvánky s podrobnými informacemi) je uvedena na následujících stránkách.

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z. ú. Vás srdečně zve na vzdělávání pracovníků dobrovolnických center, dobrovolnických organizací

Komu je určen	Pracovníkům dobrovolnických center a dobrovolnických organizací (koordinátorům dobrovolnictví).																																													
Cíle	<ul style="list-style-type: none"> • Rozvoj znalostí a praktických dovedností. • Praktická cvičení, např. nácvik lektorských dovedností, prezentačních technik atd. • Rozvoj manažerských dovedností, např. vedení porad, rovněž si otestují své schopnosti týmové práce. • Evaluační návrh obsahu a formy vzdělávání pro „Doporučenou metodiku školení koordinátorů dobrovolníků“. 																																													
Forma	On-line v prostředí MS Teams. Vzdělávání probíhá formou interaktivních prezentací.																																													
Časový plán	<p>7 dní, 42 hodin (7 dnů po 6 hodinách školení, z toho 6 hodin aktivního školení dobrovolníků), max. 15 účastníků.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>začátek</th> <th>8:30</th> <th></th> <th>délka</th> <th>čistá výuka</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. blok</td> <td>8:30</td> <td>10:00</td> <td>1:30</td> <td>1:30</td> </tr> <tr> <td>přestávka</td> <td>10:00</td> <td>10:15</td> <td>0:15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. blok</td> <td>10:15</td> <td>11:45</td> <td>1:30</td> <td>1:30</td> </tr> <tr> <td>přestávka</td> <td>11:45</td> <td>12:15</td> <td>0:30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. blok</td> <td>12:15</td> <td>13:45</td> <td>1:30</td> <td>1:30</td> </tr> <tr> <td>přestávka</td> <td>13:45</td> <td>14:00</td> <td>0:15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. blok</td> <td>14:00</td> <td>15:30</td> <td>1:30</td> <td>1:30</td> </tr> <tr> <td>konec</td> <td>15:30</td> <td></td> <td>7:00</td> <td>6:00</td> </tr> </tbody> </table>	začátek	8:30		délka	čistá výuka	1. blok	8:30	10:00	1:30	1:30	přestávka	10:00	10:15	0:15		2. blok	10:15	11:45	1:30	1:30	přestávka	11:45	12:15	0:30		3. blok	12:15	13:45	1:30	1:30	přestávka	13:45	14:00	0:15		4. blok	14:00	15:30	1:30	1:30	konec	15:30		7:00	6:00
začátek	8:30		délka	čistá výuka																																										
1. blok	8:30	10:00	1:30	1:30																																										
přestávka	10:00	10:15	0:15																																											
2. blok	10:15	11:45	1:30	1:30																																										
přestávka	11:45	12:15	0:30																																											
3. blok	12:15	13:45	1:30	1:30																																										
přestávka	13:45	14:00	0:15																																											
4. blok	14:00	15:30	1:30	1:30																																										
konec	15:30		7:00	6:00																																										
Cena a Ukončení	Kurz je pro účastníky bezplatný, jelikož je hrazen z prostředků výše uvedeného projektu, výstupem je certifikát o absolvování kurzu podepsaný ředitelem Odboru prevence kriminality MV ČR a ředitelem výzkumného ústavu ACCENDO.																																													
Přihláška a kontaktní osoba	Vyplňte prosím tento formulář https://forms.gle/ahEsMsyJbi1t-czps6 Jméno, telefonní číslo, e-mail																																													
Termíny	Druhý běh vzdělávání v délce 4 týdnů v následujících termínech																																													

OBSAH

Den	Název	Termín	Lektoři
1.	ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ	7. 6.	Štěpáníková/Hruška
2.	ZÁKLADNÍ RÁMEC POSKYTOVÁNÍ DOBROVOLNICTVÍ	8. 6.	Štěpáníková/Hruška
3.	KOMUNIKAČNÍ, PREZentaČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI	14. 6.	Hrušková/Hruška/Foldynová/ asistent lektora Jirásek
4.	DOBROVOLNICKÁ INFRASTRUKTURA	15. 6.	Hrušková/Hruška/Foldynová/ asistent lektora Jirásek
5.	ROZVOJ LEKTORSKÝCH DOVEDNOSTÍ – Praktická výuka dobrovolníků účastníky kurzu pod dohledem lektora	21. 6.	Hrušková/Hruška/Foldynová/ asistent lektora Jirásek
6.	PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ	28. 6.	Hrušková/Hruška/Foldynová/ asistent lektora Jirásek
7.	MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ	29. 6.	Hrušková/Hruška/Foldynová/ asistent lektora Jirásek

OBSAH KURZU

1. DEN – ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod (Jména školitelů)

1. 1. Teoretické vymezení – 0,5 hod

- Představení školitele, účastníků, projektu a cíle vzdělávání
- Seznámení účastníků – hra

1. 2. Legislativní rámec – 1,5 hod

- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví, firemní dobrovolnictví, Evropská dobrovolná služba
- Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR/EU
- Informace o akreditaci MV, výhodách a nevýhodách akreditace

1. 3. Práce s dobrovolníky – 2,5 hod

- Potřeba dobrovolníků
- Získávání, výběr, motivace, příprava a koordinace dobrovolníků
- Role dobrovolníka, popis činnosti a přístup k dobrovolníkovi, kompetence
- Bezpečnost práce
- Pojištění dobrovolníků
- Ukončení spolupráce s dobrovolníkem
- Evaluace – podpora, supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků

1. 4. Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví – 1,5 hod

- Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví
- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví
- Rizika v dobrovolnictví
- Diskuze s účastníky školení

2. DEN – ZÁKLADNÍ RÁMEC POSKYTOVÁNÍ DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod (Jména školitelů)

2. 1. Ekonomický a institucionální rámec – 1,5 hod

- Ekonomická dimenze, finanční zdroje, možnosti financování managementu
- Fundraising
- Dobrovolnictví na národní, regionální či lokální úrovni

2. 2. Projektový management – 2 hod

- Vize – příprava projektu – realizace – vyhodnocení projektu
- Stanovení cílů a priorit (krátkodobé x dlouhodobé cíle)
- Identifikace rizik a jejich předcházení

2. 3. Základy síťování a komunikace – 2 hod

- Komunikace, jednání s dobrovolníky, organizacemi, podporovateli
- Utváření sítí v dobrovolnictví
- Zkušenosti z praxe v PR dobrovolnictví

2. 4. Shrnutí dne – 0,5 hodiny

- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

3. DEN – KOMUNIKAČNÍ, PREZENTAČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI – 6 hod (Jména školitelů)

3. 1. Etika, etiketa a jednání s lidmi – 1,5 hod

- Základy společenské etikety při jednání
- Základní pravidla při oficiálním společenském styku na mezinárodní i národní úrovni
- Etický kodex organizace
- Komunikační dovednosti s nácvikem

3. 2. Prezentační a lektorské dovednosti – 3 hod

- Nácvik prezentace
- Rétorika

3. 3. On-line nástroje komunikace a jejich použití – 1 hod

- Pracovní schůzky – Skype, MS Teams, Zoom
- Sdílené pracovní prostory – Google disk, slack, MS Teams
- Sociální sítě

3. 4. Shrnutí dne – 0,5 hodiny

- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

4. DEN – DOBROVOLNICKÁ INFRASTRUKTURA – 6 hod (Jména školitelů)

4. 1. Prezentace pro 5. den školení – 2,5 hod

- Práce ve skupinách
 - tvorba prezentace z předchozích témat,
 - vzájemná prezentace jednotlivých témat účastníků

4. 2. Role RDC – 1 hod

- Vymezení role, odpovědnosti, činnosti RDC a jejího dopadu

4. 3. Vztahy s aktéry a síťování – 1 hod

- Základní východiska síťování, základní fáze síťování, identifikace problémů, neformální sítě
- Formalizované sítě a platformy pro tvorbu sítí

4. 4. Role a kompetence státní správy a samosprávy – 1 hod

- Hierarchická struktura státní správy, orgány územní samosprávy
- Dotační programy,
- Strategie s dopadem na dobrovolnictví

4. 5. Shrnutí dne – 0,5 hodiny

- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

5. DEN – ROZVOJ LEKTORSKÝCH DOVEDNOSTÍ – 6 hod (Jména školitelů)**5. 1. Praktická výuka dobrovolníků pod dohledem lektora**

- Základní znalosti o dobrovolnictví
- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví.
- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby
- Definování cílů dobrovolníků v jejich činnosti
- Komunikace, jednání s lidmi
- Pojištění dobrovolníků
- Přístup ke klientovi
- Bezpečnost práce
- Příklady dobré praxe

6. DEN – PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ – 6 hod (Jména školitelů)

6. 1. Zhodnocení, zpětná vazba z praktické výuky dobrovolníků koordinátorem – 1,5 hod

6. 2. Komunikační kanály – 1 hod

- Tištěné materiály
- Regionální tisk a televize
- Sociální sítě
- Pořádání akcí pro veřejnost

6. 3. Rozvoj dalších znalostí a dovedností v dobrovolnictví – 3 hod

- Marketing a management akcí
- Praktické cvičení naplánování akce včetně časového harmonogramu a nastavení financí
- Vztahy s veřejností a komunikace s masmédií
- Pořádání tiskových konferencí
- Komunikační strategie
- Nástroje a obsah komunikační strategie
- Pull/Push Strategie
- Komunikační strategie na internetu

6. 4. Shrnutí dne – 0,5 hodiny

- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

7. DEN – MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod (Jména školitelů)**7. 1. Principy strategického plánování – 2 hod**

- Průzkumy v území
- Tvorba koncepčních dokumentů
- Definice cílů a opatření
- Evaluace strategií a koncepcí

7. 2. Osobní a Time management – 2 hod

- Základy osobního a time managementu
- Metoda „pomodoro“

7. 3. Vedení pracovních jednání – 1 hod

- Vedení porad, pohovory při přijímání x propouštění zaměstnanců/dobrovolníků
- Praktický úkol: příprava a vedení porady

7. 4. Závěrečné zhodnocení kurzu – 1 hod

- Ověření znalostí
- Diskuze, zkušenosti, praxe

8.2.2 Ukázky podrobných harmonogramů pro školení koordinátoru dobrovolníků

1. DEN ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
1.1. Úvod	0,5 hod.	8:30	9:00
Představení školitele, účastníků, projektu a cíle vzdělávání			
Seznámení účastníků – hra			
1.2. Ekonomický a institucionální rámec	2 hod.	9:00	11:00
Ekonomická dimenze, finanční zdroje, možnosti financování managementu			
Finanční zdroje a fundraising			
SKUPINOVÝ ÚKOL: Získání finančních prostředků pro svoji organizaci / svůj projekt. (10 min.)			
Dobrovolnictví na národní, regionální či lokální úrovni			
OBĚD	30 min.	11:00	11:30
1.3. Práce s dobrovolníky	2,5 hod.	11:00	13:30
Potřeba dobrovolníků			
SKUPINOVÝ ÚKOL: Zamyslete se nad různými druhy a typy motivace dobrovolníků, se kterými jste se v praxi setkali aneb co vše může vést člověka stát se dobrovolníkem? (10 min.)			
Získávání, výběr, motivace, příprava a koordinace dobrovolníků			
Role dobrovolníka, popis činnosti a přístup k dobrovolníkovi, kompetence			
Bezpečnost práce			
Pojištění dobrovolníků			
Ukončení spolupráce s dobrovolníkem			
Evaluaace – podpora, supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků			
PŘESTÁVKA	20 min.	13:30	13:50
1.4. Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví	1 hod. 40 min.	13:50	15:30
SKUPINOVÝ ÚKOL: Zamyslete se nad příklady dobré i špatné praxe ve Vaší organizaci. (10 min.)			
Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví			
Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví			
Rizika v dobrovolnictví			
Diskuze s účastníky školení			

2. DEN ZÁKLADNÍ RÁMEC POSKYTOVÁNÍ DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
2.1. Legislativní rámec	1,5 hod.	8:30	10:00
Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví, firemní dobrovolnictví, Evropská dobrovolná služba			
Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR/EU			
Informace o akreditaci MV, výhodách a nevýhodách akreditace			
PŘESTÁVKA	15 min.	10:00	10:15
2.2. Projektový management	2 hod.	10:15	12:15
Vize – příprava projektu – realizace – vyhodnocení projektu			
Stanovení cílů a priorit (krátkodobé x dlouhodobé cíle)			
SKUPINOVÝ ÚKOL: Matrix priorit (15 min.)			
Identifikace rizik a jejich předcházení			
OBĚD	30 min.	12:15	12:45
2.3. Síťování a komunikace	2 hod.	12:45	14:45
Komunikace, jednání s dobrovolníky, organizacemi, podporovateli			
Utváření sítí v dobrovolnictví			
Zkušenosti z praxe v PR dobrovolnictví			
TEST: Belbinův test týmových rolí (20 min.)			
PŘESTÁVKA	15 min.	14:45	15:00
2.4. Shrnutí dne	30 min.	15:00	15:30
Diskuze zkušenosti, praxe			
Ověření získaných znalosti			
Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)			

3. DEN KOMUNIKAČNÍ, PREZENTAČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI – 6 hod

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
3. 1. Úvod (Společné pro všechny)	0,5 hod.	8:30	9:00
<ul style="list-style-type: none"> • Představení vědecko-výzkumného ústavu ACCENDO 			
<ul style="list-style-type: none"> • Představení lektorů 			
3. 2. Etika, etiketa– 2 hod	1,5 hod.	9:00	10:30
<ul style="list-style-type: none"> • Základy společenské etikety při jednání 			
<ul style="list-style-type: none"> • Základní pravidla při oficiálním společenském styku na mezinárodní i národní úrovni • Etický kodex organizace 			
VIDEO	15 min.	10:30	10:45
Etiketa - Nejsme si rovni (Špaček, ČT pořad)			
https://www.youtube.com/watch?v=qnNIFkC_GN8			
TEST Z ETIKETY	15 min.	10:45	11:00
https://forms.gle/CYUIMogRUgLeCoDR9			
PŘESTÁVKA	15 min.	11:00	11:15
3. 2. Prezentační a lektorské dovednosti	30 min.	11:15	11:45
<ul style="list-style-type: none"> • Komunikační dovednosti s nácvikem • SKUPINOVÝ ÚKOL: Nácvik prezentace dobrovolnické činnosti pro specifické cílové skupiny 			
OBĚD	30 min.	11:45	12:15
<ul style="list-style-type: none"> • Rétorika 	30 min.	12:15	12:45
VIDEO - Rétorika (herci Brno)	15 min.	12:45	13:00
<ul style="list-style-type: none"> • SKUPINOVÝ ÚKOL příprava přednesu textu pro cílové skupiny (nemocnice, hospic, seniři) 	15 min.	13:00	13:15
<ul style="list-style-type: none"> • SKUPINOVÝ ÚKOL Uvedení a přednes textu 	15 min.	13:15	13:30
PŘESTÁVKA	15 min.	13:30	13:45
3. 3. On-line nástroje komunikace a jejich použití – 1,5 hod	1 hod	13:45	14:45
<ul style="list-style-type: none"> • Pracovní schůzky – Skype, MS Teams, Zoom 			
<ul style="list-style-type: none"> • Sdílené pracovní prostory – Google disk, Slack, MS Teams 			
<ul style="list-style-type: none"> • Sociální sítě 			
<ul style="list-style-type: none"> • SKUPINOVÝ ÚKOL: Vytvoření příspěvku na sociální síť 	15 min.	14:45	15:00
3. 4. Shrnutí dne	30 min.	15:00	15:30
<ul style="list-style-type: none"> • Diskuze, zkušenosti, praxe 			
<ul style="list-style-type: none"> • Ověření získaných znalostí • Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko) 			

4. DEN MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
4. 1. Práce ve skupinách	0,5 hod.	8:30	9:00
<ul style="list-style-type: none"> Rozdělení do skupin a zadání práce 			
<ul style="list-style-type: none"> SKUPINOVÝ ÚKOL: Tvorba prezentace z předchozích témat a vzájemná prezentace 	3 hod.	9:00	12:00
OBĚD	30 min.	12:00	12:30
4.2 Vedení pracovních jednání			
VIDEO – Zachraňte planetu, expert (2 videa zábavná)	10 min	12:30	12:40
Diskuze, jak vedete poradu - zkušenosti účastníků kurzu	20 min	12:40	13:00
VIDEO – Jak vést poradu	10 min.	13:00	13:10
https://www.youtube.com/watch?v=EgwS-kCsr4			
<ul style="list-style-type: none"> SKUPINOVÝ ÚKOL: Reakce na neférový útok 	20 min.	13:10	13:30
PŘESTÁVKA	15 min.	13:30	13:45
4. 3. Osobní a Time management – 1 hod	1 hod	13:45	14:45
<ul style="list-style-type: none"> Základy osobního a time managementu 			
VIDEO – Jak si vytvářet a organizovat práci s čistou hlavou (GTD) 10 min. https://www.youtube.com/watch?v=ChT-BWUZzb_M&ab_channel=metalearning_cz			
PŘESTÁVKA	15 min.	14:45	15:00
3. 4. Shrnutí dne	30 min.	15:00	15:30
<ul style="list-style-type: none"> Diskuze, zkušenosti, praxe 			
<ul style="list-style-type: none"> Ověření získaných znalostí 			
<ul style="list-style-type: none"> Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko) 			

5. DEN ROZVOJ LEKTORSKÝCH DOVEDNOSTÍ – 6 hod

Praktická výuka dobrovolníků účastníky kurzu pod dohledem lektora

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
5. 1. Úvod - Představení projektu a cíle vzdělávání - Rozdělení do 15 skupin/místností	0,5 hod.	8:30	9:00
5. 2. Dobrovolnictví v ČR (Seznámení v samostatných skupinách lektor-dobrovolník) - Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR - Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví. - Pojištění dobrovolníků	1 hod.	9:00	10:00
VIDEO Příběhy neobyčejné energie Dobrovolnictví jako způsob vidění světa https://www.ceskatelevize.cz/porady/10719485001-pribehy-neobycejne-energie/214562261800002-dobrovolnictvi/video/	30 min.	10:00	10:30
PŘESTÁVKA	15 min.	10:30	10:45
5. 3. Komunikace a bezpečnost - Komunikace, jednání s lidmi - Přístup ke klientovi - Bezpečnost práce	1 hod	10:45	11:45
VIDEO Etiketa - Nejsme si rovni (Špaček, ČT pořad) https://www.youtube.com/watch?v=qnNIFkC_GN8	15 min.	11:45	12:00
TEST Z ETIKETY https://forms.gle/CYUIMogRUgLeCoDR9	15 min.	12:00	12:15
OBĚD	30 min.	12:15	12:45
VIDEO Chyby v komunikaci, parazitické zvuky (Šimek - Nad dopisy diváků) https://www.youtube.com/watch?v=R2xgXIQyh5A	15 min.	12:45	13:00
5. 4. Typy a oblasti dobrovolnictví - Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví	1 hod	13:00	14:00
VIDEO DobroFest ukázal veřejnosti, co dělají dobrovolníci https://www.youtube.com/watch?v=EWodkJTpxFU&list=PLXWuV8T8p-dOKxX45n_s_nfNinvuSbrkes&index=6	10 min.	14:00	14:10
VIDEO Oceňování dobrovolníků - Křesadlo https://www.youtube.com/watch?v=b3mg7hE8GSY&list=PLXWuV8T8p-dOKxX45n_s_nfNinvuSbrkes&index=8			
PŘESTÁVKA	15 min.	14:10	14:30
5. 5. Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví - Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví - Rizika v dobrovolnictví	30 min.	14:30	15:00
BELBINŮV TEST – TEST TÝMOVÝCH ROLÍ https://drive.google.com/file/d/1wM8Yn0y37_VEb6L9lcSQL51p-cYD454/view?usp=sharing	15 min.	15:00	15:15
5. 6. Shrnutí dne - Diskuze, zkušenosti, praxe - Ověření získaných znalostí - Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)	15 min.	15:15	15:30

6. DEN PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ – 6 hod

Obsah	Délka	Čas				
		od	do			
6. 1. Zhodnocení, zpětná vazba z praktické výuky dobrovolníků koordinátorem	1 hod	8:30	9:30			
6. 2. Komunikační kanály a strategie	1 hod	9:30	10:30			
VIDEO: Příběhy dobrovolníků - Mezigenerační a dobrovolnické centrum TOTEM (5 min.)						
https://www.youtube.com/watch?v=m9-pz2J8SmY						
VIDEO: Dobrovolnické centrum Koalice nevládek Pardubicka, KONEP, z.s. (3 min.)						
https://www.youtube.com/watch?v=TVoAsCMce7A						
VIDEO: SMOKEMAN (8 min.)						
https://www.youtube.com/watch?v=MFXQc56x5QY						
<ul style="list-style-type: none"> ● Komunikační kanály ● Tištěné materiály ● Regionální tisk a televize ● Sociální sítě ● Vztahy s veřejností a komunikace s masmédií ● Pořádání tiskových konferencí 						
<ul style="list-style-type: none"> ● SKUPINOVÝ ÚKOL: Tvorba tiskové zprávy z dobrovolnické akce (podklad na google disku) 				20 min.	10:30	10:50
PŘESTÁVKA				15 min.	10:50	11:05
<ul style="list-style-type: none"> ● Komunikační strategie ● Nástroje a obsah komunikační strategie ● Pull/Push strategie ● Komunikační strategie na internetu 	1 hod	11:05	12:05			
OBĚD	30 min.	12:05	12:35			
6. 3. Ukázky komunikačního materiálu a strategie	1 hod	12:35	13:35			
<ul style="list-style-type: none"> ● komunikační příručka, video spot, ● diskuze 						
AIR TRITIA – video	5 min.	13:35	13:30			
https://www.youtube.com/watch?v=J0sgRHEYI4Q						
PŘESTÁVKA	15 min.	13:30	13:45			
6. 4. Rozvoj dalších znalostí a dovedností v dobrovolnictví	45 min.	13:45	14:30			
<ul style="list-style-type: none"> ● Marketing a management akcí ● Pořádání akcí pro veřejnost, praktické cvičení, naplánování akce včetně časového harmonogramu a nastavení financí 						
<ul style="list-style-type: none"> ● SKUPINOVÝ ÚKOL: Naplánování akce 				30 min.	14:30	15:00
3. 4. Shrnutí dne	30 min.	15:00	15:30			
<ul style="list-style-type: none"> ● Diskuze, zkušenosti, praxe ● Ověření získaných znalostí ● Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko) 						

7. DEN STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
7. 1. Role a kompetence veřejné správy, RDC, sítě	1 hod.	8:30	9:30
<ul style="list-style-type: none"> Hierarchická struktura státní správy, orgány územní samosprávy 			
<ul style="list-style-type: none"> Strategie s dopadem na dobrovolnictví Dotační programy 			
<ul style="list-style-type: none"> SKUPINOVÝ ÚKOL: Vyhledat na webu kraje Strategie kraje/Programy rozvoje/Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, které podporují dobrovolnictví a který odbor spravuje dotace 	30 min.	9:30	10:00
Přestávka	15 min.	10:00	10:15
<ul style="list-style-type: none"> Role RDC - Vymezení role, odpovědnosti, činnosti RDC a jejího dopadu Vztahy s aktéry a síťování Formalizované sítě a platformy pro tvorbu sítí 	1 hod.	10:15	11:15
SKUPINOVÝ ÚKOL: Diskuze o roli RDC, model 1 versus model 2, jaké mají mít kompetence	15 min.	11:15	11:30
Oběd	30 min.	11:30	12:00
VIDEO: Strategický plán rozvoje města Rožnov pod Radhoštěm 2021 - 2030 7 min. https://www.youtube.com/watch?v=ONaRyKJPdnY	10 min.	12:00	12:10
7. 2. Principy strategického plánování	1 hod.	12:10	13:10
<ul style="list-style-type: none"> Průzkumy v území 			
<ul style="list-style-type: none"> Tvorba koncepčních dokumentů Definice cílů a opatření Evaluace strategií a koncepcí 			
<ul style="list-style-type: none"> SKUPINOVÝ ÚKOL: Tvorba SWOT analýzy dobrovolnictví pro region/ČR a definování rozvojových cílů v horizontu 5/10 let 			
Přestávka	15 min.	13:40	13:55
Monitorovací zpráva a eveluační dotazník	30 min.	13:55	14:25
7. 3. Závěrečné zhodnocení kurzu	55 min.	14:25	15:30
<ul style="list-style-type: none"> Ověření znalostí Diskuze, zkušenosti, praxe 			

8.2.3 Vzor obsahu kurzu pro školení dobrovolníků

OBSAH KURZU

1. DEN – ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ – 6 hod (Kordinátor z paralelního kurzu pro koordinátory, bude zajištěna přítomnost lektora)

1. 1. Úvod – 0,5 hod

- Představení školitele, účastníků, projektu a cíle vzdělávání
- Seznámení účastníků – hra

1. 2. Dobrovolnictví v ČR – 1 hod

- Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR
- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví.
- Pojištění dobrovolníků

1. 3. Komunikace a bezpečnost – 1,5 hod

- Komunikace, jednání s lidmi
- Přístup ke klientovi
- Bezpečnost práce

1. 4. Typy a oblasti dobrovolnictví – 1,5 hod

- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví

1. 5. Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví – 1 hod

- Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví
- Rizika v dobrovolnictví

1. 6. Shrnutí dne – 0,5 hodiny

- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

2. DEN – DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVODNICTVÍ A SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – 6 hod

2. 1. Specifika dobrovolnické činnosti ve zdravotnictví a sociálních službách – 1,5 hod

- Jak fungovat jako dobrovolník v organizaci
- Práva a povinnosti dobrovolníka
- Zásady komunikace s klienty a pacienty

2. 2. Senioři – 1 hod

- Zásady komunikace se seniorem (komunikační desatero)
- Dobrovolnictví v domovech pro seniory, v léčebnách dlouhodobě nemocných a v domácnostech

2. 3. Děti a mládež do 18 let – 1 hod

- Nejčastější dobrovolnické aktivity u dětí dle jejich věku
- Specifika komunikace s dětmi a mládeží

2. 4. Lidé s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením – 2 hod

- Základní pravidla pro jednání s lidmi s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

2. 5. Shrnutí dne – 0,5 hodiny

- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

3. DEN – DOBROVOLNICTVÍ VE VOLNOČASOVÝCH AKTIVITÁCH, KULTUŘE, EKOLOGII A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH – 6 hod

3. 1. Volnočasové aktivity a práce v komunitě – 1 hod

- Funkce volného času
- Spolková činnost
- Nabídky volnočasových aktivit – kroužky, kluby, nízkoprahy, tábory a zotavovací pobyty
- Požadavky na dobrovolníka v jednotlivých volnočasových aktivitách
- Účast a organizace sportovních, kulturních či volnočasových dobrovolnických akcí

3. 2. Kultura a umění – 1 hod

- Dobrovolnictví v muzeích a galeriích, veřejných knihovnách a informačních službách, scénických uměních, v rámci kulturního dědictví či v produkční činnosti

3. 3. Ekologie – 1 hod

- Typy dobrovolných činností – monitoring a občanská věda, terénní práce, výsadby a sběr odpadků, dobrovolná stráž přírody, organizování kampaní a akcí pro veřejnost, pomoc v zázemí organizací, EVVO

3. 4. Mimořádné události – 1 hod

- Dobrovolnické činnosti při mimořádných událostech

3. 5. Shrnutí dne a kurzu – 2 hodiny

- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

8.2.4 Ukázky podrobných harmonogramů pro školení dobrovolníků

1. DEN ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ – 6 HOD

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
1.1 Úvod	0,5 hod.	8:30	9:00
Představení projektu a cíle vzdělávání			
Rozdělení do 15 skupin/místností			
1.2. Dobrovolnictví v ČR (Seznámení v samostatných skupinách lektor-dobrovolník)	1 hod.	9:00	10:00
Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR			
Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví.			
Pojištění dobrovolníků			
VIDEO: Příběhy neobyčejné energie, Dobrovolnictví jako způsob vidění světa https://www.ceskatelevize.cz/porady/10719485001-pribehy-neobycejne-energie/214562261800002-dobrovolnictvi/video/	30 min.	10:00	10:30
PŘESTÁVKA	15 min.	10:30	10:45
1.3. Komunikace a bezpečnost	1 hod	10:45	11:45
Komunikace, jednání s lidmi			
Přístup ke klientovi			
Bezpečnost práce			
VIDEO: Etiketa - Nejsme si rovni (Špaček, ČT pořad) https://www.youtube.com/watch?v=qnNIFkC_GN8	15 min.	11:45	12:00
TEST: Etiketa https://forms.gle/CYUiMogRUgLeCoDR9	15 min.	12:00	12:15
OBĚD	30 min.	12:15	12:45
VIDEO: Chyby v komunikaci, parazitické zvuky (Šimek - Nad dopisy diváků) https://www.youtube.com/watch?v=R2xgXIOyh5A	15 min.	12:45	13:00
1.4. Typy a oblasti dobrovolnictví	1 hod	13:00	14:00
Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví			
VIDEO: DobroFest ukázal veřejnosti, co dělají dobrovolníci https://www.youtube.com/watch?v=EWodkJTpxFU&list=PLXWuV8T-8pdOKxX45n_s_nfNinvuSbrkes&index=6			
VIDEO: Oceňování dobrovolníků – Křesadlo https://www.youtube.com/watch?v=b3mg7hE8GSY&list=PLXWuV8T-8pdOKxX45n_s_nfNinvuSbrkes&index=8	5 min.	14:00	14:05

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
PŘESTÁVKA	15 min.	14:05	14:20
1.5. Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví	40 min.	14:20	15:00
Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví			
Rizika v dobrovolnictví			
TEST: Belbinův test – test týmových rolí https://drive.google.com/file/d/1wM8Yn0y37_VEb6L9lcSQLS1p-cYD454/view?usp=sharing	15 min.	15:00	15:15
1.6. Shrnutí dne	15 min.	15:15	15:30
Diskuze zkušenosti, praxe			
Ověření získaných znalostí			
Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)			

Zdroj: ACCENDO, 2022.

2. DEN DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ A SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – 6 hod

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
2.1 Úvod - Vzájemné představení + zkušenosti v oblasti dobrovolnictví/soc. službách, zdravotnictví, motivace účast v kurzu	1 hod.	8:30	9:30
2.2 Specifika dobrovolnické činnosti ve zdravotnictví službách - Jak fungovat jako dobrovolník v nemocnici - Typické činnosti	45 min	9:30	10:15
VIDEO: Nemocnici - Dobrovolníci Slezské diakonie v Nemocnici Třinec, p. o. https://www.youtube.com/watch?v=TPDsF0k1V3U&list=PLXWuV8T8p-dOKxX45n_s_nfNinvuSbrkes&index=2	5 min.	10:15	10:20
ÚKOL: Přednes textu M. Florian Nemocniční sonatina	20 min	10:20	10:40
PŘESTÁVKA	15 min	10:40	10:55
VIDEO: Dobrovolnictví - Krajská zdravotní, a.s. https://www.youtube.com/watch?v=ZgCSZY9Qy-c	15 min	10:55	11:10
VIDEO: Všeobecná fakultní nemocnici DOBROVOLNICTVÍ V NEMOCNICI?! https://youtu.be/M2REZsFbvM?t=15			
2.3. Specifika dobrovolnické činnosti v sociálních službách	30 min	11:10	11:40
Dobrovolnictví v sociálních službách VIDEO: Obecně - MOZAIKA 7 - tuzemské dobrovolnictví https://www.youtube.com/watch?v=gnf9Vd1D8Xk	15 min.	11:40	11:55
VIDEO: Dobrovolnictví je cenná životní zkušenost. Přijďte se přesvědčit https://www.youtube.com/watch?v=vVf7wcprcYk&list=PLXWuV8T8p-dOKxX45n_s_nfNinvuSbrkes&index=3			
2.4 Druhy sociálních služeb	5 min	11:55	12:00
Druhy sociálních služeb VIDEO: MOZAIKA 10 - sociálně terapeutické dílny EFFATHA https://www.youtube.com/watch?v=RVHfdbM7HWg	20 min.	12:00	12:20
VIDEO: MOZAIKA 8 - domov se zvláštním režimem https://www.youtube.com/watch?v=tKTwHaY7fSI			
OBĚD	30 min.	12:20	12:50
TEST: Sebejistota	15 min.	12:50	13:05
2.5 Zásady komunikace s klientem/pacientem	45 min.	13:05	13:50
ÚKOL: Přednes textu prof. Matějček – Stará protivná ženská	20 min	13:50	14:10
PŘESTÁVKA	15 min.	14:10	14:25
2.6 AAK komunikace	15 min.	14:25	14:40
VIDEO: Ilustrační video spoty s lidmi s těžkým a vícečetným postižením https://www.youtube.com/watch?v=6zYYbcvL1nQ	15 min.	14:40	14:55
ÚKOL: Přednes textu Živote vrať se	20 min	14:55	15:15
2.7 Shrnutí dne	15 min.	15:15	15:30
Diskuze zkušenosti, praxe			
Ověření získaných znalostí			
Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)			

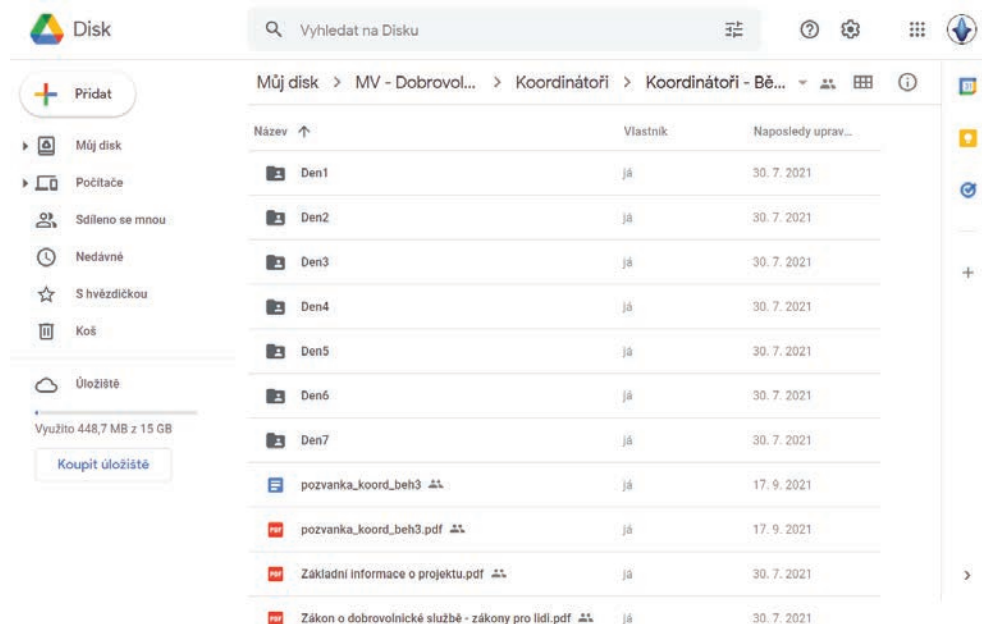
3. DEN DOBROVOLNICTVÍ VE VOLNOČASOVÝCH AKTIVITÁCH, KULTUŘE, EKOLOGII A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH – 6 hod

Obsah	Délka	Čas	
		od	do
3.1. Volnočasové aktivity a práce v komunitě	1 hod.	8:30	9:30
Funkce volného času			
Spolková činnost			
Nabídky volnočasových aktivit – kroužky, kluby, nízkoprahová denní centra, tábory a zotavovací pobyty			
Požadavky na dobrovolníka v jednotlivých volnočasových aktivitách,			
Účast a organizace sportovních, kulturních či volnočasových dobrovolnických akcí	1 hod.	9:30	10:30
3.2. Kultura a umění			
Dobrovolnictví v muzeích a galeriích, veřejných knihovnách a informačních službách, scénických uměních, v rámci kulturního dědictví či v produkční činnosti	15 min.	10:30	10:45
PŘESTÁVKA			
3.3. Ekologie	1 hod.	10:45	11:45
Typy dobrovolných činností – monitoring a občanská věda, terénní práce, výsadby a sběr odpadků, dobrovolná stráž přírody, organizování kampaní a akcí pro veřejnost, pomoc v zázemí organizací, EVVO			
OBĚD	30 min.	11:45	12:15
3.4. Mimořádné události - Dobrovolnické činnosti při mimořádných událostech	1 hod.	12:15	13:15
PŘESTÁVKA	15 min.	13:15	13:30
3.5. Shrnutí dne a kurzu - Diskuze zkušenosti, praxe - Ověření získaných znalostí - Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)	2 hod.	13:30	15:30

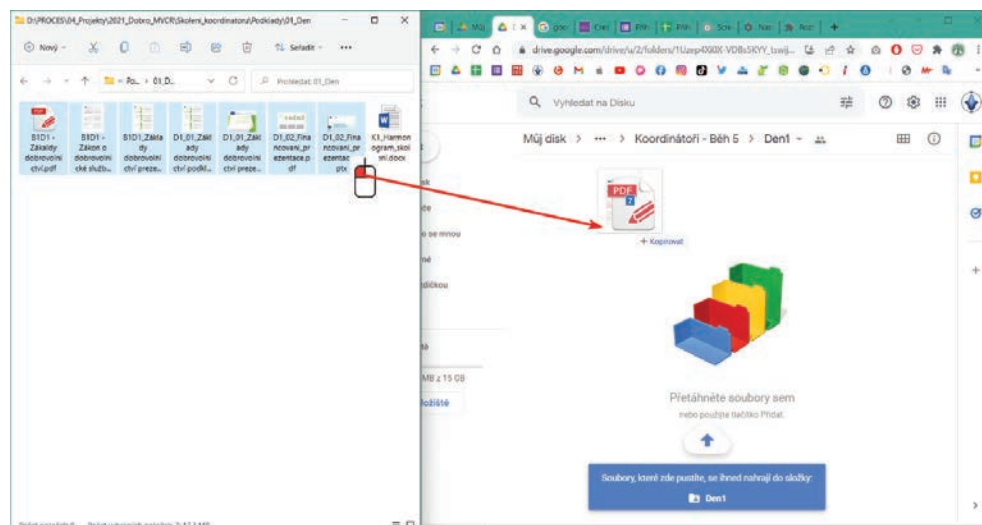
8.2.5 Podklady ke školení na Google Disku

1. Vytvoření struktury a nahrání souborů

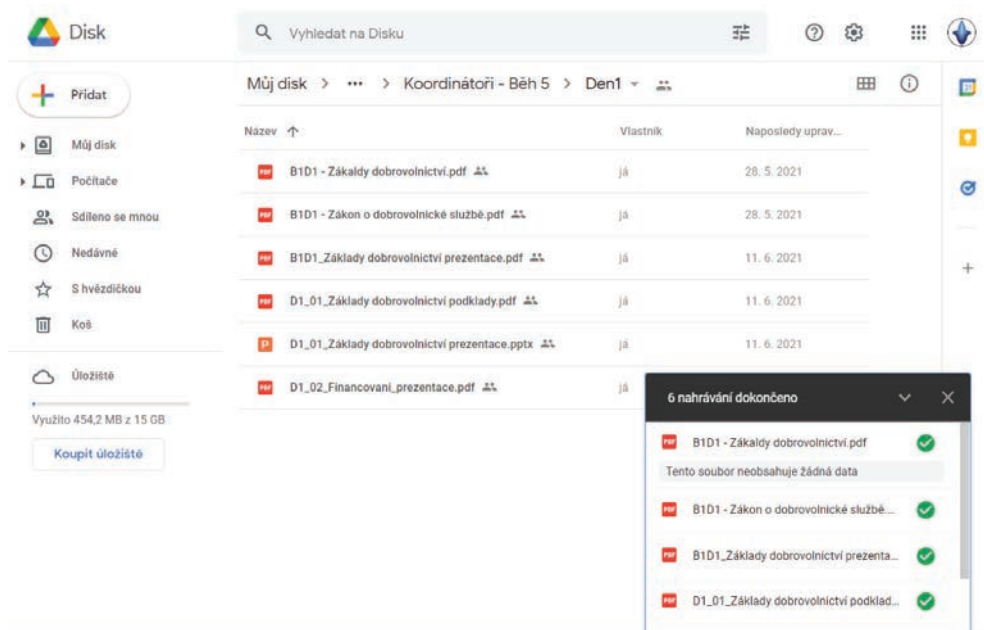
Pokud jste přihlášení ke svému Google účtu, naleznete na adrese <https://drive.google.com/> svůj diskový prostor, kde můžete vytvářet složky a nahrávat soubory, viz kapitola XY. Pro daný kurz vytvořte složku, v níž systematicky strukturujete informace k jednotlivým dnům kurzu. Do kořenové složky kurzu vložte základní informace o kurzu. Příklad je uveden na obrázku.



Soubory do jednotlivých složek nahrajete jejich přesunutím myší ze složky na počítači (označte potřebné soubory a stiskněte a držte levé tlačítko myši, přesuňte do prostředí Google disku a pusťte tlačítko myši).

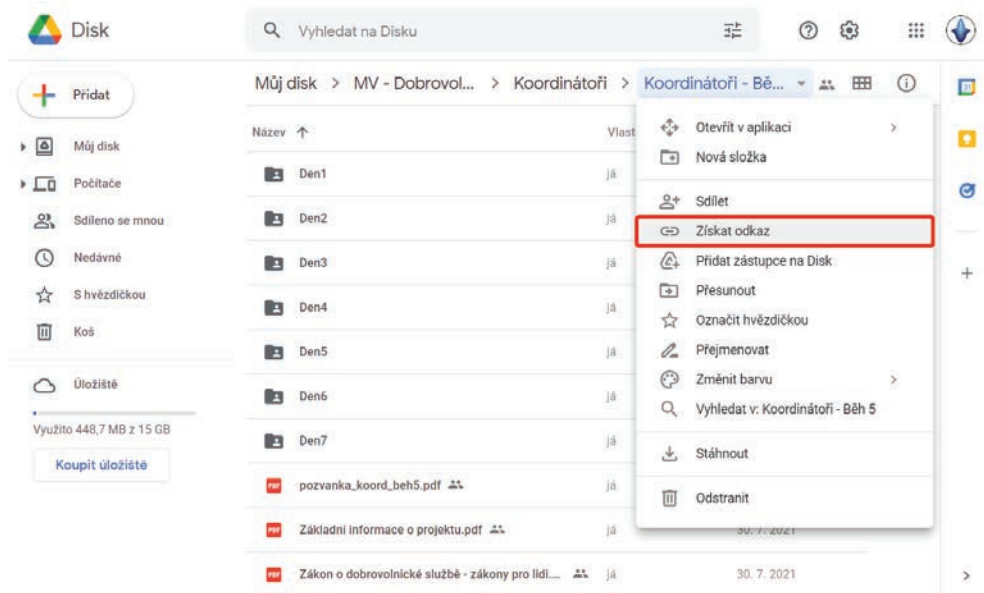


Po dokončení nahrávání se vám v notifikaci v pravé dolní části okna zobrazí informace o dokončení nahrávání souborů.

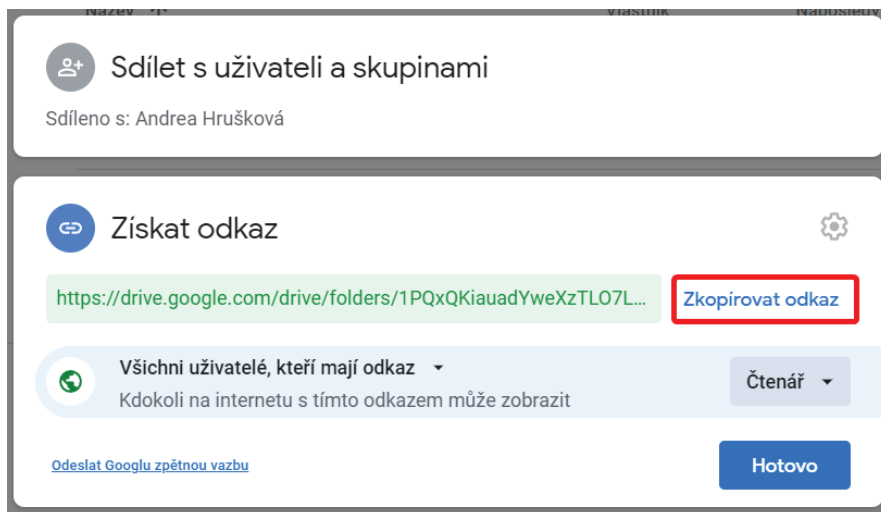


2. Získání odkazu ke sdílení složky Google

Na vybranou složku klikněte pravým tlačítkem myši a zvolte možnost „Získat odkaz“

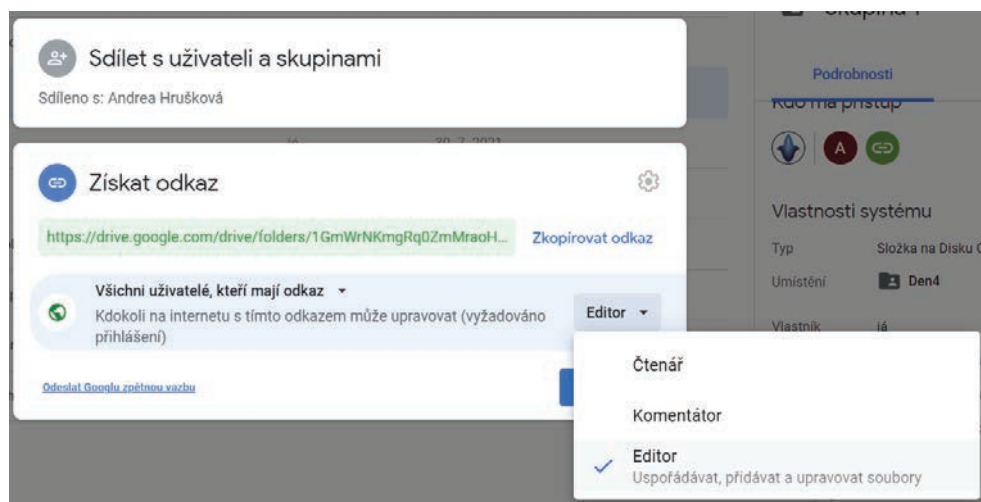


Následně vyberte možnost „Zkopírovat odkaz“ a vložte jej do připraveného mailu. U složky ponechte možnost „Čtenář“, zajistíte tak, aby účastníci nemohli změnit nebo odstranit obsah složek (a to například i omylem). Doporučujeme odkaz vložit do textového dokumentu, ve kterém budete uchovávat všechny důležité informace ke školení, abyste je měli okamžitě po ruce v případě potřeby jejich použití (např. když účastník během kurzu nemůže najít potřebný odkaz).



3. Nastavení možnosti úpravy obsahu vybraných složek účastníky kurzu

Pokud budete potřebovat, aby účastníci kurzu mohli upravovat vybrané složky, klikněte na vybranou složku pravým tlačítkem myši, a zvolte stejně jako v přechozím kroku možnost „Získat odkaz“. Následně vyberte ve spodní části kontextové nabídky možnost „Editor“.



NOVÉ PŘÍSTUPY V KOMUNIKACI A PREZENTACI

ON-LINE PROSTŘEDÍ PRO ROZVOJ VZDĚLÁVÁNÍ V DOBROVOLNICTVÍ – ZKUŠENOSTI A PRAXE

Autoři: Doc. Ing. Lubor Hruška, Ph.D., PhDr. Andrea Hrušková,
RNDr. Jan Bitta, Ph.D., Ing. David Kubáň, Mgr. Nataša Diatková,
Mgr. Martina Melárová

Tisk: MORAVAPRESS s.r.o.

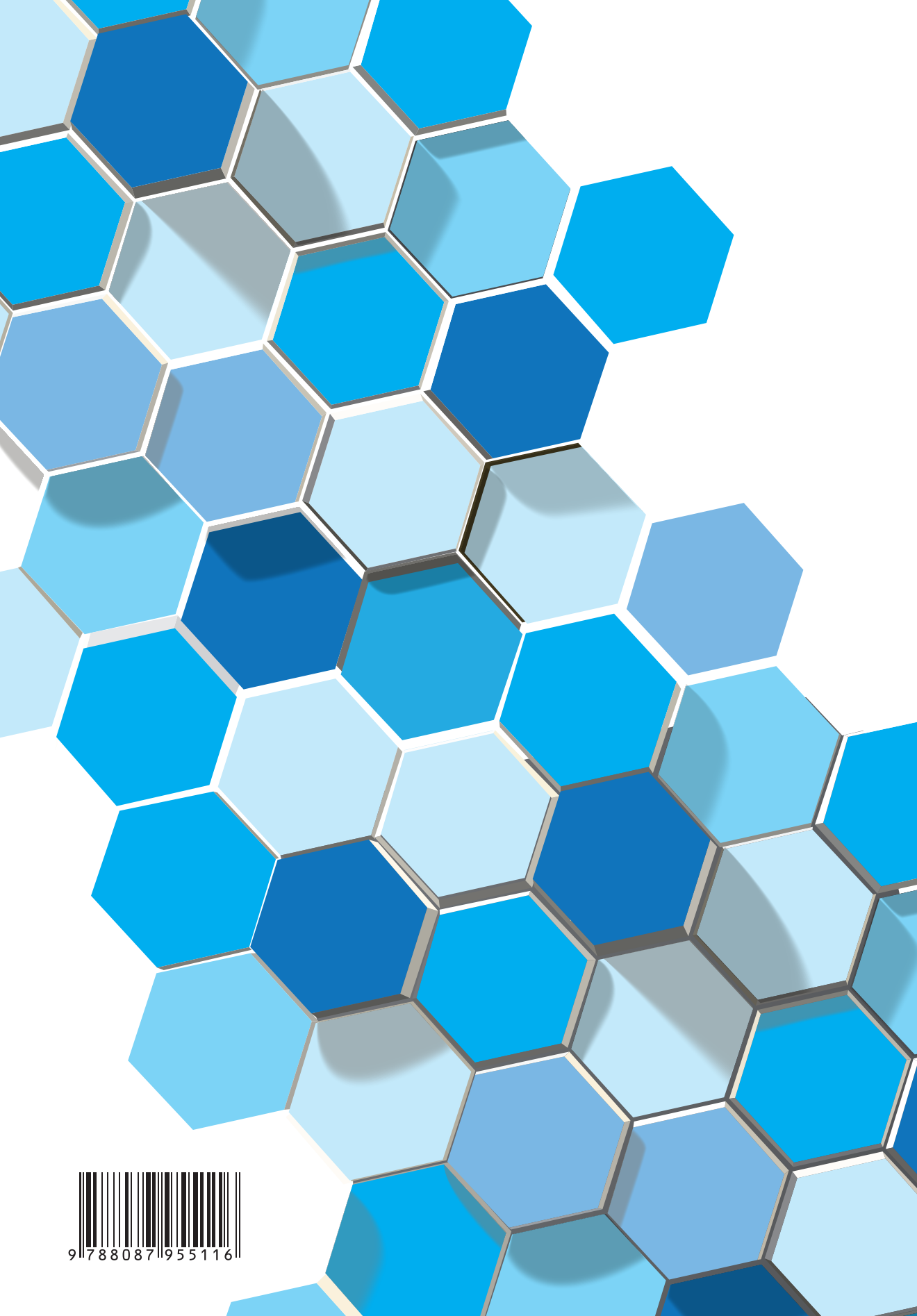
Náklad: 130 výtisků

Počet stran: 280

Vydalo: ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.,
Moravská 758/95, 700 30 Ostrava-Hrabůvka

1. vydání, Ostrava 2022

ISBN: 978-80-87955-11-6



9 788087 955116