

JAK PŘIPRAVIT DOBROVOLNÍKY EDS NA CESTU

Materiál pro vysílající organizace k přípravě dobrovolníka na odjezd na Evropskou dobrovolnou službu

Obsah

Úvod

1. Příprava před odjezdem

1.1 Odpovídající formát

2. Motivace a cíle dobrovolníka

3. Základní informace o EDS

3.1 Typy aktivit EDS

3.2. Financování

4. Jazyková příprava

4.1 Jak „Online Linguistic Support“ funguje?

5. Adaptace na cizí kulturu

5.1 Křivka kulturního šoku

6. Komunikace a prevence konfliktů

6.1 Tematicky orientovaná interakce dle Ruth Cohn

6.2 Nenásilná komunikace

6.3 Zpětná vazba

7. Zdravotní pojištění - Cigna Health Benefits

7.1 Jak zaregistrovat dobrovolníka do online systému

7.2 Co vše do pojištění spadá

7.3 Co s českým pojištěním

7.4. Co dělat v případě onemocnění / úrazu

7.5 Jak je to se sociálním pojištěním

8. Podpora učení v EDS - školení a Youthpass

8.1 Školení

8.2 Youthpass

9. Checklist, aneb jak zjistit, že jste práci udělali dobře

9.1 Praktický checklist pro dobrovolníka

10. Přehled dalších zdrojů

Příloha 1: Práva a povinnosti subjektů zapojených do EDS

Příloha 2: Tabulka finančních nákladů na organizaci projektu a kapesné dobrovolníka

Příloha 3: O programu Erasmus+

Příloha 4: Fáze interkulturní citlivosti dle Bennetta

Příloha 5: Čtyři fáze sdělení dle nenásilné komunikace: podrobně

Příloha 6: Inspirativní publikace ke skupinovému proškolení dobrovolníků

Příloha 7: Obsah a formát školení pro dobrovolníky EDS

Příloha 8: Jak pracovat s Youthpassem od první chvíle k vytvoření

Příloha 9: Seznam použitých zkratk

Úvod

Tato metodika vznikla v reakci na dokument Evropské komise k organizování školícího a evaluačního cyklu pro dobrovolníky Evropské dobrovolné služby (EDS), ze kterého vyplývá převedení povinnosti proškolení dobrovolníky před jejich odjezdem z národní agentury na vysílající organizaci. Rádi bychom vysílajícím organizacím tímto průvodcem nabídli metodiku, jakým způsobem tato školení vést. Ze strany Domu zahraniční spolupráce (národní agentury programu Erasmus+) nejde o závazný dokument, ale spíše o souhrn doporučení vůči vysílajícím organizacím.

1. Příprava před odjezdem

„Budoucnost není před námi, neboť už je tady v podobě klíčku, je už mezi námi, a co není mezi námi, nebude ani v budoucnu.“ Karel Čapek, Zahradníkův rok

Příprava dobrovolníka před odjezdem ze strany vysílající organizace je pro úspěch a kvalitu projektu Evropské dobrovolné služby (dále EDS) klíčová. Dobrovolníci si často o EDS mnoho sami nezjišťují a nemají tak úplnou představu o tom, co je čeká, na co mají právo a co všechno se vlastně během svého dobrovolnického pobytu mohou naučit.

Dobrovolník by měl být proškolen nejpозději měsíc před odjezdem a měla by reagovat na potřeby dobrovolníka a případná specifika jeho projektu a hostitelské země. Předodjezdová příprava poskytuje dobrovolníkovi informace o EDS, projektovém cyklu EDS a všech zapojených subjektech. Umožňuje dobrovolníkovi konzultovat jeho očekávání, motivaci a obavy, které se týkají jeho budoucího projektu.

Také je užitečné dobrovolníka seznámit se základy prevence konfliktů a krizového managementu. Dobrovolníci budou během své služby žít v jiné zemi a komunikovat v cizím jazyce s lidmi z jiných kultur. Samotný dlouhodobý pobyt v zahraničí je pro většinu lidí zátěžovou situací, a je proto dobré s dobrovolníkem dopředu probrat úskalí adaptace na cizí prostředí. Předodjezdová příprava zahrnuje také předání praktických informací o pojištění, vízech, kapesném, pracovní době atd..

1.1 Odpovídající formát

Zřejmě si kladete otázku, jakou formu by taková příprava měla vlastně mít. V rámci programu Mládež v akci byla v České republice organizována předodjezdová školení, která trvala zpravidla od pátku do neděle a setkala se na nich většinou 20 - 25 dobrovolníků, kteří odjížděli na EDS v podobnou dobu. V programu Erasmus+ již národní agentura nemá povinnost organizovat předodjezdová školení a povinnost proškolení dobrovolníka před odjezdem přechází plně na vysílající organizaci. Formát víkendového školení se tak příliš nehodí pro organizace, které nevysílají najednou větší množství dobrovolníků, popř. nemají šanci se spojit s jinou organizací, se kterou by předodjezdové školení realizovali.

Jako ideální řešení se proto jeví **3 návazné schůzky**, a to buď individuálně, případně např. pro dva až tři dobrovolníky najednou. Příprava s více dobrovolníky najednou je jednodušší jak pro koordinátora, tak i inspirující u řady témat pro samotné dobrovolníky - dobrovolníci budou moci porovnat svoji situaci, očekávání či postoje s ostatními a dle toho sami pak odpovídajícím způsobem měnit přípravu. Kdy by však taková setkání měla být?

První úvodní setkání ve chvíli, kdy je dobrovolník ještě ve fázi hledání projektu, ujasňování si představ, očekávání a cílů. Po této schůzce by měl dobrovolník vědět, co je to EDS v kontextu programu Erasmus+, pochopit role jednotlivých aktérů a dozvědět se, jak probíhá proces hledání organizace a schvalování projektu.

Druhá schůzka je vhodná ve chvíli, kdy je projekt schválen a je tak jasné, že dobrovolník v horizontu několika týdnů až měsíců na EDS odjede. Během tohoto období je třeba se začít na odjezd skutečně připravovat. Je vhodné probrat s dobrovolníkem většinu témat tohoto průvodce - a to tak, aby **třetí** schůzka těsně před odjezdem sloužila hlavně k dořešení praktických záležitostí.

Výjimkou může být situace, kdy dobrovolník odjíždí na EDS na podzim - 1x ročně v létě bude probíhat jednodenní informační setkání pro odjíždějící dobrovolníky pořádané Domem zahraniční spolupráce (dále DZS). V takovém případě za vás může část povinností (zejména témata druhého setkání) převzít DZS a počet schůzek se může snížit.

Míra podpory samozřejmě závisí na individuálních potřebách dobrovolníka - zatímco někteří dobrovolníci si vyhledají projekt v databázi EDS sami a sami zkontaktují přijímající organizaci, jiní potřebují pomoc již s překladem životopisu a komunikací s organizacemi v zahraničí.

2. Motivace a cíle dobrovolníka

„People who are going to EVS want to find themselves, but after their EVS they are feeling even more lost.” Katya, EDS dobrovolnice v ČR, 2014

Jak už vyplývá z citátu výše, motivace dobrovolníků pro odjezd na dobrovolnou službu jsou různé. Řada se skutečně chce vzdělat nebo zlepšit ve svém oboru, pár se jich chce na chvíli ztratit z ČR a „zadarmo“ žít v zahraničí, někteří jen chtějí utéct sami před sebou jinam s tím, že to tam bude všechno lepší.

Bez ohledu na původní motivaci mladého člověka je během vašich setkávání nutné zdůraznit, že dobrovolná služba je pro něj především vzdělávací zkušeností - má mladého člověka obohatit nejen po stránce odborné (v závislosti na typu projektu), jazykové, ale i po stránce osobnostní. Pro řadu z nich je to první zkušenost samostatného plnohodnotného života mimo původní rodinu. Dobrým výstupem vašich setkávání by tak měla být jasnější představa o tom, co se chce dobrovolník během svého pobytu naučit (např. úroveň jazyka, nebo některé z klíčových kompetencí, které chce dosáhnout) nebo jakých aktivit se bude během svého projektu účastnit v závislosti na svém životním směřování. Nejhorší (a zároveň zcela běžné) je samozřejmě vrátit se zpátky bez vize, čemu dalšímu by se člověk v životě rád věnoval. EDS také často slouží mladému člověku jako první pracovní zkušenost, která může výrazně pomoci při hledání dalšího uplatnění po EDS.

3. Základní informace o EDS

Tato kapitola obsahuje základní informace, které by dobrovolník o EDS měl určitě znát. EDS umožňuje mladým lidem zapojit se do dobrovolnických projektů konaných v zemích EU a dalších partnerských zemích. Mladí lidé se podílí na každodenní práci organizací věnujících se informovanosti a politikám mládeže, osobnímu a společensko-vzdělávacímu rozvoji mladých lidí, občanské angažovanosti, sociální péči, začleňování znevýhodněných, životnímu prostředí, neformálnímu vzdělávání, informačním a komunikačním technologiím, mediální gramotnosti, kultuře a tvorbě, rozvojové spolupráci.

Jedná se o „dobrovolnictví na plný úvazek“ - to znamená, že dobrovolník pracuje 30–38 hodin týdně v organizaci v zahraničí, kterou si vybere z [databáze akreditovaných organizací](#).

Co je cílem EDS

Cílem Evropské dobrovolné služby je rozvoj solidarity, vzájemného porozumění a tolerance mezi mladými lidmi; EDS podporuje aktivní účast mladých lidí ve společnosti a jejich občanskou participaci.

Omezení

Dobrovolníkem se může stát každý mladý člověk ve věku 17 až 30 let, který má trvalé bydliště v EU nebo v partnerské zemi. Dobrovolník se může účastnit pouze jedné evropské dobrovolné služby v rámci programu Erasmus+, včetně předchozích programů. Výjimku tvoří dobrovolníci, kteří absolvovali EDS trvající nejvýše 2 měsíce, ti se mohou zúčastnit další Evropské dobrovolné služby.

3.1 Typy aktivit EDS

A) Individuální EDS

- Zapojen je pouze jeden dobrovolník, jedna vysílající organizace a jedna přijímající organizace. Představuje pro dobrovolníka intenzivní vzdělávací zkušenost, má velký přínos pro jeho osobní rozvoj a poskytuje mu skvělou příležitost k začlenění do místní komunity.

B) Skupinová EDS

- Umožňuje skupině dobrovolníků zapojit se společně do dobrovolné činnosti na místní, regionální, národní nebo mezinárodní úrovni. Může se účastnit až 30 dobrovolníků, kteří mohou vykonávat dobrovolnou činnost ve stejné hostitelské organizaci nebo se mohou rozdělit do menších podskupin působících v různých hostitelských organizacích.

3.2. Financování

Z grantu na realizaci Evropské dobrovolné služby může být dobrovolníkovi hrazena cesta na projekt a zpět, kapesné, ubytování, pojištění, náklady na víza, očkování a další věci, pokud se jedná o výdaje nutné pro projekt. Účast na EDS musí být pro dobrovolníky bezplatná, s výjimkou případného příspěví na cestovní náklady a výdajů, které nesouvisí s prováděním dané aktivity. Nezbytné náklady na účast dobrovolníků na EDS jsou hrazeny z grantem nebo z

jiných prostředků poskytovaných zúčastněnými organizacemi. Podívejme se nyní na financování blíže.

- **Cestovní náklady:** 6 pásem – dle [online kalkulátoru](#)

Tabulku částek podle jednotlivých cestovních pásem naleznete v Příručce k programu Erasmus+ na následujícím odkazu:

[http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/documents/erasmus-plus-programme-](http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/documents/erasmus-plus-programme-guide_en.pdf)

[guide_en.pdf](#) (část B - sekce Projekty mobility pro mladé lidi a pracovníky s mládeží – Jaká jsou pravidla financování)

Jedná se o příspěvek na cestovní náklady účastníků, včetně doprovodných osob, ze země původu na místo konání a zpět. Pokud je to relevantní, vztahuje se tato kategorie také na cestovní náklady na úvodní plánovací návštěvu. Pro výpočet částky se použije délka jednosměrné cesty, přestože částka grantu EU je příspěvkem na zpáteční cestu.

- Např. pokud se osoba z Prahy (ČR) účastní aktivity, která se koná v Římě (Itálie), žadatel nejprve spočítá cestovní vzdálenost mezi Prahou a Římem (923,14 km), poté zvolí odpovídající rozmezí (tj. 500-1999 km) a z toho vypočítá grant EU, který bude představovat příspěvek na cestovní náklady účastníka z Prahy do Říma a zpět, tj. v tomto případě 275 Eur na účastníka.

- **Organizační podpora:** Jedná se o všechny náklady přímo související s realizací mobility. Je to jednotkový náklad vypočítaný na základě počtu měsíců trvání EDS a země, ve které EDS probíhá (např. pro EDS v ČR je částka 490 eur/měsíc). Tuto částku si mezi sebe rozdělí zapojené organizace. Částky pro jednotlivé země viz [příloha 2](#).
- **Kapesné:** Individuální podpora se také liší podle země, ve které EDS probíhá (např. pro EDS v ČR je kapesné 90 eur/měsíc). Více viz [příloha 2](#).
- **Náklady na účastníky se specifickými potřebami:** Pokud vysíláte člověka s omezenými příležitostmi, je možné využít rozpočet k tomu určený. Často si organizace neumí představit, co všechno se pod tím vlastně skrývá. Do této kategorie patří náklady na pobyt doprovodných osob a náklady související s cestou, pokud jsou zdůvodněny a nejsou nárokovány v kategorii „cestovní náklady“.
- **Mimořádné náklady:** Víza a náklady spojené se získáním víz, očkování, náklady na ubytování účastníků úvodní plánovací návštěvy. Náklady na podporu posíleného mentorství a specifické přípravy v případě účasti dobrovolníka s omezenými příležitostmi.

4. Jazyková příprava

V rámci programu Erasmus+ byl zaveden nový online nástroj pro výuku jazyků - [Online Linguistic Support](#) (dále OLS). V roce 2015 zatím existuje pro šest evropských jazyků: angličtinu, španělštinu, němčinu, francouzštinu, italštinu a vlámsštinu. Tyto jazyky jsou komunikačními jazyky téměř 90 % mobility v rámci Erasmu+. Do konce programu - tedy do roku 2020 - se počítá se zavedením této online výuky pro všechny oficiální jazyky EU.

Pokud budou dobrovolníci v projektu používat jako pracovní jazyk projektu některý z 6 výše zmíněných jazyků, mají nárok na jazykový kurz OLS. Pro projekty, kde dobrovolník komunikuje jiným jazykem (např. čeština v ČR) mají dobrovolníci nárok na částku ve výši 150 eur na osobu na jazykovou podporu. O tuto částku musí organizace požádat již v žádosti o grant. Je dostupná pouze pro EDS projekty, které trvají 2 až 12 měsíců, a je možné ji využít na jakékoli náklady, které souvisejí s podporou poskytnutou účastníkům na to, aby se zdokonalili v jazyce, který budou využívat v průběhu dobrovolnické služby v zahraničí. Tuto podporu lze tedy využít už i před odjezdem. Poskytnutí kurzu v rámci OLS ovšem neznamená, že dobrovolníkovi nemůže být zajištěn běžný jazykový kurz. Pokud dobrovolník pro výkon svých činností potřebuje hlubší jazykové znalosti, může mu hostitelská organizace zajistit běžný jazykový kurz nad rámec OLS.

4.1 Jak Jazyková podpora - Online Linguistic Support funguje?

Koordinující organizace, která o OLS žádá již v projektové žádosti, získá v případě schválení grantu licenci k jejímu užívání. Následně poskytne dobrovolníkovi údaje pro přihlášení do online databáze www.erasmusplusols.eu. Před odjezdem na projekt vyplní dobrovolník jazykový test na posouzení znalosti jazyka, ve kterém bude pracovat. Na základě tohoto testu získá přístup k online jazykové výuce, která zahrnuje také tutoring, fóra, tipy od bývalých účastníků mobility Erasmus+ atd. Po skončení EDS vyplní dobrovolník závěrečný jazykový test, který slouží k posouzení zlepšení jazykových dovedností. Oba testy odpovídají standardům [Společného evropského referenčního rámce](#).

Kurzy jsou dostupné online, fungují také na většině mobilních telefonů a tabletů. Nabízí kurzy pro různé úrovně znalosti jazyka od začátečníků (A1 a A2), mírně pokročilých (B1 a B2), až pro pokročilé uživatele (C1 a C2). Rozvíjí všechny 4 základní jazykové dovednosti: čtení, psaní, mluvení i poslech, a dobrovolník může postupovat v jazykovém kurzu ve svém vlastním tempu. Více podrobností o online kurzech naleznete [zde](#).

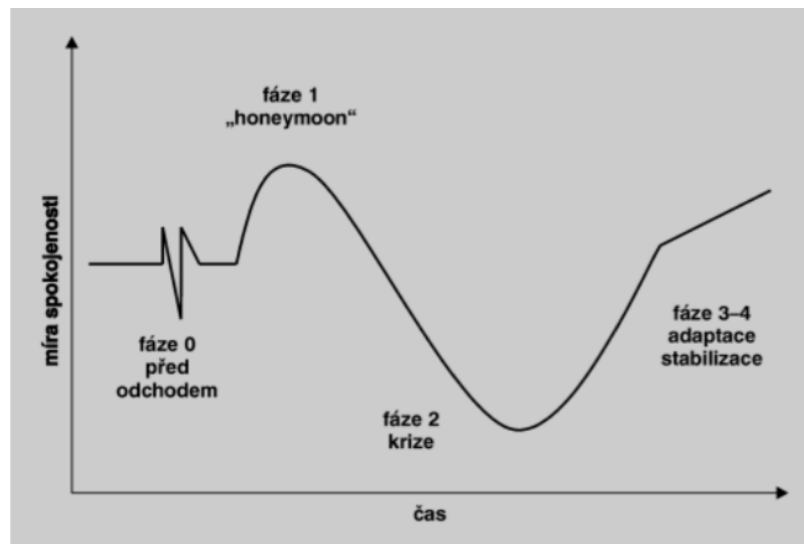
5. Adaptace na cizí kulturu

V souvislosti s dlouhodobým pobytem v zahraničí se občas hovoří o takzvaném kulturním šoku. Pro náš organismus je namáhavé přizpůsobit se jinému stravování, jazyku, kulturním zvyklostem, způsobu komunikace, dennímu režimu apod. Člověka můžou po nějaké době přepadnout pocity stesku a nudy či najednou má potřebu více spát. V takové situaci je důležité si předně uvědomit, že to je zcela obvyklý způsob reakce na nové prostředí. Jednou z příčin bývá to, že to, co člověku normálně dobíjí energii - koníček, rodina, možnost být

s přáteli - není v cizí zemi k dispozici. Proto je také dobré dobrovolníka podpořit, aby v hostitelské zemi co nejdříve navázal na aktivity, které ho těší sami o sobě a „dobíjí“ ho.

Co dalšího lze ještě dělat pro usnadnění adaptace?

- Přijmout, že jste v neobvyklé situaci a proto i vaše pocity mohou být neobvyklé. Vždy rosteme, když jsme nuceni se přizpůsobovat a překonávat překážky, ne když děláme jen to, co známe.
- Nebát se kontaktu s místními, hodně s nimi hovořit.
- Najít si v hostitelské kultuře někoho, kdo rozumí pocitům cizinců. Lze k tomu využít třeba Couchsurfing nebo jiné online sociální sítě.
- Udržet kontakt s přáteli doma díky internetu.
- Naučit se co nejvíce z místního jazyka. Snaha přiblížit se místním je vždy cenná a otevírá jejich srdce. Pro místní je také namáhavé a zdlouhavé vše pořád překládat. S rostoucí znalostí místního jazyka roste také schopnost člověka chápat sociální situace, jinými slovy mu roste jeho oslabená sociální inteligence. To má za následek mimo jiné i schopnost lépe navazovat uspokojující vztahy v nové kultuře.
- Jíst vyváženou stravu.
- Dbát na dostatek spánku.
- Snížit svá očekávání – učit se přijímat věci takové, jaké jsou.



5.1 Křivka kulturního šoku

V grafickém vyjádření jsou na ose Y subjektivní pocity a na ose X délka pobytu. První fáze euforie se nazývá obrazně „honeymoon“ (líbánky), člověk se těší ze všeho nového, cizího a všechno nekriticky obdivuje. Druhá fáze, ve které nastává daný kulturní šok, je poznamenána

konfrontací vlastní a cizí kultury. Literatura popisuje následující možné symptomy: ztráta orientace, úzkost, psychické a fyzické problémy (deprese, stres, nemoci), pasivita, apatie, ztráta sebedůvěry, uzavření do sebe. Ve třetí fázi probíhá proces přizpůsobení, člověk se postupně

učí žít v nové kultuře, přebírá místní hodnoty. Stoupá mu sebedůvěra a buduje si nové sociální zázemí, tzv. sociálně se integruje do společnosti. Ve čtvrté fázi nastává proces stabilizace. Více o tomto tématu v [příloze 4](#).

Jedná se samozřejmě o teoretický model prožívání, který se může a nemusí odrazit v psychické realitě dobrovolníka. Ze zkušenosti z práce s dobrovolníky lze nicméně fázi krize očekávat mezi 1. až 4. měsícem pobytu.

6. Komunikace a prevence konfliktů

Na základě konzultací s dobrovolníky v průběhu střednědobých školení, které se týkají jejich projektů, je zřejmé, že naprostá většina z nich je způsobena nedostatečnou nebo chybějící komunikací s lidmi, se kterými dobrovolník pracuje nebo bydlí.

Není lehké komunikovat otevřeně a říkat nepříjemné věci, často je situace ještě ztížena jazykovou nebo kulturní bariérou, ale rozhodně se to vyplatí. V krátkosti dále představíme několik jednoduchých modelů a konceptů, které mohou v komunikaci a prevenci konfliktů pomoci.

6.1 Tematicky orientovaná interakce dle Ruth Cohn

Tento přístup má několik pravidel:

- Každý zodpovídá sám za sebe. V projektech EDS platí: „Vždycky mohu říci NE“.
- Formuluj vlastní názory a pocity – namísto otázek, interpretací, výčitek a generalizací – mluv v 1. osobě (já), snaž se vyhnout obecnému „se“ a „my“.
- Mluv přímočaře, nemá smysl „chodit kolem horké kaše“.
- Zůstávej TADY a TEĎ – nevytahuj věci z minulosti.
- Slyšíš-li ohlas nebo kritiku (feedback), která se týká Tebe, naslouchej.
- Hledej u sebe i ostatních to, co je pozitivní.
- Buď sám sobě dobrým vychovatelem.
- Chovej se k ostatním tak, jak chceš, aby se chovali oni k Tobě.

6.2 Nenásilná komunikace

Nenásilná komunikace nám pomáhá navázat kontakt s ostatními lidmi i se sebou samými způsobem, který rozvíjí naši přirozenou schopnost vcítit se. Pomáhá přeformulovat způsob, jakým se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Nenásilná komunikace podporuje naslouchání na hluboké úrovni, respekt, empatii a vytváří oboustranný zájem dávat ze svého nitra.

Koncept nenásilné komunikace je založen na:

1. naslouchání sobě i partnerovi v komunikaci
2. ochotě vnímat potřeby a pocity vlastní i druhého
3. přizpůsobení svého chování s cílem vytvářet lepší vztahy

Chceme-li druhému skutečně porozumět, musíme se naučit plně se soustředit na poslouchání. Jestli nechcete nebo nemůžete poslouchat, nic nepředstírejte. Řekněte prostě „ted' zrovna se nemohu soustředit“. Takto se dopustíte méně chyb.

Pravidla ochotného naslouchání:

1. Posluchač věnuje hovořícímu plnou pozornost a je plně přítomen.
2. Posluchač odloží všechny předběžné představy o tom, co bude hovořící říkat.
3. Posluchač interpretuje to, co se děje, popisně a neposuzuje to.
4. Posluchač je citlivý na každou nejasnost, a aby si udělal jasno, klade otázky.
5. Posluchač hovořícímu oznámí, že ho slyšel, a řekne mu také obsah komunikace.

Nenásilná komunikace se zaměřuje na čtyři základní složky:

1. Nejdříve pozorujeme, co se skutečně děje.
2. Potom vyjádříme, jak se cítíme, když tuto situaci pozorujeme.
3. A zatřetí řekneme, jaké naše potřeby se pojí s pocity, které jsme v sobě rozpoznali.
4. Čtvrtou složkou člověk sděluje, co od druhého člověka chce, co by ho potěšilo nebo obohatilo. Více o 4 fázích sdělení v [příloze 5](#).

Druhá stránka tohoto způsobu komunikace spočívá v přijetí stejných čtyř složek od druhých lidí. Nejdříve se snažíme vycítit, co pozorují, cítí a potřebují, a potom zjistíme, co by je obohatilo. Při používání této metody můžeme začít jak svým vlastním vyjádřením, tak empatickým přijetím zmíněných čtyř informačních komponent od druhých lidí. Podstata této metody spočívá v uvědomění si těchto čtyř jednotlivých komponent, ne ve vlastní výměně slov.

6.3 Zpětná vazba

Zpětná vazba může být důležitým nástrojem, jak předcházet konfliktům. Setkáme-li se s chováním, které je nám sympatické, byli bychom rádi, aby se k nám tak druhý choval i nadále. Naopak setkáme-li se s chováním, které nám je nesympatické, chtěli bychom, aby ho druhý neopakoval. Právě pro chvíle, kdy aspirujeme na ovlivnění chování druhých, se hodí komunikační zpětná vazba. Vychází z principů, které jsme již zmínili u tematicky orientované a nenásilné komunikace.

Použijeme-li zpětnou vazbu, měli bychom:

1. Konkrétně vztahově neutrálně popsat chování,
2. přidat popis toho, co v nás toto chování vyvolává,
3. případně přidat návrh na řešení.

Aby zpětná vazba fungovala, je nutné zveřejňovat autentické emoce, které prožívám, a v části věnované popisu chování nesklouznout k hodnocení, věštění, mentorování a popírání toho, jak situaci vidí druhá strana.

Zásady pro používání zpětných vazeb:

- Aby byla zpětná vazba účinná, měla by následovat hned po výskytu chování, ke kterému je udělena.
- V některých případech je příjemci příjemnější, když je zpětná vazba formulována do budoucna: „Potěšilo by mne, kdybychom se dohodli, že nebudeme mluvit o lidech, kteří tu nejsou.“

- Zpětná vazba by měla být vždy udělována k chování, které lze ovlivnit. Je zbytečné dávat zpětnou vazbu například ke koktání.

Příklady zpětných vazeb:

- „Je mi nepříjemné, když zveš do bytu hosty bez toho, že mi o tom řekneš.“
- „Udělal mi radost, že jsi umyl nádobí.“
- „Naštvalo mě, že jsi přišel o 20 minut později, než jsme se domluvili.“

7. Zdravotní pojištění - Cigna Health Benefits

Do roku 2015 byla poskytovatelem pojištění pro EDS dobrovolníky pojišťovna AXA – to platí pouze pro projekty, které již v systému AXA zaregistrovány jsou, a jen do konce roku 2015. Pro program Erasmus+ poskytuje od 1.8.2015 pojištění pro dobrovolníky společnost [Cigna Health Benefits](#).

7.1 Jak zaregistrovat dobrovolníka do online systému

Pokud se organizace nedomluví jinak, pojištění dobrovolníka bývá většinou úkolem vysílající organizace. Alespoň 2 týdny před začátkem EDS je nutné přihlásit dobrovolníka do systému pojištění na tomto webu: <https://www.cignahealthbenefits.com/Microsites/eacea/dashboard> (nutno zkopírovat do adresního řádku prohlížeče). Zde je sekce „My plan“, kde budete potřebovat uvést údaje o přijímající organizaci (název, plná adresa, kdo je kontaktní osobou v přijímající organizaci a e-mail kontaktní osoby), vysílající organizaci (název a plná adresa) a údaje o dobrovolníkovi (jméno, datum narození, pohlaví, národnost, e-mailovou adresu a přesná data začátku a konce EDS).

Jako zástupci vysílající organizace budete mít omezený přístup do systému - můžete se podívat na obecné informace o tom, jak pojištění funguje, co všechno pojistka kryje atd., a můžete dobrovolníka zaregistrovat. Plný přístup do systému, tzn. také možnost žádat o proplacení pojistné události, má jen dobrovolník samotný. V případě jakýchkoli otázek ohledně pojištění můžete kontaktovat administrátory CIGNA na tomto e-mailu EACEA-YOUTH@ec.europa.eu

Odkaz (**nutno zkopírovat do adresního řádku prohlížeče**) na průvodce pojišťovacím plánem (pouze v angličtině):

http://www.naerasmusplus.cz/file/1650/EVS_pojisteni_Cigna_podrobne_info.pdf

Odkaz (**nutno zkopírovat do adresního řádku prohlížeče**) na seznam pojistného krytí:

<http://www.naerasmusplus.cz/file/1645/EACEA%20-%20Benefits%20Overview.pdf>

7.2 Co vše do pojištění spadá

Poté, co vysílající organizace zaregistruje dobrovolníka do systému, mu přijdou na e-mail přihlašovací údaje do webového rozhraní. Tento online systém je možné spravovat také přes mobilní aplikaci - aplikace s názvem „**Cigna Health Benefits**“ se dá zdarma stáhnout v App Store nebo v obchodě Google Play pro systém Android.

Základní průkazkou tohoto systému pojištění je tzv. “e-membership card”, na které je osobní referenční číslo, podle které mohou administrátoři pojištění dobrovolníka dohledat v případě úrazu nebo hospitalizace. Toto číslo také umožňuje dobrovolníkovi přístup do online systému. Tuto kartičku si dobrovolník stáhne a vytiskne po registraci na webu. Na kartičce jsou kontaktní údaje (telefon, e-mail) asistenční služby, kterou může dobrovolník kdykoli kontaktovat.

Pojistné krytí je velmi rozsáhlé, jedná se o opravdu kvalitní pojistku, naprostou většinu výdajů kryje ze 100 %, a to **po celou dobu trvání EDS a všude po světě** (tedy nejen v zemi projektu a zemi trvalého bydliště dobrovolníka, ale i kdykoli jinde - například v případě dovolené dobrovolníka). Výjimkou jsou služby zubního lékaře, kde je strop 1000 euro, a u hrazení nových brýlí či kontaktních čoček se stropem 300 euro. Důležitou informací pro dobrovolníka může být to, že pojistka kryje také cestovní náklady dobrovolníka v případě repatriace či déletrvající hospitalizace blízkého rodinného příslušníka dobrovolníka. A také v případě, kdy je dobrovolník hospitalizován v nemocnici mimo zemi svého trvalého bydliště, hradí pojistka náklady na cestu pro blízké rodinné příslušníky.

Další výhodou pojistky je také hrazení škod způsobených třetí straně. Pokud dobrovolník v zahraničí někoho zraní (škody způsobené třetí straně), pojištění kryje události do částky 5.000.000 euro. Pojištění platí také v případě neúmyslného poškození majetku, způsobení požáru a hradí výdaje na případný soudní proces. Další často využívanou položkou je pojištění ztráty nebo poškození zavazadla dobrovolníka při cestě na projekt a z projektu.

7.3 Co s českým pojištěním

Co odjezd dobrovolníka do zahraničí znamená pro české zdravotní pojišťovny? Zde připadají v úvahu 2 varianty:

- 1) **Plné pojištění(full cover) v případě, že EDS trvá déle než 6 měsíců** – zahrnuje běžnou zdravotní péči, asistenční službu, repatriaci, odškodnění za invaliditu, smrt, občanskou odpovědnost. Pokud dobrovolník odjíždí na dobu delší než půl roku, může si odhlásit svoje národní zdravotní pojištění. Samotné odhlášení probíhá tak, že odjíždějící dobrovolník vyplní „Záznam o dlouhodobém pobytu v zahraničí“, který spolu s průkazkou

pojištěnce odevzdá své zdravotní pojišťovně. Po návratu pak doloží, že byl po celou dobu v cizině pojištěn, a pojištění v ČR je obnoveno.

- 2) Doplnkové pojištění (complementary cover) v případě, že EDS trvá méně než 6 měsíců** – dobrovolník si ponechává své národní pojištění a pojistka se vztahuje pouze na nadstandard uvedený výše. Tímto pojištěním se pojišťuje dobrovolník odjíždějící na dobu kratší než půl roku. Po celou dobu si musí platit svoje národní pojištění. Národní zdravotní pojištění mu nemůže být proplaceno z grantu EDS. Tj. v případech, kdy dobrovolník vykonává EDS po dobu kratší než 6 měsíců, je nucen hradit si národní zdravotní pojištění v ČR z vlastních zdrojů. České pojišťovny jej na dobu kratší než 6 měsíců odmítají ze systému zdravotního pojištění odhlásit. Proplacení zdravotního pojištění v takovém případě není možné nárokovat z pojistky Cigna.

7.4. Co dělat v případě onemocnění / úrazu

Jako občan Evropské Unie má dobrovolník právo čerpat základní zdravotní péči kterékoliv z 28 zemí EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku na základě Evropského průkazu zdravotního pojištění (European Health Insurance card). Na základě této průkazky bude dobrovolníkovi poskytnuta nezbytná lékařská péče ve státním lékařském zařízení, a to za stejných podmínek jako lidem pojištěným v dané zemi. Tento průkaz vydá dobrovolníkovi zdarma jeho zdravotní pojišťovna v ČR. Pojistka Cigna pak hradí veškeré výdaje, které nejsou kryty na základě Evropského průkazu zdravotního pojištění (v případě doplnkového pojištění). V případě plného pojištění u pojišťovny Cigna, kdy dobrovolník nemá Evropský průkaz zdravotního pojištění, musí dobrovolník, nebo jeho hostitelská organizace náklady za lékařskou péči uhradit a nechat si je zpětně proplatit od pojišťovny Cigna. U dražších plateb lze s pojišťovnou domluvit předem proplacení přímo na účet zdravotnického zařízení. Více o rozsahu platnosti v jednotlivých zemích [zde](#).



Podle typu zdravotnického zařízení, které dobrovolník vyhledá (má svobodnou volbu pro výběr zdravotnického zařízení, pojistka výběr nijak neomezuje), je možné buď proplatit náklady na zdravotní péči přímo - „Cigna direct payment service“ (tzn. zdravotní pojišťovna Cigna proplatí péči rovnou zdravotnickému zařízení či lékaři) nebo dobrovolník zaplatí náklady na zdravotní péči sám a nechá si je zpětně proplatit. Více o proplácení pojistných událostí v průvodci pojišťovacím plánem výše.

7.5 Jak je to se sociálním pojištěním

Obecně platí, že platby sociálního pojištění nejsou na rozdíl od zdravotního pojištění povinné, pokud člověk není zaměstnancem nebo OSVČ, což dobrovolník není. Pokud je plátcem stát (jako je tomu např. u statutu studenta s rozloženým ročníkem), tyto platby pokračují a pro dobrovolníka se nic nemění. Pokud stát není plátcem, dobrovolník si může v nepřítomnosti hradit minimální pojistné, a to nikoli z grantu EU. Další možností je na platby sociálního pojištění rezignovat, přičemž se příslušná doba nebude nezapočítávat k pozdějšímu nároku na důchod. Více informací je lépe získat přímo na [příslušné správě sociálního zabezpečení](#), která průběžně aktualizuje informace o sociálním pojištění. Další informace na internetu poskytuje také portál Ministerstva práce a sociálních věcí: www.mpsv.cz.

Daně během EDS

Vzhledem k tomu, že Evropská dobrovolná služba není pracovně-právním vztahem, ale je považována za vzdělávací aktivitu se zaměřením na přípravu na vzdělávání, kapesné dobrovolníka není předmětem zdanění. Výše kapesného v každé zemi je stanovena Evropskou komisí; nikdy nepřevyšuje životní minimum.

8. Podpora učení v EDS - školení a Youthpass

8.1 Školení

Evropská dobrovolná služba je v první řadě **vzdělávacím projektem** (také proto je součástí programu Erasmus+, který je celý zaměřen na podporu vzdělávání, zlepšení kvalifikace a dovedností). Podporuje rozvoj osobnosti mladých lidí zejména skrze informální učení a neformální vzdělávání, důraz na vzdělávací charakter projektů je podpořen také cyklem školení, které dobrovolník v průběhu své EDS, ale také před projektem a po projektu absolvuje.

Formát těchto školení se v různých zemích značně liší - zatímco v Itálii a Španělsku často probíhají už popříjezdová školení (tzv. On-arrival training) v jazyce dané země, v ČR se i na střednědobých školení (tzv. Midterm meeting) používá angličtina. Liší se také počet dobrovolníků účastnících se školení (od velmi malých, např. cca 6-8 členných skupin na Islandu, po skupiny třeba 100 dobrovolníků ve Španělsku), délka školení (od 4 po 9 dnů) a systém organizace školení (v některých zemích pořádají školení samotné národní agentury, jinde je outsourcují).

Cílem těchto školení je podpořit mladé dobrovolníky po celou dobu trvání projektu, zvýšit učební potenciál projektů a také předcházet vzniku konfliktů a krizovým situacím. Pro zajištění určité obsahové shody jsou definovány tzv. minimální standardy kvality, které musí být dodrženy. (více v dokumentu Školící a hodnotící cyklus o EDS, který najdete [zde](#)).

Tzv. školící a hodnotící cyklus v EDS se skládá z těchto 4 částí:

1. předodjezdová příprava (pre-departure preparation/ training)
2. popříjezdové školení (on-arrival training)
3. střednědobé hodnocení (mid-term evaluation)
4. výroční setkání ex-EDS dobrovolníků (annual EVS event)

Předodjezdová příprava je nyní zajišťována převážně vysílajícími organizacemi. O obsahu a formátu dalších školení, které dobrovolníka čekají, se dočtete v [příloze č. 7](#).

8.2 Youthpass

Mohlo by se zdát, že Youthpass je pouze oficiální certifikát, který potvrzuje účast na projektu podpořeném z programu Evropské dobrovolné služby. Všichni, kteří usilují o zvýšení uznávání neformálního vzdělávání, ale věří, že je mnohem víc. Youthpass může být dobrým pomocníkem a průvodcem neformálním vzděláváním a kompetencemi, které si dobrovolník během projektu zlepšuje. Je to tedy nejen certifikát, který vypovídá o nabytých [klíčových kompetencích](#) v rámci neformálních vzdělávacích aktivit, ale i nástroj, jak s učením a jeho uvědomováním si během projektu pracovat. Další přehledné informace o Youthpassu v češtině najdete [tady](#). Příklad Youthpassu z Evropské dobrovolné služby je možné najít online třeba [tady](#).

Podíváme se nyní na to, jak Youthpass použít před odjezdem na EDS.

1. Již v okamžiku, kdy plánujete vysílání/ hoštění EDS dobrovolníků, zahrňte do vašeho plánu i Youthpass, a klíčové kompetence tím, že si stanovíte cíle učení pro dobrovolníka i pro vaši organizaci. Jaké kompetence si v daném projektu dobrovolník rozvine a jak toto učení můžete podpořit?
2. Při plánování projektu EDS si prosím vyhradte čas na:
 - informování dobrovolníků, že mají právo získat Youthpass. Vydání Youthpassu v případě zájmu dobrovolníka je smluvní povinností organizace, která obdržela grant.
 - během EDS si naplánujte dost času na reflexní momenty a hodnotící setkání a zahrňte do nich otázky na učení, a na osobní i pracovní rozvoj jak dobrovolníků, tak zúčastněných organizací,
 - zamyslete se nad různými přístupy, jak motivovat a podpořit dobrovolníky v jejich učení a naplnění konceptu Celoživotního učení. Nápadů na toto můžete najít například v příručce „[Youthpass Guide](#)“ v kapitole B1 „How to support learning“

Více o tom, jak pracovat dále s Youthpassem během a po EDS v [příloze č. 8](#).

Kdo Youthpass vystavuje?

Za vystavení Youthpassu je zodpovědná koordinující organizace = žadatel o grant (nikoli národní agentura). Povinností koordinující organizace je účastníky o Youthpassu informovat a pokud účastník o vystavení Youthpassu požádá, je povinen mu jej vystavit.

Jak můžete Youthpass vystavit?

Certifikáty se vyplňují online na webové stránce www.youthpass.eu (většina webu je k dispozici i v češtině), kde se můžete dočíst, jak Youthpass používat a vystavit. Stránky jsou velmi návodné a přípravu i tisk certifikátů (formát A4) zvládne opravdu každý. Na tomto webu také najdete spoustu dalších informací a materiálů o [neformálním vzdělávání](#), certifikátu Youthpass a klíčových kompetencích. Dobrovolníka přes webové rozhraní pozvete k tomu, aby si svůj certifikát, resp. údaje o svých nabytých či zlepšených klíčových kompetencích, vyplnil či upravil sám.

Více o Youthpassu

- Pokud byste se rádi dozvěděli více, doporučujeme publikaci **Youthpass Guide** - [Průvodce Youthpass](#), který je v angličtině. Vysvětluje, co to Youthpass je a k čemu slouží, který zároveň obsahuje návody, rady a tipy, jak jej lépe využívat a jak podpořit učební proces účastníků.
- Podrobné informace, aktuality a hlavně publikace týkající se Youthpassu najdete na stránkách www.youthpass.eu.
- Zde se můžete také podívat na videa (anglicky s českými titulky), které Youthpass v krátkosti představují: <http://youtu.be/iCoZy2DrpJ8> a <http://youtu.be/EGfqLqYkD-Q>

9. Checklist, aneb jak zjistit, že jste práci udělali dobře

Před odjezdem na EDS by dobrovolník měl

- vědět, co je to Evropská dobrovolná služba, a jaké je její místo v programu Erasmus+.
- vědět, jaká je role vysílající, přijímající a koordinující organizace, koordinátora a mentora. A měl by mít orientační představu o tom, co je to SALTO, jakou roli v celém programu má Evropská komise a co dělají Národní agentury.
- měl by mít možnost sdílet svoji motivaci, očekávání a obavy. A měl by mít v dostatečné míře ujasněné své učební cíle týkající se jazyka, pracovních dovedností a dalších oblastí.
- mít přehled o praktických záležitostech týkajících se EDS jako např. vízech (pokud jsou nutná pro jeho EDS), legálním statutu dobrovolníka, pojištění, kapesném, smlouvě EDS.

- seznámit se s dokumentem “[What to expect from EVS](#)” - “Co očekávat od EDS”
- rozumět procesu adaptace na cizí prostředí a být si vědom toho, že během EDS bude interkulturní učení probíhat (např. může zažít kulturní šok atd.).
- měl by mít povědomí o možnostech při řešení krizí a konfliktů v projektu.
- měl by vědět, co je to Youthpass a k čemu je důležitý.

Dobrovolníka můžete také vybavit následujícím dokumentem PRAKTICKÝ CHECKLIST PRO DOBROVOLNÍKA.

9.1 Praktický checklist pro dobrovolníka

Aneb co udělat před odjezdem, co udělat po příjezdu a co s sebou na projekt.

Co udělat před odjezdem na projekt (úřady atd.)

- **Odhlásit se u české zdravotní pojišťovny** (u projektů trvajících déle než 6 měsíců) Praktická věc, na kterou je třeba myslet! A po návratu zpět do ČR je třeba se u své pojišťovny zase přihlásit zpět. Po návratu předložit doklad o uzavřeném zdravotním pojištění pro pobyt v cizině a jeho délce – smlouvu o pojištění CIGNA. Více např. zde: <http://www.vzp.cz/klienti/pobyt-v-zahranici/dlouhodoby-pobyt-v-zahranici>
- Nahlásit ukončení zaměstnání/ studia na **Správě sociálního zabezpečení** (např. v případě, že byl dobrovolník až do doby před EDS student, musí ukončit pro své rodiče slevu na dani na nezaopatřené dítě atd.) Seznam okresních pracovišť a další informace o sociálním pojištění zde: www.cssz.cz
- Vyřídít pro rodiče nebo někoho blízkého **Průkaz příjemce pro Českou poštu**, který umožní, aby vaši poštu (mimo zásilek určených do vlastních rukou výhradně jen adresáta) za Vás přebíral někdo jiný. Více o průkazu zde: <https://www.ceskaposta.cz/sluzby/ostatni-sluzby/prukaz-prijemce>
- Může být užitečné zařídit si v už ČR bankovní účet v příslušné měně (euro), zjistěte si, která banka aktuálně nabízí Europlatby (Tzv. SEPA platby) zdarma
- Změnit či ukončit **mobilní tarif** na českém čísle

Co si zjistit před odjezdem na projekt

- kontakty na předchozí dobrovolníky EDS: je dobré jim napsat pro tipy: co je v bytě za vybavení (např. povlečení s sebou nebo ne?), co se hodí vzít si s sebou na projekt.
- spojit se s mentorem, domluvit si první schůzku, kdo bude čekat na letišti/ nádraží?
- spojit se s organizací: jaké vybavení/ oblečení se hodí na projekt? (např. práce na farmě nebo divadelní workshopy...)

Co s sebou na projekt

- Většina leteckých společností má limit pro zavazadlo cca 20kg (nutno zjistit pro konkrétní tarif a letenku). Doporučujeme všechny důležité věci (doklady, foťák, počítač atd.) sbalit do příručního zavazadla, do odbaveného zavazadla dát spíše oblečení, knížky atd.
- Osobní doklady, hotovost, pojištění, cestovní doklady (včetně kopie pasu) atd.
- Vezměte si s sebou některé základní léky (např. Ibuprofen, antidiarhoika, atd.) a dostatečné množství těch, které pravidelně používáte.
- Zjistěte si zda se ve vaší cílové zemi používá stejný typ elektrických zásuvek popř. jestli je v nich stejné napětí. Pokud ne, kupte si adaptér (adaptér je nutný např. v UK, Irsku, Itálii..)
- Fotky (rodiny, přátel, rodného místa, zajímavých koutů ČR apod.)
- Informační materiály o ČR, Praze, rodném městě

- Drobné dárky jako pozornosti pro nové přátele (lázeňské oplatky či jiné sladkosti, Fernet nebo Becherovku, upomínkové předměty s motivy Prahy/ČR apod.)
- Fotky pasového formátu – pro průkazku na hromadnou dopravu apod.
- Kopie pasu a dalších dokladů (jednu kopii nechat i doma)
- Hodí se i kapesní slovník jazyka dané země (mít ze začátku pořád u sebe), případně nainstalovat offline slovník do mobilu
- Užitečný může být cestovní průvodce dané země s tipy na cestování (např. Lonely Planet)
- Hodně dobrovolníků si s sebou vozí spacák (hodí se při cestování a návštěvách jiných dobrovolníků)
- Jak si sbalit na Evropskou dobrovolnou službu? Nechte se inspirovat radami: <http://www.yfu.cz/novinky-z-yfu/jak-zabalit-na-rok/>

Co si zjistit hned po příjezdu na projekt

- Kde je nejbližší nemocnice, doktor, policejní stanice
- Kde je nejbližší obchod, pošta
- Je lékárníčka v domě, v místě projektu?
- Zajistí organizace mobilní telefon/ SIM kartu/ kdo platí za hovory – dobrovolník nebo organizace?
- Číslo telefonu do organizace, místa projektu
- VOLNÉ DNY BĚHEM POBYTU!!! – kdy nárok na volno, v jakém rozsahu, možnosti jeho trávení. Pokud dobrovolník již dopředu ví, že v nějaké dny bude potřebovat volno (promoce, svatba někoho blízkého, naplánovaná dovolená – je dobré informovat HO co nejdříve)
- Domluvit si veškeré svoje povinnosti a rozsah práce, domluvit si začátek pracovní doby a jak dlouho organizace očekává, že v práci každý den budete
- Kdo je kontaktní osoba v hostitelské organizaci – předat rodičům či někomu blízkému v ČR kontakt na mentora a někoho v hostitelské organizaci pro případ úrazu či onemocnění
- Podmínky jazykové přípravy či jiného kurzu (je možnost volby?)
- Kdo jsou ostatní dobrovolníci ze stejného projektu, případně kde jsou ostatní dobrovolníci EVS v zemi (možnost setkání s nimi)
- Další praktické věci (přístup na Internet, sportovní a kulturní zařízení, bazén, kino...)
- Informovat svého místního mentora a někoho v organizaci o pravidelně užívaných lécích a případných onemocněních, které by se mohly projevit v práci (epilepsie, alergie, astma...)

10. Přehled dalších zdrojů

Obecné

- Podrobné informace v Příručce programem Erasmus plus od stránky 83 dále – pozor na aktuálnost příručky - aktuální příručku programem pro rok 2015 a 2016 lze stáhnout v sekci dokumenty na našem [webu](#).
- Charta EDS - https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-3121/Evs-charter_en.pdf - práva a povinnosti jednotlivých aktérů
- Informační a školicí centra SALTO – <http://www.salto-youth.net> - hlavní webový portál SALTO zahrnující odkazy na všechna školicí a informační centra, databázi nástrojů, školitelů mládeže, kalendář evropských školicích a podpůrných projektů a mnoho dalšího.
- Evropský portál mládeže – <http://europa.eu/youth> - portál mládeže Evropské unie, bohatá databáze odkazů a webových stránek o činnosti EU v oblasti politiky mládeže a práce s mládeží.

- Evropský portál mládeže česky - http://europa.eu/youth/country/76_cs - obsahuje informace o dobrovolnictví - včetně sekce o EDS, práci, učení, kultuře, cestování a další témata.
- Ředitelství pro mládež a sport Rady Evropy – <http://www.coe.int/youth> - hlavní webová stránka Rady Evropy o politice mládeže zahrnující informace o financování a odkazy na Evropská centra mládeže ve Štrasburku a v Budapešti.
- Partnerství EU a Rady Evropy – <http://www.youth-partnership.net> - partnerství mezi Evropskou unií a Radou Evropy v oblasti práce s mládeží. Obsahuje užitečné zdroje a informace (včetně příruček, vydali známou sérií T-kitů, z nichž 4 byly přeloženy do češtiny) o společných projektech a událostech.

O nenásilné komunikaci

- Nenásilná komunikace: http://praveted.info/zaklady_nvc,
<http://cmg.prostejov.cz/akademie/metodicke-materialy/dokumenty/nenasilna-komunikace--nahled.pdf>

O Youthpassu

- Popis 8 klíčových kompetencí česky - <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:cs:PDF>
- Novinky a aktuality týkající se Youthpassu sledujte na stránkách - www.youthpass.eu
- 3 videa o Youthpassu
- The story of Youthpass. Part I (anglicky s českými titulky) - <https://www.youtube.com/watch?v=iCoZy2DrpJ8>
- The Story of Youthpass, part II (2012, anglicky s českými titulky) - <http://youtu.be/EGfqLqYkD-Q>
- Youthpass Impact Study - <https://www.youtube.com/watch?v=zCcsYRuLsw>

O interkulturním šoku

- Česky: <http://www.hedvabnastezka.cz/rady/kulturni-sok>
- T-kit Interkulturní učení v AJ: <http://www.mladezvakci.cz/publikace/> Anglicky: http://www.isep.org/images/W_culture_shock_small.jpg
- Celá řada publikací k tématu interkulturního učení, projektového managementu, příklady úspěšných projektů z minulosti atd., většina je v češtině: <http://www.mladezvakci.cz/publikace/>

Několik blogů a věcí z EDS v ČR

- Blog francouzské dobrovolnice Mylene o její EDS v ČR (My EVS in Czech Republic): <http://myltruett.wordpress.com/>
- Píseň vytvořená skupinou dobrovolníků v ČR, „Sweet home of Czech Republic“: http://www.youtube.com/watch?v=XM1Z4YC_LCg
- EVS in OKO: <http://www.youtube.com/watch?v=eFkYGVEmpWk>

- EVS in Děčko Náchod, Katrina: <http://www.youtube.com/watch?v=l-o-FbgwkmQ>
- MUDDUM video: <http://www.youtube.com/watch?v=HZj5BOe4jgl>

Příloha 1: Práva a povinnosti subjektů zapojených do EDS

Do projektu Evropské dobrovolné služby (EDS) je zapojeno několik důležitých subjektů. Každého projektu se účastní následující organizace: **přijímající organizace** (PO) projektu, **vysílající organizace** (VO) a případně **koordinující organizace** (KO). Nejčastěji se role koordinující organizace - tedy žadatele o grant - chopí přijímající organizace, ale tuto roli může mít také vysílající organizace či úplně jiná organizace, která na sebe převezme administrativní náležitosti projektu.

[Charta EDS - EVS Charter](#) (ke stažení na internetu jak v angličtině, tak v dalších jazycích) - popisuje role organizací v EDS. Charta dále definuje hlavní zásady EDS a minimální standardy kvality, které musejí být v rámci projektu EDS respektovány. Podle Charty EDS se organizace společně rozhodnou, jak sdílet úkoly, zodpovědnosti a grant EDS.

Charta EDS česky

Každá organizace projektu EDS se řídí ustanoveními této Charty.

Partnerství EDS

Základem každého projektu EDS je solidní partnerství mezi vysílající, přijímající a koordinující organizací a dobrovolníkem. Je třeba zajistit odpovídající sladění profilu dobrovolníka a úkolů.

- Vysílající organizace má na starosti přípravu a podporu dobrovolníků před službami EDS, během nich a po nich.
- Přijímající organizace musí zajistit bezpečné a důstojné ubytovací a pracovní podmínky pro dobrovolníka po celou dobu služby. Musí poskytnout odpovídající podporu osobní, jazykovou a spojenou s úkolem včetně výběru mentora pro dobrovolníka.
- Koordinující organizace (žadatel) má roli usnadnění realizace projektu nabídkou administrativní a kvalitní podpory všem projektovým partnerům a umožnění vytvoření sítě.

Zásady EDS, které musejí být zajištěny

- Interkulturní rozměr a rozměr neformálního vzdělávání prostřednictvím jasně definice vzdělávacího plánu pro dobrovolníka.
- Rozměr služby prostřednictvím jasně definice neziskového charakteru projektu a úkolů dobrovolníka. Je třeba zajistit službu na plný úvazek a aktivní roli dobrovolníka na realizaci aktivit. Aktivita dobrovolníka EDS nesmějí nahradit žádné zaměstnání.
- Přínos místní komunitě a kontakt s ní.
- EDS je pro dobrovolníka zdarma s výjimkou možného příspěvku na cestovní náklady.
- Přístup a začlenění: při přijímání dobrovolníků EDS organizace zachová všeobecnou přístupnost EDS všem mladým lidem bez předsudků týkajících se etnické skupiny, náboženství, sexuální orientace, politického názoru atd. Pokud je projekt zaměřen na dobrovolníky s omezenými příležitostmi, je třeba provést na míru ušitou přípravu prostor a kapacity a podporu.

Standardy kvality EDS, které musejí být zajištěny

Podpora dobrovolníka

- před službami EDS, během nich a po nich, zejména při prevenci a řízení krizí;
- při zajištění pojištění, víza, povolení k pobytu, cesty a všech administrativních procesech EDS;
- umožněním účasti dobrovolníka ve školicím cyklu EDS (předodjezdové školení, příjezdové školení, hodnocení uprostřed služby a výroční setkání EDS);
- přijetím řádných hodnotících opatření.

Informace

- Všichni partneři EDS mají právo získat kompletní informace o projektu a souhlasit se všemi aspekty.
- Je třeba přijmout opatření k viditelnosti, šíření a publicitě.

Uznání

- Každý dobrovolník EDS má právo získat Youthpass (Pas mládeže).

Role a úkoly organizací v EDS

V Chartě EDS je uvedeno, jak by mohly být role a úkoly organizací zapojených do EDS sdíleny (v některých případech tyto role musejí být povinně vykonávány danou organizací). Před podáním žádosti o grant se organizace mohou domluvit na jiném rozdělení těchto úkolů, pokud to lépe odpovídá situaci v projektu, případně situaci dobrovolníka a organizací.

Koordinující organizace

- podává žádost a nese finanční a administrativní zodpovědnost za celý projekt vůči národní agentuře nebo Výkonné agentuře
- koordinuje projekt ve spolupráci se všemi vysílajícími a hostitelskými organizacemi
- distribuuje grant EDS mezi všechny vysílající a hostitelské organizace
- zajišťuje, že dobrovolník (dobrovolníci) dostane (dostanou) Infokit pro dobrovolníky (EVS Info Kit [ZDE](#) ke stažení) a že se zúčastní celého školicího a hodnotícího cyklu EDS
- poskytuje podporu dobrovolníkovi (dobrovolníkům), kterého (které) umísťuje do hostitelské organizace (hostitelských organizací)
- vykonává všechny nebo některé administrativní úkoly vysílající nebo hostitelské organizace (vysílajících nebo hostitelských organizací) zúčastněné (zúčastněných) v projektu
- zajišťuje, společně s vysílajícími a hostitelskými organizacemi, aby měl každý dobrovolník povinné pojištění EDS v rámci programu Erasmus+ Mládež v akci
- zajišťuje, společně s vysílajícími a hostitelskými organizacemi, vízum pro dobrovolníka (dobrovolníky), který (kteří) jej potřebují. Národní/Výkonná agentura může v případě potřeby připravit dopisy na podporu udělení víza.
- poskytuje podporu procesu vzdělávání/ certifikátu Youthpass (Pas mládeže). Vyplňuje, společně s vysílajícími a hostitelskými organizacemi, a vydává certifikát Youthpass (Pas mládeže) pro ty dobrovolníky, kteří jej chtějí na konci své EDS obdržet.

Vysílající organizace

Příprava

- pomáhá dobrovolníkovi (dobrovolníkům) najít a kontaktovat hostitelskou organizaci
- zajišťuje odpovídající přípravu pro dobrovolníka (dobrovolníky) před odjezdem, podle individuálních potřeb a vzdělávacích možností dobrovolníka (dobrovolníků) a podle pokynů a minimálních standardů kvality školení dobrovolníků Evropské komise
- zajišťuje účast dobrovolníka (dobrovolníků) na předodjezdovém školení, pokud jej organizuje NA nebo SALTO.

Kontakt během dobrovolné služby

- je v kontaktu s dobrovolníkem (dobrovolníky) a hostitelskou organizací (hostitelskými organizacemi) v průběhu projektu.

Po návratu dobrovolníka

- poskytuje podporu dobrovolníkovi (dobrovolníkům) s reintegrací do domovské komunity
- dává dobrovolníkům příležitost vyměňovat si a sdílet zážitky a výstupy jejich procesu učení
- podporuje zapojení dobrovolníka (dobrovolníků) do šíření a využívání výsledků a výstupů procesu učení
- seznámí dobrovolníka s možnostmi dalšího vzdělávání, školení nebo zaměstnání
- zajišťuje účast dobrovolníků na výročním setkání EDS organizovaném národní agenturou v jejich zemi.

Přijímající organizace

- Mentor - určí mentora, který je zodpovědný za poskytování osobní podpory podporu při sebereflexi studijních výsledků činnosti EDS (pomocí Pasu mládeže).
- Podpora spojená s úkoly - nabízí supervizi a provází dobrovolníka (dobrovolníky) prostřednictvím zkušených zaměstnanců.
- Osobní podpora
 - poskytuje osobní podporu a podporu během procesu učení/ Vyplňování certifikátu Youthpass dobrovolníkovi (dobrovolníkům)
 - dává dobrovolníkovi (dobrovolníkům) příležitost integrovat se do místní komunity, setkat se s jinými mladými lidmi, být společenští, účastnit se volnočasových aktivit atd.
 - kdekoli je to možné, podporuje kontakt s dalšími dobrovolníky EDS.
- Školící a hodnotící cyklus EDS a jazyková podpora
 - zajišťuje účast dobrovolníka (dobrovolníků) na popříjezdovém školení a střednědobém hodnocení
 - zajišťuje jazykový kurz
- Zásady služby
 - zajištění univerzální přístupnosti EDS: hostitelské organizace nemohou požadovat, aby dobrovolník (dobrovolníci) byl(i) ze zvláštní etnické skupiny, náboženství, sexuální orientace, politického názoru atd.; ani nemohou vyžadovat

- kvalifikaci či určitou úroveň vzdělání za účelem výběru dobrovolníka (dobrovolníků)
- umožňuje dobrovolníkovi (dobrovolníkům) vykonávat jasně popsany soubor úkolů a integraci některých nápadů, kreativity a zkušeností dobrovolníka do své činnosti
- identifikuje jasné vzdělávací příležitosti pro dobrovolníka (dobrovolníky).
- Ubytování a strava - Poskytuje vhodné ubytování a stravu (nebo příspěvku na stravování, jenž pokrývá i svátky) dobrovolníkovi (dobrovolníkům).
- Místní doprava - zajišťuje, aby dobrovolník (dobrovolníci) mohl používat místní dopravu.
- Kapesné - vyplácí dobrovolníkovi (dobrovolníkům) kapesné týdně či měsíčně.

Mentor x Koordinátor

Během EDS by se dobrovolník měl pravidelně setkávat s těmito 2 osobami, které mají na starost jiné oblasti dobrovolníka života. S čím mohou dobrovolníkovi pomoci?

Mentor

- Osobní podpora, dobrovolník se se na něj obrací v případě osobních problémů, problémů doma, se spolubydlícími, může dobrovolníka například doprovodit k lékaři, vyzvednout jej na letišti atd.
- Při integraci do místní komunity, interkulturní učení
- Při reflexi učení dobrovolníka jak v průběhu EDS, tak i na konci EDS (např. při vyplňování Youthpassu)
- Může být prostředníkem mezi dobrovolníkem a HO v případě pracovních problémů
- Doporučujeme, aby mentor nebyl přímo zaměstnancem organizace (rozhodně by to neměla být např. manželka projektového vedoucího nebo někdo jiný s podobným konfliktem zájmů), ale aby zároveň znal problematiku EDS
- Je důležité se s mentorem pravidelně setkávat, i když zrovna dobrovolník žádné problémy neřeší

Více o tom, jak být dobrým mentorem (vhodné čtení i pro dobrovolníky EDS, aby věděli, co mohou od mentora očekávat, v kratinké česky napsané příručce "Mentorna":

<http://www.naerasmusplus.cz/cz/mobilita-osob-mladez/mentoring/>

Koordinátor

- Podpora spojená s pracovní náplní projektu EDS, vytváří s dobrovolníkem plán aktivit v projektu a pracovní úkoly
- Měl by dobrovolníkovi představit organizaci (její zaměstnance, činnost, hodnoty)
- Dbá na bezpečnost pracovního prostředí, poskytne dobrovolníkovi dostatečné zaškolení a informace nutné pro prevenci rizik na pracovišti (např. seznámí dobrovolníka s legislativou dané země týkající se práce s dětmi a s mládeží)

Pořádá s dobrovolníkem pravidelné schůzky, na kterých domlouvají pracovní úkoly a jsou také možností pravidelného monitoringu, hodnocení, zpětné vazby

Příloha 2: Tabulka finančních nákladů na organizaci projektu a kapesné dobrovolníka

Tabulku naleznete v Příručce k programu Erasmus+ na následujícím odkazu:

http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/documents/erasmus-plus-programme-guide_en.pdf (část B - sekce Projekty mobility pro mladé lidi a pracovníky s mládeží – Jaká jsou pravidla financování)

Příloha 3: O programu Erasmus+

Evropská dobrovolná služba je financována z programu Erasmus+, což je vzdělávací program Evropské unie na období 2014–2020, který podporuje spolupráci a mobilitu ve všech sférách vzdělávání, v odborné přípravě a v oblasti sportu a mládeže. Sloučil v sobě několik vzdělávacích programů EU, které v předchozích letech byly samostatné, např. program Mládež v akci, Comenius, Leonardo, Grundtvig a další.

Základní informace

Erasmus+ si klade za cíl zvýšit kvalitu a přiměřenost kvalifikací a dovedností Evropanů všech věkových kategorií. Dvě třetiny prostředků z tohoto programu jsou určeny na granty a stipendia pro více než 4 milionům osob za účelem studia, odborné přípravy, práce či dobrovolnické činnosti v zahraničí v období 2014–2020 (oproti 2,7 milionu v období 2007–2013). Pobyť v zahraničí může trvat od několika dnů až po jeden rok.

Programu Erasmus+ se mohou zúčastnit studenti, učitelé, učni, dobrovolníci, mladí lidé, vedoucí mládeže a funkcionáři amatérských sportovních organizací. Lze z něj také poskytnout finanční prostředky na partnerství vzdělávacích zařízení, mládežnických organizací, podniků, místních a regionálních úřadů a nevládních organizací, jakož i na reformy v členských státech s cílem modernizovat vzdělávání a odbornou přípravu a podpořit inovace, podnikatelské schopnosti a zaměstnanost.

Větší podpory se dostane informačním platformám, jako je eTwinning, které propojí školy a další vzdělávací zařízení prostřednictvím internetu.

Erasmus+ je rozdělen na tři klíčové akce:

1. KA 1 - Vzdělávací mobilita jednotlivců
2. KA 2 - Spolupráce na inovacích a výměna osvědčených postupů

3. KA 3 - Podpora reforem vzdělávací politiky

Programu Erasmus+ se mohou zúčastnit následující země:

Programové země:

- členské státy EU – 28 zemí
- členské státy Evropského hospodářského prostoru (Norsko, Island, Lichtenštejnsko)
- Turecko, Bývalá jugoslávská republika Makedonie

Partnerské země:

Partnerské země sousedící s EU

- Arménie, Ázerbajdžán, Bělorusko, Gruzie, Moldávie, Ukrajina
- Alžírsko, Egypt, Izrael, Jordánsko, Libanon, Líbie, Maroko, Palestina, Sýrie, Tunisko
- Albánie, Bosna a Hercegovina, Kosovo, Černá Hora, Srbsko
- Rusko

Další partnerské země

- některé Klíčové akce programu Erasmus+ jsou otevřeny jakékoliv partnerské zemi z celého světa, více informací naleznete v části B Příručky k programu Erasmus+

Více informací lze získat na stránkách Evropské komise http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/index_en.htm a na stránkách Domu zahraniční spolupráce, který v ČR program Erasmus+ administruje: www.naerasmusplus.cz.

Erasmus+ Mládež v akci

Je část programu Erasmus+, která se jako jediná v tomto vzdělávacím programu zabývá **NEFORMÁLNÍM VZDĚLÁVÁNÍM**. (na rozdíl od např. podprogramu Erasmus, který podporuje mobilitu vysokoškolských studentů nebo podprogramu Comenius podporujícím mobilitu středoškoláků - oba tyto podprogramy se tedy zabývají formálním vzděláváním v prostředí škol.)

Pokračuje v podpoře osvědčených činností, jakou jsou mezinárodní výměny mládeže, Evropská dobrovolná služba a v podpoře profesionálního rozvoje pracovníků s mládeží prostřednictvím seminářů, školení, studijních návštěv, vytváření partnerství či praktických stáží. Navazuje na předešlý program neformálního vzdělávání Mládež v akci - www.mladezvakci.cz (2007–2013).

Všechny tyto aktivity směřují k naplnění základních cílů programu Erasmus+ jako jsou **monohojazyčnost, mezinárodní rozměr, rovné příležitosti a inkluze** atd. a navíc jsou pro oblast mládeže vydefinovány tyto **specifické cíle**:

- zlepšit úroveň klíčových kompetencí a dovedností mladých lidí, včetně mladých lidí s omezenými příležitostmi, a podporovat jejich zapojení do demokratického života v Evropě a na trhu práce, jejich aktivní občanství, mezikulturní dialog, sociální začlenění a solidaritu, především prostřednictvím většího množství příležitostí ve vzdělávací mobilitě pro mládež, pro lidi, kteří jsou zapojeni do práce s mládeží nebo do činnosti mládežnických organizací, a pro mládežnické vedoucí a prohlubováním vazeb mezi oblastí mládeže a trhem práce;
- podpořit zlepšení kvality při práci s mládeží, zejména prostřednictvím prohloubené spolupráce mezi organizacemi působícími v oblasti mládeže nebo jinými zúčastněnými subjekty;
- vytvořit doplněk k reformám politik na místní, regionální a národní úrovni a podporovat rozvoj znalostí a tvorbu daty podložené politiky mládeže a uznávání neformálního a informálního učení, zejména na základě prohloubení politické spolupráce, lepšího využívání nástrojů EU pro transparentnost a uznávání kvalifikací a šíření osvědčených postupů;
- posilovat mezinárodní rozměr aktivit v oblasti mládeže a úlohu mládežnických pracovníků a organizací, které by měly fungovat jako podpůrné systémy pro mladé lidi, a to jako doplněk vnější činnosti Evropské unie, zejména prostřednictvím podpory mobility a spolupráce mezi zúčastněnými subjekty z programových zemí a partnerských zemí a mezinárodními organizacemi a prostřednictvím cíleného budování kapacit v partnerských zemích.

Příloha 4: Fáze interkulturní citlivosti dle Bennetta

(v originále „The Developmental Model of Intercultural Sensitivity“ by Dr. Milton J. Bennett)

- 1. Popření: Nepřipouští kulturní rozdíly.**
- 2. Obrana: Připouští některé rozdíly, ale chápe je jako negativní.**
- 3. Minimalizace: Není si vědom projekce vlastních kulturních hodnot; své vlastní hodnoty chápe jako nadřazené.**
- 4. Přijetí: Mění perspektivu, aby pochopil, že „normální“ chování může v různých kulturách znamenat různé věci.**
- 5. Adaptace: Dokáže vyhodnotit chování ostatních z jejich úhlu pohledu a přizpůsobit své chování normám jiné kultury**
- 6. Integrace: Dokáže změnit úhel pohledu a vyrovnat se s otázkami identity, které z toho pramení.**

Bennett rozlišuje šest fází vývoje interkulturní citlivosti. Tyto fáze mohou sloužit jako rámec při rozhodování o způsobech práce a o tom, jak zlepšit kapacitu interkulturní citlivosti a spolupráce.

Některé z jeho fází „kulturní citlivosti“ zahrnují chování nebo přizpůsobení, které autoři zahrnuli do definice „kulturní kompetence“.

POZNÁMKA: Dále v textu hovoříme o „pracovních hlavních institucí“ – protože Bennett ve své studii vycházel z toho, jak je poskytována sociální, zdravotní a další typy péče skupinám kulturně odlišným, ale lze to vztáhnout pro jakékoli setkání dvou odlišných kultur.

1. Bennett nazývá první fázi svého modelu „**popření**“. Znamená to, že lidé si v této fázi nejsou vůbec vědomi kulturních rozdílů. Pokud se v této fázi interkulturní citlivosti nachází pracovníci hlavních institucí, může to znamenat obrovský problém při poskytování vzdělání, zdravotní péče a sociálních služeb etnickým menšinám (což se v současné době také děje ve srovnání s většinovou společností). Úkolem zaměstnanců v této první fázi interkulturní citlivosti je připustit kulturní rozdíly, které jim do té doby unikaly.

2. Zatímco v první fázi „nevidíme“ kulturní rozdíly, v druhé fázi kulturní kompetence vnímáme kulturní rozdíly, ale odlišnosti od nás nebo od norem naší skupiny jsou chápány velmi negativně. Jsou vnímány jako hrozba pro centralitu a „správnost“ našeho vlastního hodnotového systému. Bennett tuto fázi nazývá „**obrana**“. Pokud pracovníci hlavních institucí dosáhnou druhé fáze interkulturní citlivosti, stále ještě nedokážou efektivně komunikovat s etnickými menšinami. Když nemohou efektivně komunikovat, nemohou dosáhnout ani mnohem komplexnějšího úkolu efektivní spolupráce. Úkolem druhé fáze kulturní citlivosti je připustit rozdíly a všimnout si základních podobností mezi lidmi z různých kultur. Přesto lze očekávat mírné zlepšení v poskytovaných službách, pokud se zaměstnanci dostanou pod třetí úroveň interkulturní citlivosti.

3. Ve třetí fázi interkulturní citlivosti, **minimalizaci**, se snažíme vyhnout stereotypům a dokážeme ocenit rozdíly v jazyce a kultuře. Přesto ale chápeme mnoho našich hodnot jako univerzální, místo toho, abychom je chápali zkrátka jako součást naší vlastní národní příslušnosti. Úkolem ve třetí fázi interkulturní citlivosti je naučit se více o vlastní kultuře a vyhnout se projektování této kultury na zkušenosti jiných lidí. Tuto fázi je zejména obtížné překonat, pokud naše vlastní kulturní skupina požívá širokých privilegií ve srovnání s ostatními skupinami. Tento problém je tak málo viditelný, že jsou lidé v hlavních institucích často zmateni, když zástupci etnických menšin neustále odmítají spolupracovat.

4. Rozumným cílem pro mnoho hlavních institucí je zajistit, že všichni zaměstnanci dosáhnou alespoň čtvrté fáze vývoje interkulturní citlivosti. Čtvrtá fáze Bennettova modelu od nás vyžaduje, abychom byli schopni změnit úhel pohledu, i když budeme stále ctít naše hodnoty. Úkolem v této fázi je pochopit, že stejné chování může mít v různých kulturách různé významy. Aby byla spolupráce úspěšná dlouhodobě, musí této fáze interkulturní citlivosti dosáhnout účastníci na obou stranách procesu. Bennett tuto fázi nazývá „**přijetí**“.

5. V páté fázi interkulturní citlivosti, adaptaci, už je člověk schopen fungovat „bikulturně“. V této fázi je člověk schopný zaujmout perspektivu jiné kultury a úspěšně fungovat v rámci této kultury.

Tato schopnost se obvykle získává ve dvou fázích. Je potřeba, aby daná osoba věděla hodně jak o své vlastní kultuře, tak o druhé kultuře, aby byla schopna mentální změny na hodnotové schéma jiné kultury a evaluaci chování založenou na jejích normách, nikoliv normách své vlastní kultury. Tomu se říká „kognitivní adaptace“. Pokročilejší formou adaptace je „**behaviorální adaptace**“, ve které je osoba schopna chovat se podle norem druhé kultury. Osoby, které slouží jako pojítko mezi hlavní institucí a etnickou menšinou, musí dosáhnout této úrovně interkulturní citlivosti.

6. V šesté fázi je člověk schopen měnit perspektivy a úhly pohledu z jedné kultury do druhé zcela přirozeně. Zvykne si na evaluaci všech situací z několika úhlů pohledu. Některé osoby pohybující se v interkulturní komunikaci mohou této úrovně dosáhnout, ale není to příliš pravděpodobné. Šestá fáze vyžaduje hloubkovou znalost alespoň dvou kultur (své vlastní a jedné další) a schopnost lehce přejít do úhlu pohledu druhé kultury. Úkolem na této úrovni vývoje je vyrovnat se s otázkami identity, které pramení z této kulturní flexibility. Bennett nazývá tuto poslední fázi interkulturní citlivosti „**integrace**“.

Zdroj: Multikulturní nástroje, Awesome Library (<http://www.awesomelibrary.org>)

Příloha 5: Čtyři fáze sdělení dle nenásilné komunikace: podrobně

Těchto fází není nutné se držet. Jsou to pouze pomůcky, které umožňují, abychom se lépe orientovali v nepřehledných a emočně nabitých situacích.

1. Pozorování

Pozorování by mělo být čistě faktické, jako by situaci nahrála kamera, nebo jako když se detektiv snaží co nejvíc přiblížit pravdivému obrazu situace.

Příklad: Když si s někým domluvíš schůzku a on nepřijde, pozorování je: „Čekal/a jsem na tebe, ale ty jsi nepřišel.“ Když naopak řekneme: „Jsi nemožný! Čekal/a jsem na tebe, ale vykašlal ses na mě.“ jde o hodnocení a obvinění. Lidé se hodnocení, zvláště kritickému, většinou brání, protože hodnocení jsou subjektivní, neshodnem se na nich, tu samou situaci mohou různí lidé hodnotit různě. Na obvinění reagují lidé většinou buď výmluvami nebo začnou útočit na toho, kdo je obviňuje.

2. Pocity

Pocity sdělujeme bez hodnocení, tak abychom pocity uznali a přijali a nenutili sebe či druhé pocity měnit, potlačovat nebo se za ně cítit provinile. Neobviňujeme druhého za naše pocity.

Příklad: Člověku, který nepřišel na schůzku, mohu říci: „Když jsi nepřišel, cítil/a jsem se zklamaný/á“. Když bez hodnocení popíšeme situaci a pocit, který následoval, umožňujeme druhému, aby se do nás vcítil. Naopak když řekneme „Když jsi nepřišel, strašně jsi mne naštvál.“, tak obviňujeme druhého za to, že způsobil naše pocity. Příčinou našich pocitů jsou však naše potřeby.

3. Potřeby

Naplněné potřeby přinášejí příjemné pocity, nenaplněné potřeby naopak pocity nepříjemné. Když se naladíme na svůj pocit, můžeme snáze rozpoznat potřebu, která je za ním.

Příklad: Člověku, který nepřišel na schůzku, mohu říci: „Když jsi nepřišel, cítil/a jsem se zklamaný/a (pocit), protože je pro mne důležité, když mne lidé respektují (potřeba)“. Naopak když řeknu: „Nepřišel jsi, nic pro tebe neznamenám, nemáš ke mně žádný respekt.“, tak vyčítáme druhému, že nenaplnuje mé potřeby. Potřeby nejsou závislé na konkrétním jednání druhého člověka, ale na našem aktuálním stavu. Například někdy nám může být příjemné, že někdo nepřijde na schůzku. Například, když se nenadále objeví nějaký naléhavý úkol, který potřebujeme vyřešit, a díky, tomu že dotyčný nepřišel, na to máme víc času.

4. Prosba

Prosba by neměla znít jako příkaz. Měla by být formulována jasně a sdělovat, co bychom chtěli, aby druhý dělal a nikoliv, co by dělat neměl (protože negativně formulované žádosti jsou méně jasné). Aby se nejednalo o příkaz, mělo by být jasné, že druhý má možnost navrhnout jinou možnost nebo žádost odmítnout, aniž by se kvůli tomu cítil provinile. Vaše žádost by měla zohlednit Vaše potřeby, ale zároveň umožnit druhému, aby naplnil potřeby své. Druhý pak nebude žádost plnit ze strachu nebo kvůli pocitu viny (která je také založena na strachu). Když něco děláme ze strachu, roste v nás postupně vzdor a hněv.

Příklad: Člověka, který nepřišel na schůzku, mohu poprosit: „Navrhuji, abys mi příště, když nebudeš moci přijít, aspoň hodinu předem zavolal.“ Naopak, když řeknu: „Tohle mi už, prosím tě, příště nedělej.“ jde o příkaz (i když obsahuje slovo prosím), který je velmi nejasný a vzbuzuje pocity viny.

A navíc: Empatie!

Podobně jako mohu rozpoznat a vyjádřit své pocity a potřeby, mohu se empaticky vcítit do druhého a pokusit se odhadnout co pozoruje, cítí a potřebuje. Možná se dotyčný, který nepřišel včas cítí nejistě a trapně a potřeboval by porozumění a přijetí? Možná se cítí unaveně a uštvané a potřeboval by si na chvíli odpočinout? Můžeme to zkusit odhadnout nebo se na to můžeme dotyčného s velkým respektem zeptat.

Příklad: "Je pro mne důležité, aby nám spolu bylo dobře. Chtěl bys mi říci, jak se teď cítíš a co bys potřeboval?" Empatie ale nejsou rady ("Měl by sis příště nastavit alarm na mobilu"), srovnávání ("Onehdy jsem na někoho čekal ještě déle.") nebo zlehčování ("To nic není, nic se neděje.") apod.

Užitečná krátká publikace v češtině o nenásilné komunikaci, kde jsou i praktická cvičení, je [zde](#).

Příloha 6: Inspirativní publikace ke skupinovému proškolení dobrovolníků

Pokud by Vaše organizace pořádala předjezdové školení pro větší skupinu účastníků, velmi Vám pro inspiraci doporučujeme tyto publikace: (všechny jsou ke stažení zdarma na webu <http://www.mladezvakci.cz/publikace/>)

T-Kit č. 4 Interkulturní učení

- **Obsah:** teorie a praxe interkulturního učení – nápady, zkušenosti a 30 neformálních aktivit na téma interkulturní učení.

Průvodce Interkulturní komunikací

- **Obsah:** praktická příručka pro práci s mládeží v kontextu interkulturní komunikace. Obsahuje sadu nástrojů a metod pro práci s mládeží, několik osobních komentářů dalších pracovníků s mládeží zapojených do projektů interkulturní komunikace a také teoretické příspěvky a odkazy pro další práci v této oblasti.

Ruce vám pomohou o krok dál

- **Obsah:** krátkodobé projekty Evropské dobrovolné služby jsou vhodné pro mladé lidi ze socioekonomicky znevýhodněného prostředí. Dokazuje, jak projekty zahrnující praktickou činnost (stavba, renovace, zahradnictví, výtvarné umění, hudba, tanec apod.) přímo odpovídají specifickým vzdělávacím potřebám cílové skupiny.

Do Evropy hrou I a II

- **Obsah:** více než 70 aktivit: seznamovací hry, lamače ledů, energizery, zjištění očekávání účastníků, aktivity zaměřené na interkulturní učení a týmovou práci a návody na formy hodnocení. Využití při přípravě výměny mládeže, školení nebo semináře.

Conflict – What an Opportunity!, Conflict Management for Actors in EVS Projects

- **Obsah:** Záměrem publikace je podívat se na konflikt jako na příležitost přinášející s sebou mnohdy velmi konstruktivní řešení problémů ať již v osobní či profesní (EDS) rovině. Brožura popisuje typy konfliktů, strategie chování a komunikační styly v konfliktních situacích a dotýká se i interkulturní dimenze některých konfliktů, které v rámci Evropské dobrovolné služby často vznikají. Inspirujte se, jak ke konfliktům přistupovat!

Mentorna – Praktická příručka pro mentory Evropské dobrovolné služby (EDS)

- **Obsah:** stručný průvodce a návod, jak pečovat o zahraniční dobrovolníky.

Příloha 7: Obsah a formát školení pro dobrovolníky EDS

On-arrival training

Cílem popříjezdového školení (on-arrival training, dále OA) je seznámit dobrovolníky s hostitelskou zemí a připravit je na jejich dobrovolnou službu. OA by mělo dobrovolníkovi pomoci připravit se na osobní a kulturní výzvy a obtíže, které jej mohou čekat. Dobrovolník získá základní informace o prevenci konfliktů a zvládnání krizových situací; a seznámí se se skupinou jiných dobrovolníků, kteří začínají projekt ve stejné zemi v podobnou dobu. Tím se vytvoří se podpůrná síť dobrovolníků.

Školení by také mělo rozvíjet dobrovolníkovy komunikační dovednosti a znalosti o interkulturním učení, včetně toho, jak se dobře adaptovat v novém prostředí a jak přizpůsobit své chování dané kultuře. Během školení by si měl dobrovolník vytvořit plán pro svou EDS, včetně svých osobních učebních cílů. Pokud již dobrovolník strávil nějakou dobu ve svém projektu, nabízí OA prostor k reflektování prvních zkušeností a zážitků a k vyjasnění otázek, které mohou mít. Školení také často zahrnuje nějakou jazykovou přípravu – výuku jazyka země, ve které EDS probíhá.

Formát

Podmínky dané země a také školící zvyklosti se mohou lišit, ale toto jsou obecně platná doporučení:

- Dobrovolník by měl mít OA cca do 1 měsíce po svém příjezdu na projekt
- Délka OA je v průměru 1 týden a školení je pobytové (tj. dobrovolníci také spí v místě konání školení)

Pokud je EDS kratší než 2 měsíce, školení ve zkrácené podobě, ale obsahující všechna tato témata, by měla zajistit přijímající organizace.

Mid-term training

Střednědobé hodnotící setkání umožňuje dobrovolníkům zastavit se uprostřed své dobrovolné služby, reflektovat svoji dosavadní zkušenost a učení, jejich vlastní pracovní přínos, zhodnotit různé aspekty svého projektu a naplánovat kroky vedoucí ke zlepšení projektu. Toto setkání je nezbytné pro prevenci krizí a pro zvládnání konfliktů – vždy je zde část věnovaná zvládnání konfliktních situací v projektu. Dobrovolníci také sdílí navzájem své zkušenosti, inspirují se a učí jeden od druhého. Dochází zde k hodnocení učení během EDS. Pozornost je věnována také plánování do delší budoucnosti, tedy tomu, co dělat po EDS. Střednědobé hodnotící setkání by mělo dobrovolníkům nabídnout možnost v uvolněné a příjemné atmosféře sdílet své zkušenosti a debat o otázkách a problémech, které se jich týkají.

Formát

Podmínky dané země a také školící zvyklosti se mohou lišit, ale toto jsou obecně platná doporučení:

- Dobrovolník by měl mít MT nejdříve 2 měsíce po OA a minimálně 2 měsíce před ukončením svého projektu
- Délka MT je v průměru 2,5 dne a školení je pobytové

Střednědobé hodnotící setkání je jen pro dobrovolníky, jejichž EDS trvá 6 měsíců a déle. Mělo by ideálně být dostatečně dlouho po jejich příjezdu na EDS, aby měli dobrovolníci co reflektovat, a zároveň dostatečně dlouho před ukončením projektu, aby dobrovolníci měli možnost zlepšit svůj projekt na základě inspirace z MT.

Výroční setkání EDS dobrovolníků - Annual EVS Event

Toto setkání je organizované Národní agenturou země, ze které dobrovolník na svou EDS odjíždí, a nabízí setkání současných a bývalých dobrovolníků EDS a také mladých lidí, kteří o EDS teprve přemýšlejí. Může sloužit jako hodnotící setkání, ale také jako propagační událost. Zvláště důležité je toto setkání pro ex-dobrovolníky, kteří svou EDS ukončili v předchozím roce. Mělo by jim nabídnout možnost sdílet a zhodnotit své EDS zkušenosti a nabídnout toto učení současným nebo budoucím EDS dobrovolníkům.

Jedním z cílů tohoto setkání je zajistit zpětnou vazbu od dobrovolníků k národní agentuře: stran kvality práce vysílajících organizací, projektů samotných a celkových dojmů z EDS. Klíčový důraz je zde na učení dobrovolníků během EDS.

Formát

Podmínky dané země a také školící zvyklosti se mohou lišit, ale toto jsou obecně platná doporučení.

- Délka Výročního setkání je v průměru 1-2 dny
- Setkání se koná zpravidla 1x ročně v každé zemi
- Účastníci: náklady mohou být proplaceny pouze bývalým dobrovolníkům, kteří svou EDS ukončili v předchozích 12 měsících. Zpravidla se ale události účastní mnohem širší cílová skupina včetně současných EDS dobrovolníků, zástupců vysílajících a hositelských organizací, mladí lidé, kteří o EDS uvažují, zástupci médií atd.

Příloha 8: Jak pracovat s Youthpassem od první chvíle k vytvoření

Podíváme se na to, jak Youthpass použít v EDS - od první chvíle, kdy o Youthpassu dobrovolník uslyší až po finální vytvoření Youthpassu na konci projektu. Příklad Youthpassu z Evropské dobrovolné služby je možné najít online třeba [tady](#).

1. Již v okamžiku, kdy plánujete vysílání/ hoštění EDS dobrovolníků, zahrňte do vašeho plánu i Youthpass, a klíčové kompetence tím, že si stanovíte cíle učení pro dobrovolníka i pro vaši organizaci. Jaké kompetence si v daném projektu dobrovolník rozvine a jak toto učení můžete podpořit? Nezapomeňte, že neformální vzdělávání je organizovaný proces se vzdělávacími cíli, je tedy dobré s Youthpassem a klíčovými kompetencemi pracovat již při přípravě projektu a v jeho průběhu.

Seznam 8 klíčových kompetencí: Komunikace v mateřském jazyce, Komunikace v cizích jazycích, Matematická schopnost a základní schopnosti v oblasti vědy a technologií, Schopnost práce s digitálními technologiemi, Schopnost učit se, Sociální a občanské dovednosti, Podnikatelské schopnosti a Kulturní povědomí a vyjádření.

2. Při plánování projektu EDS si prosím vyhradte čas na:
- informování dobrovolníků, že mají právo získat Youthpass. Vydání Youthpassu v případě zájmu dobrovolníka je smluvní povinností organizace, která obdržela grant.
- během EDS si naplánujte dost času na reflexní momenty a hodnotící setkání a zahrňte do nich otázky na učení, a na osobní i pracovní rozvoj jak dobrovolníků, tak zúčastněných organizací,
- zamyslete se nad různými přístupy, jak motivovat a podpořit dobrovolníky v jejich učení a naplnění konceptu Celoživotního učení. Nápadů na toto můžete najít například v příručce „Youthpass Guide“ (http://demo.youthpass.eu/nl_BE/youthpass/downloads/guide/) v kapitole B1 „How to support learning“

3. Při tvoření Youthpassu můžete využít 2 základní procesy: sebe-hodnocení dobrovolníka samotného a rozhovor cílený na reflexi učení (často jsou tyto rozhovory součástí setkání s mentorem). Oba tyto procesy jsou hluboce reflektivní, vyžadují čas a je možné, že pro některé dobrovolníky bude tento přístup k učení úplně novým a budou potřebovat více vedení a podpory v těchto procesech.

4. Motivujte dobrovolníky, aby zapojili i další účastníky do své reflexe učení a tím z Youthpass procesu udělali ještě zajímavější učící proces. Popříjezdové školení (on-arrival training) a střednědobé hodnocení (mid-term meetings) jsou ideální příležitostí pro reflexi s ostatními, a také pro získání zpětné vazby od jiných účastníků.

5. Doporučujeme, aby během pravidelných setkání dobrovolníka a mentora probíhala reflexe učení. Zkuste již během těchto setkání používat strukturu „8 klíčových kompetencí“. Tato setkání jsou také vhodnou příležitostí k hodnocení, dobrovolník může přinést organizaci zajímavý pohled zvenku na její aktivity a působení.

6. Před generováním Youthpass certifikátu je nutné do systému vyplnit všechny informace týkající se projektu (název, dobu a místo konání projektu; jaká byla hlavní pracovní náplň a úkoly dobrovolníka; jakých školení, seminářů a dalších vzdělávacích aktivit se dobrovolník

během projektu účastnil; stručný popis přijímající organizace a jejích aktivit) Většina těchto údajů může být vyplněna i dlouho dopředu – s výjimkou popisu výstupu učení dobrovolníka.

7. Je důležité, aby si dobrovolník vyhradil dostatečný čas na vyplnění Youthpassu – je vhodné jej dokončit v posledních týdnech projektu, ale nenechávat to na poslední chvíli – ze zkušeností dobrovolníků jsou poslední dny projektu velmi stresující a je třeba dokončit celou řadu dalších úkolů a na Youthpass nezbyde dostatečný čas.

8. Není nutné, aby dobrovolníci popsali své učení ve všech 8 klíčových dovednostech. Vyberou si jen ty, které se nejvíce týkají toho, co se během EDS naučili (jejich výstupů učení). Na finálním certifikátu se zobrazí jen ty dovednosti, kde dobrovolník vypsál text.

9. Pro popis specifických dovedností získaných během projektu je zde pole „specific skills“ – je vhodné pro popis např. pracovních úkolů, kterým se dobrovolník v projektu nejvíce věnoval.

10. Popis výstupů učení si mohou dobrovolníci připravit i offline a pak text zkopírovat do online generátoru Youthpass certifikátu. Někteří dobrovolníci využívají pro popis a dokumentování toho, co se během projektu naučili, deník. Pokud chcete dobrovolníka v psaní deníku podpořit, inspirujte se například aktivitou “Captain’s log” - https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-2621/YP-unfolded_method_06.pdf

11. Po vygenerování finálního dokumentu jej podepíše zákonný zástupce přijímající organizace a další osoba – nejčastěji mentor, případně spolupracovník či někdo další, kdo dobrovolníkovi pomáhal v procesu reflexe učení.

Příloha 9: Seznam použitých zkratek

EDS – Evropská dobrovolná služba

OLS – Online Linguistic Support – online jazyková podpora pro dobrovolníky

OA – On-arrival training – popříjezdové školené pro dobrovolníky

JAK PŘIPRAVIT DOBROVOLNÍKY EDS NA CESTU

Materiál pro vysílající organizace k přípravě dobrovolníka na odjezd na Evropskou dobrovolnou službu

Barbora Rodi Bláhová, Petr Kačena
Petr Syruček, Pavel Zálom

Dům zahraniční spolupráce, 2016

Tento dokument nemusí nutně vyjadřovat oficiální stanovisko Evropské komise, členských států Evropské unie ani organizací spolupracujících s evropskými institucemi.