

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

KATEDRA SPECIÁLNÍ PEDAGOGIKY



Spolupráce dobrovolníka, klienta a
o. s. Lata - Programy pro ohroženou mládež

*Cooperation between the volunteer, the client and
o. s. Lata - Programy pro ohroženou mládež*

Autor práce: **Michal Kniha**

Vedoucí práce: **Doc. PaedDr. Eva Šotolová, Ph.D.**

Praha 2012

Spolupráce dobrovolníka, klienta a o. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež

Anotace:

Diplomová práce se zabývá problematikou dobrovolnické práce v oblasti programů zaměřených na práci s ohroženými dětmi, mladistvými a mladými dospělými formou „*jeden na jednoho*“. Konkrétně se zaměřuje na fungování mentorského projektu o. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež.

Věnuje se zejména faktorům, které mohou ovlivňovat vztah dobrovolníka s klientem a organizací. Zaměřuje se především na zapojené dobrovolníky, klade si za cíl popsat způsoby, kterými dobrovolníci svou práci s klientem a organizací vnímají.

Výzkumná část práce je zaměřena na analýzu vypovědí konkrétních dobrovolníků a má ambici zachytit a rozkrýt důležité proměnné, které jejich činnost v organizaci ovlivňují. Mapuje, jaká je motivace dobrovolníků, jaké mají cíle, jak vnímají své vztahy s klientem, co jim při vykonávání mentorské role pomáhá a jak vnímají organizaci, pro kterou pracují.

Klíčová slova:

dobrovolnictví, dobrovolník, mentor, mentoring, ohrožená mládež, vztah, projekt „*jeden na jednoho*“, motivace, podpora

Cooperation between the volunteer, the client and o. s. Lata - Programy pro ohroženou mládež

Abstract:

The thesis deals with issues of a voluntary work on field of programmes focused on working with threatened children, adolescents and young adults by form one to one. It's focused on a mentors project running by the citizens' association LATA – Programmes for Threatened Adolescents.

It pays attention especially to factors, which can influence the relationship between a volunteer, a client and an organization. It follows up mainly involved volunteers, it puts an aim to description of ways, how the volunteers percieve their work with clients and their organization.

Research part of the thesis is focused on analysis of volunteers' statements and has an ambition to catch and reveal important factors, which affect their activities in the organization. This thesis conducts a survey, what motivation and aim the volunteers have, how they percieve their relationships with clients, what helps them to maintain a mentoring role and how they percieve at all the organization they work in

Key words:

volunteering, volunteer, mentor, mentoring, threatened youth, relation(ship), project „one to one“, motivation, support

Poděkování

Rád bych na tomto místě poděkoval Doc. PaedDr. Evě Šotolové, Ph.D. a PhDr. PaedDr. Anně Kucharské, Ph.D. za odborné vedení mé práce, rady a vstřícnost.

Rovněž zde chci vyjádřit dík všem dobrovolníkům a dobrovolnicím, které se na této práci podíleli svými zkušenostmi a ochotou o nich mluvit.

Bývalým a současným kolegům děkuji za připomínky a komentáře k textu. Za poskytnutí morální opory patří můj dík i mým blízkým.

Mé poslední, ale veliké díky patří mé ženě za láskyplnou podporu v celém průběhu vzniku této práce.

Bez výše zmiňovaných a jejich účasti by tato práce nevznikla.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

V Praze dne 20.5. 2012

Michal Kniha

Obsah

	Úvod.....	9
1	Dobrovolnictví	10
1.1	Definice dobrovolnictví	10
1.2	Dobrovolnictví na území České republiky.....	11
1.3	Legislativa v ČR.....	12
2	Mentoring.....	13
2.1	Vymezení pojmu	13
2.2	Neformální mentoring.....	13
2.3	Formální mentoring.....	14
2.3.1	Historie formálního mentoringu.....	14
2.4	Mentoring – Vztah s klientem.....	15
2.5	Role mentora	16
3	O. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež.....	16
3.1	Historie projektu.....	17
3.2	Současnost projektu	18
3.3	Východiska organizace	19
4	Klient organizace	19
4.1	Vývojová období klienta	20
4.1.1	Pubescence	20
4.1.2	Adolescence	22
4.2	Typologie klientů Lata	24
4.3	Rozdělení programů Lata.....	25
4.3.1	Spolu přes práh.....	25
4.3.2	Spolu o kus dál	26
4.3.3	Spolu jinak	26

4.4	Vstup klienta do služby	27
4.5	Zapojení klienta do služby	29
4.5.1	Úvodní rozhovor	29
4.5.2	Kontrakt s klientem	29
4.5.3	Výběr dobrovolníka	30
4.5.4	Průběh služby	30
4.5.5	Ukončení spolupráce	31
4.5.6	Hodnocení zapojení klienta	32
4.5.7	Podpůrné aktivity	32
5	Dobrovolník	33
5.1	Charakteristika dobrovolníka	33
5.2	Zapojení dobrovolníka	34
5.3	Průběh činnosti dobrovolníka	35
5.3.1	Metodické vedení dobrovolníka	35
5.3.2	Supervize	36
5.3.3	Profesní růst dobrovolníka	37
5.3.4	Ocenění dobrovolníka	38
5.4	Povinnosti dobrovolníka	38
6	Vztah	39
7	Problémy dobrovolnické služby	39
8	Praktická část diplomové práce	41
8.1	Výzkumný projekt	41
8.2	Cíle výzkumu	41
8.3	Metoda výzkumu	42
8.3.1	Metoda zakotvené teorie	42
8.3.2	Analýza dat v metodě zakotvené teorie	42
8.4	Rozhovor	44

8.5	Popis výzkumu	44
8.6	Analýza dat ve výzkumu	45
8.7	Paradigmatický model.....	45
8.7.1	Výběr organizace	46
8.7.2	Osobnost dobrovolníka	48
8.7.3	Klient a jeho situace	51
8.7.4	Vztah dobrovolníka s klientem	54
8.7.5	Lata – dobrovolník, dobrovolník – Lata	63
8.7.6	Proces práce v organizaci.....	66
8.8	Zakotvená teorie- sekundární analýza.....	70
8.9	Zhodnocení výzkumu.....	72
9	Závěr	74
Resumé	76	
Použitá literatura		78
Přílohy	80	

Úvod

Předkládaná diplomová práce se zabývá tématem dobrovolnické práce v oblasti etopedie. Volbu tohoto tématu ovlivnilo několik faktorů. Jedním z nich je osobní zkušenost autora, který se věnoval práci s dětmi a rizikovou mládeží v o. s. *Lata – Programy pro ohroženou mládež* (dále jen *Lata*). V rámci tohoto projektu *Lata* nabízí mentoringový vztah a posilování sociálních vazeb klientům, jejichž přirozené vazby s okolím jsou narušené či nefunkční.

Dalším impulsem bylo rozhodnutí, kterým 24. 11. 2009 Rada ministrů EU zodpovědných za kulturu vyhlásila rok 2011 „*Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství*“. Rada tak dala podnět, který k fenoménu dobrovolnictví přitáhl pozornost odborníků, laiků i autora práce samotného. Nabídla se tak příležitost vnímat dobrovolnickou práci nejen v její aktuální podobě, ale také z hlediska historického kontextu.

Hlavním cílem předkládané práce je zmapovat pohled a názor samotných dobrovolníků na organizaci, do jejíž činnosti jsou zapojeni. Pro analýzu těchto názorů využívá autor kvalitativní metodu zpracování dat, konkrétně zakotvenou teorii. Pokouší se popsat proměnné, které mohou ovlivňovat zájem jedince vykonávat dobrovolnickou činnost. Předkládaná práce se shoduje s Evropským rokem dobrovolnictví v ambici popsat fungování dobrovolníků tak, aby takto získané poznatky mohly být využity pro konkrétní organizaci a organizace pracující s dobrovolníky jako nástroj optimalizace jejich fungování, zvýšení kvality poskytovaných služeb a zlepšit obecné povědomí o významu a hodnotách dobrovolnické práce.

1 Dobrovolnictví

Lze říci, že příklady dobrovolnictví je možné nalézt již v počátcích existence lidské společnosti, i když v té době nebylo nijak organizováno. V dřívějších dobách šlo hlavně o pomoc v rámci rodiny a sousedskou pomoc, která se ovšem s postupným rozrůstáním měst postupně vytrácela, avšak ne zcela ztratila.

Počátky organizovaného dobrovolnictví můžeme sledovat s rozmachem církve. Organizované dobročinnosti počínají hluboko ve středověku, kdy byla dobročinnost úzce spojena s církví. Charitativní činnost, která vycházela z křesťanského učení, byla zaměřena zejména na péči o chudé, sirotky, staré a zdravotně postižené lidi. Nadace zaměřené hlavně na podporu duchovního vzdělávání a církví vznikaly již od třináctého století. Novodobá obdoba organizované dobročinnosti na demokratických, autentických základech a v širším měřítku však nastává později, u nás asi až teprve po roce 1989.

Soukromě organizovaná dobročinnost začala postupně získávat svou hodnotu a stala se společensky uznávanou aktivitou, která přináší dobrovolníkům důvěryhodnost, čest a společenský kredit.

1.1 Definice dobrovolnictví

Nejčastěji se pro vymezení dobrovolnictví uvádí tři hlavní charakteristiky; „*dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých*“ (Dekker a Halman, 2003, In: Skovajsa, 2010, s. 58). Tato definice v jistém smyslu kopíruje etymologický význam slova, tedy vznik slova ze slov dvou „dobro“ a „vůle“. Dobrovolnictvím se rozumí činnost, pro kterou se jedinec rozhodne zcela svobodně s úmyslem vykonat dobro pro druhého. Tato činnost není placena, obvykle je ale pro osobu, která ji činí, nějakým způsobem přínosná. Tento přínos může spočívat v získávání a prohlubování zkušeností či schopností dobrovolníka, v jeho vlastní realizaci, nebo v oblasti naplnění vlastních morálních hodnot a

nároků. O dobrovolnictví můžeme říct, že „není obětí, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacím v mezilidských vztazích“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 18).

1.2 Dobrovolnictví na území České republiky

Chceme-li se blíže podívat na historii dobrovolnictví u nás, k rozvoji dobrovolnictví dochází se vznikem spolkového občanského života, dobrovolnictví se také rozšiřuje jako odpověď na vzrůstající počet lidí žijících v nevyhovujících, nelidských a pro člověka nedůstojných podmínkách v období prudkého rozmachu industrializace. Jako příklad můžeme uvést sbory dobrovolných hasičů, filantropické a vzdělávací aktivity městské a venkovské inteligence apod. Velký důraz byl kladen na povznesení národního sebevědomí, charakteristický byl silný akcent na národnostní prvek; být součástí některé z aktivit různých spolků (např. spolky vzdělávací, muzejní, kulturní, turistické) založených na dobrovolnictví bylo ctí a vlasteneckou povinností.

V období od počátku minulého století až do druhé světové války dochází v této oblasti k různým dělením – stejným aktivitám se věnovaly organizace církevní i sekulární, německé i české. Za první republiky se navíc rozvíjelo aktivní nadšení budovatelů první republiky. Prezident Tomáš Garrigue Masaryk přímo podporoval mnohé zejména mládežnické organizace (např. YMCA – Young Men's Christian Association – Křesťanské sdružení mladých mužů).

Po válce se podařilo čilý spolkový a občanský život obnovit. Převzetí moci komunisty však znamenalo konec snahám o svobodný rozvoj dobrovolných a zájmových organizací. Nicméně dobrovolné práce a projekty na národní nebo místní úrovni, organizované pod nejrůznější hlavičkou, kvetly stále.

Po roce 1989 dochází k obnově demokratických struktur a začíná prudký rozvoj nezávislých sdružení v oblasti ekologie, lidských práv, humanitární činnosti, sportu, sociální oblasti atd. V 90. letech 20. století se rychle rozvíjely

spolky a sdružení, které mohly navázat na svou předkomunistickou činnost a jsou postaveny na dobrovolné angažovanosti svých členů. Mezi takové organizace patřily skauting, YMCA, Sokol apod. Vedle toho vznikly tisíce nových kulturních, mládežnických, sportovních a jiných organizací, které mohou fungovat právě díky zapojení dobrovolníků. Řada z nich zastupuje a pomáhá ve společnosti znevýhodněným jedincům, menšinám, zdravotně nebo jinak postiženým lidem. Jiné se snaží získat pro svoji činnost dobrovolníky z řad veřejnosti, ať již se jedná o jednorázové akce nebo dlouhodobou dobrovolnou spolupráci.

1.3 Legislativa v ČR

V současné době je dobrovolnictví v České republice upravováno zákonem o dobrovolnické službě (zákon č. 198/2002 Sb.). Zejména v praxi neziskových organizací se za dobu jeho platnosti ukazují významné nedostatky a z těchto důvodů je připravovaná jeho novelizace. Novelizaci zákona přebralo od Ministerstva vnitra České republiky Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy České republiky a jeho spolupředkladatelem bude Rada vlády pro neziskové organizace.

Zákon o dobrovolnické službě v § 2 tuto činnost rozděluje do tří oblastí:

- a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácími násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,*
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a) nebo*
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.*

(Zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. § 2)

Zákon dále jasně vymezuje, kdo se může stát dobrovolníkem. Stát se jím může osoba starší 15 let (starší 18 let, pokud jde o činnost v zahraničí) za podmínky, že se svobodně rozhodne tuto službu poskytovat (§ 3, odst. 1). Dále zákon upravuje smluvní podmínky. V § 5 je stanoveno, že dobrovolníkovi za jeho činnost nenáleží žádná odměna, což v praxi koliduje s potvrzováním studentských praxí, jelikož i toto potvrzení může být bráno jako odměna.

2 Mentoring

2.1 Vymezení pojmu

Mentoring je *„emocionální osobní spojení staršího a zkušenějšího mentora a mladšího svěřence – dítěte, kterého mentor zaučuje a pomáhá mu orientovat se ve společnosti a ve světě sociálních vztahů a kulturních hodnot.“* (Brumlovská, Málková, 2010, s. 13). Mentoring neboli mentorský vztah má mnoho definic a záleží na tom, kde a kým je definice používána, avšak jejich společným jádrem je podpora jedné osoby (pro účely této práce je používán termín klient) druhou – mentorem.

2.2 Neformální mentoring

Neformální neboli přirozený mentoring zřejmě zažil každý. V tomto případě je mentor člověk, jehož během života přirozeně poznáme, náš vztah s ním je oboustranně prospěšný, ačkoliv jsme to často my, kdo se ve větší míře učíme něčemu novému. Tento vztah se vyznačuje přirozeným vzájemným respektem a loajalitou. Bývá v beletristické literatuře často popisován jako rovnocenný vztah mladšího vyvíjejícího se jedince se starším, moudřejším a přijímajícím. Starší

poskytuje podporu a jistotu, příležitosti pro sociální, intelektuální růst a respekt k tématům, které jsou pro dospívajícího důležitá.

Obecným znakem těchto vztahů je zpětnovazební vztah, kdy starší poskytuje klientovi náhled na jeho chování a nabízí mu celkovou reflexi jeho světa; nejčastěji tak, že si vzpomíná na obdobné situace v mládí. Vzájemná spolupráce, která ve vztahu panuje, je založena na společné domluvě, byť domluvě nevyřčené.

2.3 Formální mentoring

Formálním mentoringem je označován mentorský vztah, který je organizován mentorským programem a poskytován některou z institucí.

Mentorské programy mají za cíl zastávat chybějící přirozené mentorské vztahy. Mají být stejně kvalitní jako ty přirozené, na nichž staví svou koncepci. *„Hlavními ukazateli kvality jsou jejich pravidelnost, odolnost a dlouhodobost, stejně jako jejich subjektivní pocit blízkosti, důvěra a empatie“* (Brumlovská, Málková, 2010, s. 16).

Hlavním aktérem formálního mentoringového programu je dobrovolný mentor, mentoring je zdrojem poloformální sociální opory v sociální síti dětí a dospívajících.

2.3.1 Historie formálního mentoringu

Jak uvádí Brumlovská a Málková (Brumlovská, Málková, 2010), můžeme počátky organizovaného mentoringu vysledovat na přelomu 19. a 20. století v USA. Středostavovští Američané zde reagovali na narůstající kriminalitu mladých lidí. Kriminalitu, jež byla důsledkem industrializace a urbanizace té doby. Doby, která s sebou přinášela chudobu a sociální nerovnosti a za jejíž oběti byli považováni právě mladí delikventi. Na tuto kauzalitu poukázaly rozvíjející se sociální vědy, které na delikvenci u dospívajících pohlížely jako na počátek cyklu, na jehož konci stojí sociální a morální úpadek, jemuž lze zabránit. Za

vyzdvižením principů přirozeného mentoringu stála asociace na ochranu mladistvých (*Juvenile Protective Association*) a její aktivity jsou považovány za první fázi mentoringu (DuBois a Kacher, Freedman, In Brumlovská, Málková, 2010).

Prvním mentoringovým programem byl na počátku 20. století *Big brother*, *Big sister of Amerika*. Vzniku této organizace předchází iniciativa newyorské skupiny přátel se s dívkami vyšetřovanými soudem pro mladistvé. Skupina, která se nejdřív jmenovala Catholic Big Sister of New York, později v roce 1902 zkrátila svůj název na *Big sister*. Ve stejném roce vzniklo i hnutí *Big brother*, které zase vzešlo s iniciativy 90 vlivných mužů, kteří se začali přátelit s chlapci, kteří již stanuli před soudem. Organizace se postupem času spojily do jedné a v roce 1986 přijaly standardy a stanovy práce při poskytování služeb dětem.

V současné době má organizace po postupném rozšiřování 500 fungujících poboček a působí po celém světě. Existuje i bezpočet organizací, které jsou tímto programem inspirované, mimo jiné je to i Lata.

2.4 Mentoring – Vztah s klientem

Mentoring znamená vztah a ve středu zájmu vztahu je klient, pro jehož kognitivní vývoj je důležitá vzájemná podpora a respekt, pro jeho emocionální vývoj je důležitým aspektem vzájemná tolerance a osobní zájem. Takový vztah je tak založen na komunikaci, vzájemné spolupráci, oboustranné otevřenosti, důvěře, dobrovolnosti a pocitu zodpovědnosti. Vztah se rovněž opírá o emocionální pouto staršího a zkušenějšího s mladším klientem.

Důležitá je jedinečnost vztahu, tzn. žádný mentorský vztah není totožný, neboť každý jeden je ovlivněn a charakterizován vztahem mezi právě těmi dvěma jedinci, kteří vztah uzavírají. Proces učení probíhá na partnerské rovině. Získání nových vědomostí a dovedností probíhá na bázi rovného vztahu, a to jak v těch vysoce kvalitních vztazích, tak i ve vztazích, v nichž nejsou oboustranně nebo jednostranně naplňovány očekávání mentorského vztahu. Proces je definovaný podporou dávanou mentorem. Funkce mentorského vztahu je orientována na daný cíl, v jehož rámci se snaží být sociální oporou a naplnit potřeby klienta.

Mentorský vztah je oboustranně přínosný. Ačkoliv primárním cílem vztahu je podpora klienta, i mentor může využívat přínosů zejména z dobrovolné angažovanosti v mentorském vztahu, přináší mu příležitost vytvoření kvalitního vztahu.

Časový rámeček a dynamika vztahu se mění s délkou jeho trvání. Čím delší je vztah, tím je větší vyhlídka na jeho lepší a trvalejší přínos pro klienta.

2.5 Role mentora

Role mentora se může na první pohled zdát totožná s rolí učitele, ale mezi těmito rolami je zásadní rozdíl. Role učitele je zde formální rolí společensky danou, zakotvenou v určité instituci. Kdežto role mentora je spíše funkcí. Učitel je do své role jmenován, kdežto mentorem se člověk stává, pokud se setká volba dospívajícího se nechat učit s ochotou a záměrem něco mladé lidi učit. Mentor je vztahová role, tedy mentorem se dospělý stává tehdy, když jej za svého partnera začne považovat nějaký adolescent. Může se však také stát, že záměr mentora, tedy co hodlá předávat, se může míjet se záměrem klienta, tedy s tím, co chce nebo potřebuje získávat.

Významnou roli zde hraje emocionalita vztahu ve spojitosti s explorační jedince. Jedinec si volbou mentora může rozšiřovat sociální síť směrem, který jej zajímá. Dále si adolescent může zvolit, které aspekty svého já, své identity a role si v tomto vztahu vyzkouší.

3 O. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež

Název projektu LATA vznikl jako zkratka – Laskavé Tresty pro Adolescenty. V současné době zní celý oficiální název registrované sociální služby *o. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež*, pro účely této práce užívám zkráceného názvu Lata.

3.1 Historie projektu

Jak píše Matoušek (1996), projekt Lata vznikl v roce 1993 na půdě Denního sanatoria Horní Palata v Praze. Realizaci myšlenky projektu předcházela roční zkušenost z práce se skupinou mladistvých právě v tomto sanatoriu. Projekt reagoval na tehdejší situaci v oblasti práce s tzv. rizikovou mládeží u nás a na relativně malý počet možností, kam se obrátit v případě problémového chování mladistvých.

Na začátku devadesátých let fungovaly v ČR pedagogicko-psychologické poradny, které ale spíše splňovaly funkci poradenskou, přičemž programy pro ohroženou mládež byly spíše výjimečné. Další možnosti práce s ohroženou mládeží, kromě Orgánů sociální péče při Městských úřadech (nyní odbor sociální péče a ochrany dětí – OSPOD), nabízely výchovné a diagnostické ústavy a několik dětských psychiatrií.

Při samém začátku projektu stál Doc. PhDr. Oldřich Matoušek Csc., který se inspiroval obdobnými zahraničními programy. Podstata tohoto programu byla založena na vztahu jednoho dobrovolníka a jeho klienta, tedy na vztahu „*jeden na jednoho*“ (z angl. *One to one*). Tento druh práce s rizikovou mládeží staví mimo jiné i na východiscích vývojové psychologie, která charakterizuje období adolescence, v němž se klienti nacházejí, jako období, kdy se formuje jejich identita. Vztahy s vrstevníky a interpersonální jednání nabírá na váze.

Matoušek se rozhodl spolu se svými spolupracovníky zapojit do projektu studenty vybraných oborů psychologie, sociální práce, sociální pedagogiky apod., což splňovalo nezbytný předpoklad odbornosti pro práci s rizikovou skupinou. Při volbě věkového rozpětí dobrovolníků sehrála při volbě spodní hranice svou roli plnoletost, a to zejména z důvodů právní odpovědnosti za sebe sama, a u rozhodování o horní hranici to byl fakt, že vztahy adolescentů jsou z velké části vrstevnické, tedy podmínkou bylo, aby dobrovolníci byli z řad vrstevníků (v současné době je tato hranice 30 let).

Rok po vzniku projektu se ukázalo, že je nutné fungování projektu organizačně a právně zajistit, a tím vznikl nápad založit občanské sdružení. Realizátorem projektu Lata se tedy stalo samostatné „*Studentské sdružení pro*

pomoc rizikové mládeži Lata“, z něhož postupnou profesionalizací vzniklo dnešní O. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež.

Členy sdružení byli převážně studenti pracující v projektu jako dobrovolníci a dále profesionální pracovníci z oblasti práce s rizikovou mládeží – psychologové, sociální pracovníci, právníci a někteří další odborníci. Odborníci věnující se dané problematice stojí i za současnou podobou organizace a jsou aktivními členy dodnes a často jsou také zastoupeni ve statutárních orgánech organizace.

3.2 Současnost projektu

Organizace Lata se od svého počátku proměnila, již se nespécializuje pouze na děti, jejichž chování je rizikové či se vymyká společenským normám. Svou cílovou skupinu rozšířila i na mládež z ústavní výchovy a na ty jedince, jimž hrozí sociální vyloučení kvůli jejich odlišnosti či odlišnosti jejich vnímání světa. Svou cílovou skupinu má ostatně dost pregnantně definovanu sama organizace ve svých stanovách:

Sdružení Lata – Programy pro ohroženou mládež pracuje s mladými lidmi ve věku 13 – 26 let, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, v níž hrozí riziko sociálního selhání. Jedná se především o klienty s problémy v některé z těchto oblastí:

- *Oblast vztahů (obtížné navazování vztahů s vrstevníky, dospělými autoritami, problémy s navázáním zdravých partnerských vztahů, obtížná orientace v mezilidských vztazích);*
- *Oblast rodiny (nerespektování autority rodičů, výchovné problémy, útěky z domova, specifické problémy dětí žijících v neúplných rodinách);*
- *Oblast socializace – začlenění do společnosti, způsob trávení volného času (záškoláctví, šikana, nerespektování autority dospělých, nezodpovědný přístup ke vzdělání, nízká motivace k jeho dokončení, experimentování s návykovými látkami, členství v rizikových skupinách s extrémistickým nebo rasistickým zaměřením, nedostatek vhodných volnočasových aktivit,*

nenavázání na komunitu, vandalství...); hledání identity, nízkého sebehodnocení.

(stanovy o. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež, poslední revize listopad 2011)

3.3 Východiska organizace

Východisko sdružení je nejvýstižněji definováno mottem organizace. *„Věříme, že každý v dospívání potřebuje někoho, kdo jej přijímá takového, jaký je. Mladým lidem pomáháme zvládat jejich nepříznivou nebo ohrožující situaci a posilujeme jejich samostatnost. K tomu využíváme vrstevnickou podporu dobrovolníka a navazující služby pro klienta a jeho rodinu“* (Motto: Stanovy o. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež, 2011).

Další východiska tvoří hodnoty a principy, na kterých organizace staví:

- *Individuální a nedirektivní přístup*
- *Víra v možnost změny prostřednictvím vztahu*
- *Zodpovědnost každého za svůj život ve vztazích*
- *Solidarita a vzájemnost*
- *Dobrovolnost zapojení klientů, dobrovolníků*

4 Klient organizace

Jak již bylo řečeno, Lata pracuje s mladými lidmi ve věku 13 – 26 let. V následujících odstavcích je vymezena tato cílová skupina, zejména z psychosociálního pohledu.

4.1 Vývojová období klienta

Vývojová psychologie se na život dívá jako na určitý proces na několika úrovních. Na úrovni biologické, psychické a sociální. Tento proces se tedy odvíjí na úrovni tělesných změn, sociální vztahů a rolí. Po tělesné stránce jedinec dospívá a dovršuje tak fyziologický vývoj. Psychická rovina zahrnuje souhrn duševních vlastností, procesů a stavů. V rovině sociální se stává více a více samostatnou funkční jednotkou. Vývojové období dospívání zahrnuje období puberty a adolescence. Na pevné věkové hranici se nelze shodnout jelikož „...se nenabízí žádný předěl v biologickém vývoji a tím méně v sociálním vývoji.“ (Říčan, 1989, s. 205).

4.1.1 Pubescence

Někteří autoři toto období dále ještě dělí na prepubescenci a postpubescenci. Pro potřeby této práce je možné rozdíly mezi těmito obdobími pominout.

Pubescence již svým významem slova charakterizuje toto období. *Pubes* v latinském překladu znamená chmýří, vousy, chlupy ohanbí. Fyzické změny jsou pro toto období typické. Dochází ke zvýšené produkci hormonů, k růstu ochlupení a pohlavnímu dospívání, jehož dovršením je charakterizována i horní hranice tohoto období. Pro pubescenci je typická i rozdílná akcelerace vývoje u obou pohlaví, přičemž u dívek ke změnám dochází dříve než u chlapců. Dochází k větší individualizaci jedince, fyzické i psychické rozdíly se zvýrazňují.

Fyziologické změny probíhající v tomto období ovlivňují přímo či nepřímo řadu duševních procesů. Poznávací procesy zůstávají dosud vázány na názorné operace, díky zvýšené pružnosti a rozšiřujícím se poznatkům však umožňují řešit i relativně složité problémy. S endokrinními funkcemi souvisí i charakteristické zvýšení citové vzrušivosti. Hodnocení světa však stále zůstává povrchové a černobílé. Z dětství si tak jedinec stále přenáší onu romanticko-dobrodružnou orientaci ve vnímání světa. Kognitivní funkce jsou více abstraktní,

velkého významu zde nabývá fantazie, která spojuje vnímání skutečnosti, reálné prožívání a ideál. Myšlení je více analytické, přechází z konkrétních operací k operacím formálním. I na rovině psychické dochází k velkým změnám. Emoční labilita, která je výrazná hlavně v počátcích toho období, se projevuje častými výkyvy nálad. Často stačí jen nepatrný podnět k intenzivním reakcím – vzteku, smíchu či smutku. Tyto reakce způsobují často i podněty, jež v minulosti změnu nálady nezpůsobovaly. „*Můžeme se na jedné straně setkat u téhož jedince s přecitlivostí, na druhé straně až s necitelností a hrubostí.*“ (Šimíčková-Čížková, 2008, s. 122).

Pubescence znamená další významný krok k samostatnosti, dítě se také loučí se samozřejmou loajalitou k přirozeným autoritám, jako jsou rodiče a učitelé, ale i další dospělí. Mnoho autorů ve spojitosti s tímto období mluví o pubescentním negativizmu. „*Pubescent sleduje chování rodičů, diskutuje o jejich názorech a někdy až nápadně zastává opačné stanovisko než oni*“ (Říčan, 1989, s. 194). Tento negativismus je v tomto období zcela běžný a je jen logickým průvodním jevem začínající individualizace jedince. Období pubescence je spojeno s přechodem na druhý stupeň základní školy, tím dochází k vytváření nových sociálních vztahů. Jedinec v těchto vztazích začíná více vymezovat sama sebe jako svébytnou osobnost, stále je pro něj ale důležité být součástí nějaké skupiny. Pro tento okamžik je to skupina vrstevníků – školní třída, parta vytvořená kolem sportovních kroužků a jiných zájmů. Vliv skupin, ve kterých se vrstevník pohybuje, je pro pubescenta velký, protože je pro něj důležité být skupinou přijímán. Sounáležitost se skupinou a zastávání jejich postojů může vyústit až ke konfliktu s rodiči a učiteli. Pokud v rodinném prostředí chybí nebo je zpřetrhaná bazální citová složka, Říčan (1989) mluví o citovém zázemí, může být vliv skupiny vrstevníků až nebezpečný. Spojení se skupinou může znamenat i spojení se sociálně patologickými jevy, jako je nebezpečné experimentování s alkoholem a drogami či vandalství.

S pohlavním dospíváním je spojeno i vytváření partnerských vztahů a

prvních lásek. Stránka citová se zde spojuje se sexuální touhou, aby se později proměnila v dospělou lásku.

4.1.2 Adolescence

Toto období je obdobím mezi dětstvím a dospělostí. S poukazem na individuální rozdíly bývá adolescence ohraničována věkem patnácti let a hranicí bývá dokončení povinné školní docházky a volba další přípravy na zaměstnání (specializace). Horní hranicí je pak věk 18 let (u studentů vysokých škol později), kdy je tato hranice spojována s ukončením studia, volbou povolání a finanční nezávislostí.

Fyziologický vývoj je již zcela u konce, postava dostává konečné, dospělé proporce. Rozdíly mezi pohlavími, které v pubescenci nemusely být až tak výrazné, se v tomto období zvyrazňují definitivně. Mužská postava mohutní a přibývá na síle, hlas se ze spíše skřehotavého v období mutace stává hlubším a tonálně se vyrovnává. Dívčí postava se stává ženskou růstem ňader a boků, ale probíhají i další změny. Po hormonální stránce je chlapec na vrcholu své sexuální aktivity, kdežto u ženy je tento vrchol až kolem třicátého roku. Po biologické stránce je již jedinec skoro "hotov", je totiž schopen reprodukce.

Po psychické stránce je adolescent taktéž zcela vyvinut nebo se jeho vývoj chýlí ke konci, tedy k dospělému jedinci. „*Adolescent myslí rychleji, spolehlivěji, zkušeněji než pubescent, ale žádné zásadně nové myšlenkové operace si již osvojit nemůže, protože neexistují*“ (Říčan, 1989, s. 209).

Vývojovým úkolem tohoto období je podle K. H. Eriksona (1999) vytváření pocitu identity. Přijetí společenských norem, vytvoření si vědomí hodnoty sebe, přijetí morálních principů společnosti za své, to vše čeká adolescenta, než dojde k dospělosti. Adolescent se tak na této cestě stává soběstačnou osobností, získává pro něj charakteristické vzorce myšlení, emocí a chování. Po stránce kognitivního vývoje je adolescent stále nastaven kriticky. Přezkoumávání získaných poznatků je už na vyšší úrovni, než tomu bylo dříve, přesto je pro toto období typický názorový radikalismus a nekompromisnost, které

se projevují zejména v jednostrannosti chápání situace a tendenci radikálně prověřovat své takto nabyté zkušenosti.

V kognitivním vývoji dochází k „*systemizaci poznatků*“, tak jak o něm hovoří I. Binarová (In Šimíčková-Čížková, 2008, s. 115). Tuto tendenci popisuje jako jakési komplementování poznatků, které adolescent získává při poznávání nových oborů, a zjišťováním vztahů mezi nimi, čímž v nich získává širokou znalost. V této souvislosti dochází k individualizaci či k personalizaci – tedy k uvědomění, restrukturaci a upevnění nové osobité struktury, cílů, postojů a hodnot. Adolescent tak na základě své zkušenosti dospívá k osobním a stabilnějším strukturám vlastního prožívání, potažmo chování, jež se projevují v kontaktu s jeho vlastním okolím.

Právě interakcí s okolním světem se adolescent významně posouvá k dospělosti. Dospělost je dle našich zákonů definována 18. rokem života. Jedinec tímto věkem nabývá všech svých práv a povinností. Již zde není nikoho, kdo by jej měl v péči, kdo by se o něj „staral“, kdo by za něj měl odpovědnost. Ukončením vzdělání středoškolského nebo vysokoškolského (ne nadarmo je maturita nazývána „zkouškou dospělosti“) adolescent stojí před volbou zaměstnání a získává tak i finanční nezávislost na rodině. Dospívá tak do sociální zralosti. Podle E. H. Eriksona (1968) si adolescent přechodně vytváří svou vlastní identitu projevující se v demonstrování potřebě volnosti a experimentování, nechutí k definitivnímu řešení, nechutí k volbě znamenající omezení a ochuzení. Žijí v představě věčného mládí a síly, s nereálným pocitem privilegovanosti a imunity vůči všem rizikům. Adolescent klade důraz na aktuální prožívání. Velmi často se objevuje odmítnutí hodnot a stylu života rodičovské generace. Děti byly nesamostatné, pubescenti chtěli být samostatní a adolescenti jsou již schopni být samostatní a zodpovědní, avšak často tuto roli odmítají a přechodně tak dochází k bránění se všemu, co vyžaduje odpovědnost a plnění povinností. Často tak dochází k paradoxu, když už jsou adolescentovi dána práva (a s nimi související povinnosti), po kterých celé předešlé období „bouřlivě“ volal, on jakoby „zatoužil“ po dětské bezstarostnosti a těchto atributů dospělosti se vzdává.

Velkého významu v tomto období nabývají vztahy s vrstevníky. Vrstevnické vztahy, dle M. Vágnerové, umožňují „*dokončit jeden z nejdůležitějších úkolů tohoto období: emancipaci od rodiny a postupné osamostatnění*“ (Vágnerová, 1999, s. 228). Vágnerová dále uvádí, že svými

vrstevnickými vztahy adolescent uspokojuje i některé základní potřeby. Mezi tyto potřeby patří potřeba stimulace, potřeba orientace a v neposlední řadě potřeba citové jistoty a bezpečí. Vrstevnické vztahy jsou realizovány ve škole nebo ve volnočasových aktivitách, které působí jako ventil napětí, relaxans. Skrze společenskou zkušenost tak dochází k uvolnění tenze a tělesné energie. Při společných aktivitách vrstevníků také adolescent zkouší různá řešení rozličných situací a učí se potřebným sociálními strategiím. S aktivitami je rovněž spojené i poznání a uvědomění si podobností a rozdílů sebe sama a ostatních. Tyto psychosociální zkušenosti není možné získat jinak. M. Vágnerová k tomu uvádí: „*Role dospělých jsou jiné, rodiče mají odlišné zkušenosti, které ovlivnily jejich názory, hodnoty, prožitky a reálné chování.*“ (Vágnerová, 1999, s. 228)

4.2 Typologie klientů Laty

Matoušek se zabývá cílovou skupinou klientů Laty, tedy rizikovou mládeží, mimo jiné i v publikaci „*Sociální práce v praxi*“ (Matoušek, 2005) a sledává několik příčin tohoto fenoménu, zasazuje jej do kontextu vývoje sociálního systému.

Jak již bylo řečeno, cílová skupina klientů Laty jsou mladí lidé ve věku 13 – 26 let, kteří se nacházejí v nepříznivé nebo ohrožující situaci. Podmínkou pro jejich zapojení do programu je tedy věk, místo bydliště Praha a její nejbližší okolí, schopnost se samostatně pohybovat po Praze (z důvodů dojezdu na schůzku s dobrovolníkem), dále je zapojení klienta podmíněno fází jeho případného onemocnění. Pokud je klient psychiatricky nemocný, jeho nemoc se nesmí nalézat v akutní fázi dekompenzace.

Jedná se o klienty, kteří mají problémy zejména v těchto oblastech:

- Oblast vztahů (obtížné navazování vztahů s vrstevníky, dospělými autoritami, problémy s navázáním zdravých partnerských vztahů, obtížná orientace v mezilidských vztazích).
- Oblast rodiny (nerespektování autority rodičů, výchovné problémy, úteký z domova, specifické problémy dětí žijících v neúplných rodinách).

- Oblast socializace, tedy začlenění do společnosti, způsobu trávení volného času (záškoláctví, šikana, nerespektování autority dospělých, nezodpovědný přístup ke vzdělání, nízká motivace k jeho dokončení, experimentování s návykovými látkami, členství v rizikových skupinách s extrémistickým nebo rasistickým zaměřením, nedostatek vhodných volnočasových aktivit, nenávanost na komunitu, vandalství...).
- Oblast hledání identity, nízkého sebehodnocení. Současně se Lata zabývá pomocí rodinám, jejichž dítěti byla nařízena ústavní výchova nebo mu takové opatření hrozí.

Klienti očekávají od svého vstupu do projektu většinou: zábavu, náplň volného času, poznání nových lidí, životní změnu, kamaráda, důvěrníka apod.

4.3 Rozdělení programů Lata

V roce 2009 byl hlavní projekt nazvaný „*Ve dvou se to lépe táhne*“, v jehož rámci byl do té doby realizován celý program Lata, rozdělen, a to podle cílové skupiny, specifik práce s klienty a přípravy dobrovolníků, do tří programů:

4.3.1 Spolu přes práh

Cílovou skupinou prvního programu „*Spolu přes práh*“ jsou klienti, kteří vyrůstají/vyrůstají v některé z forem ústavní, ochranné či náhradní výchovy – tzn. diagnostický ústav, dětský domov, výchovný ústav, pěstounská péče apod., nebo jí prošli. Role dobrovolníka je zde rolí „*přívodce*“ – posiluje klientovu motivaci, sebevědomí, komunikační dovednosti a samostatnost.

Klienti přichází nejčastěji s motivací trávit čas s někým, kdo je jen pro něj, komu je možné věřit.

4.3.2 Spolu o kus dál

Druhý program „*Spolu o kus dál*“ je určen pro klienty, kteří jsou ohrožení sociálním vyloučením z důvodů sociálního či ekonomického statusu své rodiny; jsou to klienti, kteří mají psychické obtíže, klienti šikanovaní, či klienti, jejichž vztahy s vrstevníky jsou nedostatečné.

Dobrovolník je nejbližší roli „*důvěrníka, profesionálního kamaráda*“, je podpůrnou osobou v individuálním vztahu, podporuje fungující klientovy stránky a jeho napojení na existující sociální vazby a zdroje (lidé, zájmy apod.). Tito klienti potřebují pomoci v jejich neschopnosti a dovednosti komunikovat. Očekávají důvěrného kamaráda, který bude mít pochopení pro jejich případné odlišnosti a bude s ním trávit volný čas.

4.3.3 Spolu jinak

Třetí program „*Spolu jinak*“ je určen pro klienty, kteří se chovají rizikově a ohrožují tak sebe nebo své okolí – tzn. klienti, kteří problematicky tráví svůj volný čas, zanedbávají školní docházku, experimentují s návykovými látkami, mají zkušenosti s porušováním zákona, jsou předčasně sexuálně aktivní apod.

Dobrovolníka je zde v roli *mentora*, který byl v českém prostředí dosud většinou chápán jako termín pro vyškoleného zástupce pro práci s klienty v rámci pospenitenciární péče, resp. dobrovolníky v projektech „*jeden na jednoho*“ z řad rizikové mládeže. Klienti z této skupiny jsou nejčastěji zapojováni do projektu na doporučení nebo pod tlakem některé ze spolupracujících institucí, zejména sociálně právních orgánů. Motivací k jejich zapojení je snaha o změnu jejich aktuální situace.

4.4 Vstup klienta do služby

Mladí lidé ve věku 13 – 26 let z Prahy a blízkého okolí vstupují do projektu o. s. Lata dobrovolně, resp. je požadován jejich písemný souhlas.

Mladí lidé a dospívající bez ohledu na to, do jakého programu projektu vstupují, prochází stejnou bází programu, a to každotýdenním setkáváním se svým dobrovolníkem, na 2–3 hodiny týdně, a to po delší dobu – doporučená minimální doba pro zapojení se do projektu je 6 měsíců, maximum jsou dva roky.

Každá dvojice společně tráví volný čas, na jehož termínu se vždy předem domlouvá. Stejně jako se dvojice společně domlouvá na náplni schůzky a na jejím programu. Záleží hlavně na samotném klientovi, aby si řekl, co ho baví.

Dobrovolník zde zastává roli zkušenějšího a nabízí konkrétní aktivity, které by společně s klientem mohli dělat. Dobrovolník vybírá a nabízí většinou aktivnější náplň schůzky, tak aby napomáhala přirozenému vývoji vztahu, jenž je pro smysl služby podstatný. Mohou to být i aktivity, které klient dělá a zná, což bývá často využíváno jako nástroj podpory klienta. Při této aktivitě může dobrovolník klienta dostatečně ocenit a podpořit tak jeho silné stránky.

Metodické vedení vztahu ze strany klíčového pracovníka je důležitou paralelní složkou k práci dobrovolníka s klientem. Kromě metodického vedení dobrovolníka komunikuje klíčový pracovník s klientovou rodinou a všemi ostatními prvky péče tak, aby došlo k systematické péči o klienta v rámci jeho bio-psycho-sociálních potřeb. V určitých případech iniciuje multidisciplinární setkání s ostatními spolupracujícími organizacemi a odborníky, případně ke spolupráci všech vybízí a aktivně se jí účastní. Řeší také případné napojení klienta na návazné služby či aktivity a komunikuje s rodinou klienta tak, aby byla součástí programu a informovanou podporou klientovy účasti v programu. Zapojení klientů do projektu bývá v naprosté většině na základě doporučení jedné ze spolupracujících institucí, organizací či odborníků z praxe, případně je přivádějí jejich rodiče. Pouze minimum klientů si projekt najde samo.

V případě, kdy je klient doporučen z těchto spolupracujících organizací, stávají se tyto organizace organizacemi primárními. Primárními organizacemi se tak stávají např. OSPOD, kurátoři pro mládež, střediska výchovné péče, diagnostické ústavy, dětské domovy, dětské psychiatrie, ozdravovny a v neposlední řadě nestání neziskové organizace, které pracují s rodinou či dětmi, jako jsou azylové domy, domy na půli cesty nebo různá poradenská centra. Dále jsou to také pedagogická zařízení, školy, pedagogicko-psychologické poradny a spolupracující odborníci z řad psychologů, psychiatrů a terapeutů.

Klient musí při zapojení do projektu splňovat tyto požadavky:

- je ve věkovém rozmezí *13 – 26 let* (při vstupu do služby);
- *pobývá v Praze* či je sem schopen dojíždět;
- klient je ze *znevýhodněného prostředí*, či *aktuálně řeší problémy* s vrstevníky, rodinou, školou, trávením volného času, se zákonem, s uplatněním na trhu práce, se zázemím, s hledáním identity, se sebehodnocením;
- je schopen *samostatného pohybu* po městě;
- *není aktuálně závislý* na alkoholu ani jiných omamných látkách;
- *nepředstavuje nebezpečí* pro zdraví dobrovolníka;
- má *dostatečné časové možnosti* pro účast ve službě (min. 3 hod. týdně po dobu min. 6 měsíců)
- je jeho vstup *dobrovolný* (informovaný souhlas).

Možnosti zapojení jedinců se středně těžkým a nižším stupněm mentálního postižení či se závažnou psychiatrickou dekompenzací jsou limitovány zkušenostmi a dovednostmi dobrovolníků. Je zde striktně trváno na podmínce schopnosti samostatného pohybu po městě a minimální schopnost orientace v něm. Služba tedy není náhradou za služby asistenční nebo průvodcovské.

Lata usiluje o co možná nejužší spolupráci s rodinou a odborníky, se kterými rodina či klient spolupracuje. Tato spolupráce vyplývá ze snahy dosáhnout cílů, ke kterým služba směřuje, ve vztahu ke klientovi.

4.5 Zapojení klienta do služby

4.5.1 Úvodní rozhovor

Již na úvodním setkání, resp. v jeho první informační části, je společně s klientem přítomen jeho zákonný zástupce či jeho klíčový pracovník ze spolupracující organizace. Přítomnost těchto osob zde ilustruje snahu o spolupráci s klientovým okolím, avšak uživatelem služeb je zde klient sám. Sociální pracovník je zde zodpovědný za formální průběh jeho zapojení. Druhá část úvodního rozhovoru probíhá pouze s klientem, bez doprovodu. Již v počátku zapojení klienta je kladen důraz na důvěru v klientovu schopnost rozhodovat sám o sobě. Klíčový pracovník seznamuje klienta s tím, co zapojení do projektu a projekt sám obnáší, s tím co mu projekt nabízí, ale také s tím, jaké nároky jsou na klienta při zapojení se do projektu kladeny. Sociální pracovník se snaží klienta motivovat k zapojení se do služby. Zkoumá také klientovu vlastní motivaci a upřesňuje případné informace, které klient dostal před úvodní schůzkou v Latě. Řada klientů nemá o průběhu služby žádné představy, či je jejich motivace k zapojení nulová nebo přinejmenším ambivalentní. Proto má klient možnost si projekt vyzkoušet a absolvovat první tři schůzky, které jsou brány jako schůzky zkušební, a až po jejich proběhnutí se klient na základě skutečné informovanosti může definitivně rozhodnout, zda chce ve svém zapojení pokračovat nebo nikoliv.

4.5.2 Kontrakt s klientem

V případě souhlasu klienta se zapojením do projektu, vyplňuje klient „*Kontrakt*“ o jeho zapojení do projektu a seznamuje se se svými právy a

povinnostmi v projektu. Nedílnou součástí tohoto kontraktu je i dotazník o klientových zájmech a představě o zapojení do projektu. Na základě toho dotazníku probíhá následné vytváření dvojice dobrovolník – klient.

4.5.3 Výběr dobrovolníka

Samotný výběr dobrovolníka je pak na sociálních pracovnících, kteří se snaží vybrat co možná nejvhodnějšího dobrovolníka ke klientovi. Při samotném výběru musí sociální pracovníci zohledňovat individualitu klienta i dobrovolníka, jejich motivace a společné zájmy, na jejich kompatibilitu, aby se vhodně doplňovali a mohli své schůzky, alespoň ze začátku, opřít o nějaký společný jmenovatel. Důležité jsou zde i praktické věci, jako jsou např. časové možnosti obou dvou.

4.5.4 Průběh služby

Po výběru je kontaktován dobrovolník a je seznámen se všemi pro další schůzky relevantními informacemi o klientovi, na jejichž základě se může rozhodnout, zda se chce s klientem pravidelně jednou týdně na 2 – 3 hodiny scházet.

Termín a aktivitu na první schůzku si již domlouvá dvojice sama, již od počátku je tedy na jejich dohodě, jak, kdy a kde bude schůzka probíhat. Zodpovědnost za domluvení schůzek je ale na dobrovolníkovi, který má povinnost kontaktovat klienta alespoň jednou týdně a způsob má volit úměrně možnostem a potřebám klienta. Kontaktování a domluva schůzky se ukazuje jako jedno z nejproblematictějších míst celého projektu. Záleží zde na schopnostech a dovednostech dobrovolníka, zda a v jaké frekvenci se dvojice bude scházet, v ideálním případě je to jednou týdně na 2 – 3 hodiny.

První tři schůzky jsou pro klienta schůzky zkušební, což znamená, že až po jejich proběhnutí se může klient rozhodnout, zda chce ve svém zapojení do

projektu setrvat či nikoliv. Klient tak má možnost si projekt zkusit a má dostatek podkladů k informovanému souhlasu se zapojením do projektu.

Pokud tedy klient souhlasí s pokračováním v projektu, děje se to na tzv. *Plánovacím rozhovoru* se sociálním pracovníkem. V rámci tohoto rozhovoru sestavuje se svým klíčovým pracovníkem individuální plán svého zapojení, se kterým je následně seznámen i dobrovolník, který má možnost ho doplnit o své návrhy. Individuální plán odpovídá klientovým potřebám, které sám klient pociťuje jako nutné ke změně. Sociální pracovník ale může v podobě návrhů klientovi nabízet i další cíle jeho zapojení. Činí tak na základě své odborné znalosti, znalosti klienta a jeho případu. Je ale stále jen na klientovi, zda tyto návrhy vezme za své. Sám se rozhoduje o tom, k čemu by mu jeho zapojení mělo být dobré. Snahou je vést a uskutečňovat schůzky tak, aby měl klient možnost zažít nové aktivity, které by ideálně měly vést k jeho osobnímu rozvoji.

Tento individuální plán je každé tři měsíce revidován na tzv. *Hodnotícím rozhovoru* s klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník pracuje s klientovými úspěchy v dosažení jednotlivých cílů stanovených v předcházejícím období a poukazuje také na další klientovy silné vlastnosti a pozitivní momenty, kterých si všiml v rámci metodického vedení konkrétního vztahu dobrovolníka s klientem. Na této schůzce se klient vždy rozhoduje, zda chce dále v programu pokračovat.

Během vztahu má dobrovolník i klient právo na změnu svého protějšku z důvodu vážného osobního nesouladu. Toto právo je oboustranně deklarováno ve snaze eliminovat nevhodnost výběru a ve snaze posílit rovnocenné kompetence klienta i dobrovolníka.

4.5.5 Ukončení spolupráce

Stejně jako je dobrovolný vstup klienta do projektu, je dobrovolné i klientovo pokračování ve vztahu. Klient se tak má právo na rozhodnutí kdykoliv vztah ukončit. Zpravidla se tak děje na tzv. *Ukončovacím rozhovoru* rovněž za účasti klíčového pracovníka a dobrovolníka. I tento rozhovor je rozdělen na dvě části. První část probíhá jen ve společnosti sociálního pracovníka, a tak má klient možnost svobodně zhodnotit období, které v Latě strávil. V druhé části rozhovoru

pak probíhá závěrečné hodnocení i ze strany dobrovolníka.

V případě, že svou spolupráci se sdružením Lata ukončuje dobrovolník, má klient možnost pokračovat s jiným dobrovolníkem.

4.5.6 Hodnocení zapojení klienta

Hodnocení vztahu souběžně probíhá i se zákonnými zástupci klienta, se kterými je v kontaktu poradkyně pro rodiče. Hodnocení s rodiči probíhá pravidelně v rozmezí 3 – 6 měsíců.

O průběžné hodnocení jsou žádány také spolupracující organizace, a to primární organizace (ta, která klienta do projektu doporučila), případně organizace, která je s klientem v nejužším kontaktu, a to formou vyplnění hodnotícího dotazníku.

4.5.7 Podpůrné aktivity

Další službou, kterou Lata svým klientům a jejím rodinám nabízí, jsou rovněž aktivity podpůrné.

Důležitou navazující podpůrnou službou organizace je možnost doučování. V praxi to probíhá tak, že pokud klient vyjádří nespokojenost se svým školním prospěchem, je mu nabídnuto doučování z jednoho konkrétního předmětu. Doučování je pro klienta zdarma a koná se jednou v týdnu. Doučování vede vždy externí lektor, často také dobrovolník Lata, avšak nikdy dobrovolník toho samého klienta, kterého doučuje. Tento lektor je vždy jinou osobou než dobrovolník, se kterým je klient ve vztahu. Je zde tak jasně rozdělen prostor pro volný čas a prostor pro školní povinnosti.

Klient má rovněž možnost využít poradenských konzultací v rozsahu 10 hodin pro vyřešení ohraničeného problému. V případě nutnosti dlouhodobé terapie je klient odkazován na odbornou pomoc.

Pokud je klient ze sociálně slabé rodiny, může mu sdružení poskytnout

finanční příspěvek na volnočasový kroužek. S jeho konkrétním výběrem může být nápomocný dobrovolník, který také klienta podporuje v zapojení se do kroužku a v setrvání v něm. Cílem je podpořit aktivní trávení volného času a také klientovo zapojení do širších sociálních struktur.

Kromě pravidelných hodnotících rozhovorů o průběhu zapojení klienta může jeho rodina využít poradenských konzultací s poradkyní pro rodiče, pokud rodinní příslušníci klienta cítí potřebu konzultovat v jejich domácím prostředí.

V současné době probíhá u vybraných klientů v pilotním projektu využití tréninku metodou EEG Biofeedback pro zlepšení jejich specifických potíží (zejm. ADHD, specifické poruchy učení, vývojové vady řeči, poruchy chování apod.).

5 Dobrovolník

Dobrovolníci v sociálních službách jsou Matouškem definováni jako *„lidé poskytující pomoc a podporu bez nároku na odměnu buď samostatně, nebo s placenými profesionály“* (Matoušek, 2008, s. 55).

5.1 Charakteristika dobrovolníka

Dobrovolníci jsou vybíráni do projektu buď aktivní formou, která zahrnuje pořádání přednášek na středních, vyšších či vysokých školách vhodného zaměření, nebo zadáváním inzerátů, nebo pasivní formou, prostřednictvím propagace sdružení. Jako funkční se také ukázalo doporučení současných či bývalých dobrovolníků. Dobrovolníci jsou většinou studenti tzv. pomáhajících profesí z vyšších odborných nebo vysokých škol (rozšiřuje se i počet dobrovolníků z řad studentů 4. ročníků gymnázií, kteří se na tyto vyšší odborné či vysoké školy chystají). Zájemci o dobrovolnictví musí splňovat základní vstupní kritéria:

- věk 18 – 30 let
- musí žít v Praze
- čistý trestní rejstřík
- dostatek času na účast v projektu (tzn. min. 3 hod./týden)

5.2 Zapojení dobrovolníka

Na začátku spolupráce s o. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež absolvují adepti úvodní rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků. Na něm jsou seznámeni s podrobnostmi projektu, způsobem práce dobrovolníka a jeho zapojením do projektu. Po úvodním rozhovoru se dobrovolník účastní školení v rozsahu 16 hod, po kterém je připraven na práci s ohroženou mládeží. Školení je vedeno sociálními pracovníky a je zaměřeno prakticky a zážitkově. Dochází na něm k rozvoji těch stránek osobnosti, které bude dobrovolník při práci s klientem nejvíce potřebovat. Zejména se jedná o následující vlastnosti a dovednosti:

- komunikační schopnosti
- otevřenost jinakosti klienta i otevřenost k sobě samému (svým předsudkům, nárokům, očekávání)
- emoční inteligence
- reflexe a sebereflexe
- fungování ve skupině (ostatních dobrovolníků)

Dobrovolníci se na úvodním výcviku seznamují se specifiky klientů, hlavním cílem ale je seznámit dobrovolníky zejména s tím, co znamená vést reflektovaný vztah s druhým člověkem v roli pomáhajícího. Učí se také spolupracovat jako skupina, být před sebou otevření, přijímat řadu nových informací, ale zejména se učí nový model v přístupu ke klientovi z dobrovolnicko – profesionální polohy. Pro řadu z nich jde o první setkání s takovýmto úhlem pohledu. Cílem je také stmelit budoucí dobrovolnickou skupinu, protože se její

členové budou minimálně další rok potkávat na společných akcích, zejména supervizích. Cílem pracovníků Laty je také zájemce co nejvíce poznat, aby byli schopni dobrovolníky dobře přiřadit ke konkrétním klientům a také aby mohli i dobrovolníky do určité míry individuálně vést. Na konci úvodního výcviku je jeho úspěšným účastníkům individuálně nabídnuto místo dobrovolníka v projektu, pokud splní všechny podmínky vstupu do projektu. Následně se i adepti mají možnost rozhodnout, zda se chtějí stát dobrovolníky, a mohou do projektu zodpovědně vstoupit. Dobrovolníkem projektu se zájemci stávají podpisem dobrovolnické smlouvy.

5.3 Průběh činnosti dobrovolníka

Dobrovolník má v projektu klíčové postavení a při jeho individuální práci s klientem ho metodicky vedou a podporují sociální pracovníci a odborní supervizoři. Dobrovolník klienta nenásilně doprovází a poskytuje mu svůj pohled na situaci, ve které se klient nachází, ukazuje mu alternativní přístupy k řešení obtížných situací či k trávení volného času.

Dobrovolník je pro klienta také referenční osobou, napomáhá mu v jeho socializaci a pomocí dobrovolnickovy zpětné vazby má klient možnost i tvořit si ucelenější přístup k sobě samému.

5.3.1 Metodické vedení dobrovolníka

Jelikož vztah klient – dobrovolník je základním stavebním kamenem způsobu práce s ohroženou mládeží v Latě, je zde kladen velký důraz na důležitost metodického vedení. Vztah jeden na jednoho je tedy vztahem pod jakýmsi curatoriem (*lat. curare – starat se*) sociálního pracovníka, který se stará o jeho prospěšnost v co největší míře. Při vedení vztahu bere na zřetel klientovu motivaci, zajímá se o jeho osobní situaci, historii a cíle. Pro klienta se sociální pracovník stává pracovníkem klíčovým, který s ním je v individuální kontaktu

v průběhu celé služby. Klíčovým pracovníkem se sociální pracovník stává i pro dobrovolníka, rovněž musí brát zřetel na jeho motivaci, dobrovolníkovu osobní situaci a jeho historii, která také ovlivňuje spolupráci s klientem, potažmo se sociálním pracovníkem.

Z každé schůzky i té, která se neuskuteční, dobrovolník zpracovává zprávu, aby bylo možné sledovat reálný průběh vztahu. Ve zprávách z uskutečněných schůzek dobrovolník popisuje průběh schůzky, své dojmy z ní a případně otázky, které si kladl nebo klade v době psaní zprávy. Při psaní zprávy je velký důraz kladen hlavně na komunikaci mezi dobrovolníkem a klientem, tento požadavek vychází z předpokladu, že komunikace je základním kamenem vztahu. Pokud je zpráva z neuskutečněné schůzky, obsahuje informace o kontaktování klienta, důvody proč se schůzka neuskutečnila či zda proběhla domluva na další schůzce.

Kromě funkce informační, zastává zpráva o schůzce i funkci psychohygienickou, kdy se dobrovolník má možnost „vypsat se“, urovnat si myšlenky či verbalizovat své emoce. Na každou svou zprávu dostává dobrovolník obratem odpověď od klíčového sociálního pracovníka, který má jeho vztah na starosti. Sociální pracovník má tedy o dění ve vztahu pravidelný přehled. Pomocí této odpovědi na zprávu o schůzce dává sociální pracovník dobrovolníkovi pozitivní i negativní zpětnou vazbu, v podobě ocenění za konkrétní kroky a doporučení změn či nových metod v přístupu ke klientovi. Zároveň sociální pracovník nabízí dobrovolníkovi nové pohledy na situace, které dobrovolník zažil s klientem. Také může dobrovolníkovi sdělovat podrobnosti z vývoje klientova případu, pokud je to relevantní pro jejich vzájemný vztah (vztah mezi klientem a dobrovolníkem). Sociální pracovník koordinuje ve spolupráci s dobrovolníkem plnění individuálního plánu klienta.

5.3.2 Supervize

Ze standardů kvality sociální služeb vyplývá povinnost supervize. *„Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví*

zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání" (11.6 vyhláška MPSV č. 166/2007 Sb.). Tento standard je naplňován povinností dobrovolníků účastnit se jedenkrát měsíčně pravidelné supervize. Dobrovolník si volí mezi skupinovou supervizi, skupinovou intervizi či individuální supervizi. Skupinovou supervizi vede dvojice externích supervizorů a zpravidla se koná dvakrát v měsíci – dva dny v jednom týdnu. Dva různé termíny jsou zde voleny kvůli snadné dostupnosti pro všechny dobrovolníky. Skupinová intervize je vedena sociálními pracovníky, koná se také dvakrát v měsíci a je zařazena tak, aby střídala konající se supervizi. Poslední možností pro dobrovolníky je individuální supervize, kterou vede klíčový pracovník a je určena především jako reakce na krizovou situaci, která náhle ve vztahu nastala. Tyto supervizní nástroje tak pro dobrovolníky otevírají možnost pro ventilaci a sdílení čehokoliv, co se váže se vztahem s jejich klientem.

5.3.3 Profesionální růst dobrovolníka

Dobrovolník se také účastní druhé části pravidelného individuálního rozhovoru mezi klíčovým pracovníkem a klientem. Má tak možnost spolupodílet se na tvorbě individuálního plánu klienta. Pomocí povinného vzdělávání dobrovolníků si také dobrovolníci osvojují nové teoreticko-praktické dovednosti.

Stejně jako klient má svůj individuální plán, který pravidelně hodnotí a reviduje se svým klíčovým pracovníkem, jsou zde i pro dobrovolníky nástroje, pomocí kterých může získávat kontinuálnější pohled na svou práci a v neposlední řadě také tolik potřebnou motivaci a ocenění za svou práci, jež se mu mnohdy v přímé práci klientem nedostává.

Dalším z těchto nástrojů, kromě odpovědí na zprávy či super/intervizí, je motivační rozhovor s koordinátorem dobrovolníků, který se koná jednou za 3 – 6 měsíců, kde dobrovolník dostává komplexní zpětnou vazbu na své zapojení do projektu – tedy nejen na vedení jeho vztahu s klientem, ale také na jeho přístup k ostatním povinnostem a možnostem projektu.

5.3.4 Ocenění dobrovolníka

Kromě účasti na vzdělávacích aktivitách jsou zde i volnočasové aktivity s ostatními dobrovolníky a kmenovými pracovníky organizace, pomocí kterých je možné oceňovat dobrovolníkovu zapojení a posilovat jeho pocit sounáležitosti s organizací a tím posilovat jeho motivaci pro práci s klientem. Každý rok také dobrovolník dostává certifikát stvrzující jeho roční zapojení do projektu.

5.4 Povinnosti dobrovolníka

Spolupráce mezi Latou a dobrovolníkem je stanovena smlouvou mezi oběma subjekty, která jednak vyplývá ze Zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a z potřeb organizace.

Povinnosti, k nimž se dobrovolník zavazuje podpisem dobrovolnické smlouvy, jsou:

- docházet na pravidelná supervizní setkání
- domluvit s klientem schůzku každý týden, resp. pravidelně se scházet
- vymyslet náplň schůzky tak, aby odpovídala klientovým možnostem, klientovu individuálnímu plánu a aby podporovala jeho prosociální chování (a zároveň nepředstavovala zvýšené riziko pro klienta)
- psát pravidelné, každotýdenní zprávy o průběhu vztahu s klientem
- informovat pracovníky Laty o všech relevantních informacích na své či klientově straně, které mohou být důležité pro průběh služby
- dodržet pravidlo, že do vztahu s klientem nevstupují další osoby (např. přátelé dobrovolníka/ klienta, rodiče)
- setrvat v projektu minimálně jeden rok, resp. půl roku se svým klientem; podle toho, která ze lhůt vyprší později; spolupráci ukončit pouze ze závažných důvodů.

6 Vztah

Úkolem dobrovolníka je vést vztah rovnocenným partnerským způsobem, který bude respektovat klientovu tvořící se osobnost, dávat prostor jeho vnitřnímu životu, potřebám, obavám. Vztah dobrovolník – klient je vztahem respektujícím klientovy názory a pohled na dění kolem něj, dobrovolník by měl hledat a podporovat v klientovi jeho zdravé přístupy a snažit se objevovat a rozvíjet jeho pozitivní zájmy, talent a sebevědomí, věnovat mu pozornost a ocenění. Aktivně mu tak nabízet prostor stát se zdravou osobností. Role v dobrovolnickém vztahu je rolí referenční. Dobrovolník nehodnotí, ale přijímá. Dobrovolník klienta nevede, ale doprovází ho. Dokáže pojmenovat, co vidí, a nedirektivně poukázat na jiná možná řešení. Dobrovolník spolu s klientem prochází jeho novými sociálními rolemi. Dobrovolník vlastně faciliteje na řešení vývojových úkolů klienta

7 Problémy dobrovolnické služby

Ačkoliv se organizace snaží možné rizikové faktory služby eliminovat pravidelnou revizí své metodiky, v praxi se ukazuje, že i tato služba má svá úskalí, kdy dochází k selhání vztahu klient – dobrovolník. Za nejčastější problémy v zapojení klienta do služby lze z pohledu organizace jmenovat tyto oblasti:

a) Nepravidelnost schůzek – Pokud schůzky neprobíhají pravidelně, klesá klientům jejich motivace k pokračování ve vztahu a nevytváří se tak dostatečně silný vztah. Ve většině případů se tak děje následkem nedůslednosti dobrovolníků v dodržování povinností, které vyplývají ze závazků vůči organizaci.

b) nevhodně naplánovaný program schůzky, dobrovolníci více hledí na svou ideální představu o náplni schůzek na úkor respektování potřeb klienta či jeho individuálního plánu

c) obecně porušování závazku plynoucí z povinností zanesených v dobrovolnické smlouvě.

8 Praktická část diplomové práce

8.1 Výzkumný projekt

Staré přísloví praví, že "více očí více vidí", a pojmenovává tak fakt, že více pohledů na jednu samou věc či děj může být přínosné i pro tu věc samotnou, tím že přinese jiný úhel pohledu. Proto je i výzkumný projekt této práce je orientován na jiný pohled na jednu organizaci, pracující s ohroženými dětmi a mládeží.

8.2 Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je nástin pohledů dobrovolníků zapojených do projektů O. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež. Dalším důvodem výběru tématu výzkumu byla i osobní zkušenost výzkumníka s prací v této organizaci a z toho plynoucí snaha o získání dalšího pohledu na poskytovanou službu.

Hlavní výzkumné otázky, na které by měl výzkum odpovědět, byly výzkumníkem stanoveny takto:

- Jaká je motivace mladých lidí pro to stát se dobrovolníkem v Latě?
- Jaký je pohled dobrovolníka na klienta a vztah s ním?
- Jaký je pohled dobrovolníků na organizaci?
- Co a jak dobrovolníci prožívají během svého působení?
- Jak vnímají procesní záležitosti Laty?

8.3 Metoda výzkumu

Vzhledem k relativně malému počtu zapojených dobrovolníků, k velké konkrétnosti daného problému a až fenomenologickému cíli, se jeví jako nejvhodnější metodologie kvalitativní výzkumu. Ostatně důvody pro volbu kvalitativní metody dobře pojmenovávají Strauss a Corbinová *„Kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme. V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11).

8.3.1 Metoda zakotvené teorie

S ohledem na podstatu zkoumaného fenoménu byl z rámce kvalitativních metod výzkumu použit model zakotvené teorie, jelikož *„Zakotvená teorie je teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje“* (Strauss, Corbinová, 1999 s. 14).

Východiskem pro výzkum není testování existující teorie a předem připravených hypotéz, ale existence sociálního problému, který čeká na své popsání a analýzu. Jde o generování teorie, kterou vyvolává sám empirický proces. Nelze hovořit o lineárním procesu typickém pro kvantitativní výzkum, ale spíše o neustálém ovlivňování teorie, metody a empirie (dat), jež na sebe působí ve vzájemném vztahu.

8.3.2 Analýza dat v metodě zakotvené teorie

Analýza dat v metodě zakotvené teorie spočívá v procesu kódování, tj. v odvozování konceptů, z dat a jejich rozvíjení ve vztahu k datům a má tři základní analytické fáze kódování: otevřené, axiální a selektivní kódování.

Při otevřeném kódování dochází k podrobné analýze získaných dat. Výzkumník označí pojmy, které se v získaných datech objevují, a každému tomuto pojmu přidělí určitý kód. Kódovat lze tedy jednotlivá slova, odstavce, ale i větší úseky textů. Cílem otevřeného kódování je tématické rozkrytí textu. Po této fázi jsou jednotlivé pojmy seskupovány do kategorií, což nazýváme kategorizace. Výsledkem otevřeného kódování je tedy kategorizace dat.

Axiální kódování se již věnuje definování konceptů v intencích jejich vlastností a dimenzí a na tomto základě dochází k propojování konceptů. Zároveň jsou naznačovány vztahy mezi jednotlivými koncepty. Při axiálním kódování získává výzkumník postupně cit pro pochopení dat a schopnost provázat jednotlivé části teorie.

Axiální kódování je základem pro selektivní kódování. Již zde je totiž obraz o vztazích mezi různými kategoriemi. „*V průběhu selektivního kódování je výzkumník veden snahou vyhledat hlavní témata a kategorie, které budou ústředním bodem vznikající teorie. To znamená, že budou integrovat ostatní témata a kategorie. Vytvořená síť konceptů a propojení mezi nimi má své těžiště v těchto hlavních kategoriích*“ (Hendl, 2005, s. 251).

V závěrečné fázi kódování je identifikována ústřední kategorie a konceptualizovány vzájemné vztahy. Selektivní kódování je proces spojování ve vyšší celek. „*Proces, kdy se vybere jedna centrální kategorie, která je pak systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují a kategorie, u nichž je to třeba, se dále zdokonalují a rozvíjejí*“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 86).

Pomocné kategorie jsou uvedeny do vztahu k ústřední kategorii podle paradigmatu a kategorie jsou dány do souvislostí na dimenzionální úrovni. Jde o integraci na abstraktnější úrovni analýzy. Tímto způsobem dochází k formování výroků o vztazích (hypotéz), které jsou ověřovány teoretickým vzorkováním a nasyceností, teoretickou sensibilitou a konstantním srovnáváním. Komparace je základní obecnou metodou. Výsledkem tohoto procesu je zjištění obecných, podstatných vlastností a vztahů.

8.4 Rozhovor

Pro získávání dat byla zvolena metoda polostrukturovaného individuálního rozhovoru, protože „*V polostrukturovaném rozhovoru má intervenující předem připravený seznam otázek. Způsob, forma odpovědí na tyto otázky zůstává volná. Respondent si sám může vybrat styl odpovědi.*“ (Ferjenčík, 2000, s. 175).

Metoda polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami, minimalizuje změny znění otázek, které tazatel klade, čímž minimalizuje vliv tazatele na kvalitu rozhovoru. Tímto způsobem se tazatel vyvazuje z možného ovlivňování rozhovoru i na základě svého bývalého zapojení do programu. „*Data z takového interview se snadněji analyzují, protože jednotlivá témata se lehce v přepisu rozhovoru lokalizují. Struktura informace je dána sekvencí otázek. Tím je také umožněna replikace celého průzkumu v jiném časovém okamžiku a jinou skupinou vědců*“ (Hendl, 2005, s. 173). Zároveň je zde možnost využít doplňující otázky, která vybízí informanta ke konkrétnějšímu popsání již řečeného. Základní okruh otázek, který byl použit pro tento výzkum je součástí přílohy číslo 1.

8.5 Popis výzkumu

Výzkum je analýzou zkušeností, názorů a pohledů informantů. Jde tedy pouze na jejich subjektivní úsudky. Jde zde o získání pohledu vycházejícího ze zkušeností dobrovolníků zapojených v dané organizaci.

Zkoumaný vzorek tvořilo deset informantů, dobrovolníků pracujících v o. s. Lata, kteří mají minimálně půlroční zkušenosti se vztahem s klientem. Tři informanti jsou muži a zbytek ženy ve věkovém rozmezí 19 – 26let.

Rozhovory probíhaly v měsících listopad a prosinec roku 2011, na neutrálním místě v pražské kanceláři spřátelené organizace, kde byli všichni informanti poprvé. Během výzkumu se výzkumník snažil navodit příjemnou a uvolněnou atmosféru. Všichni informanti znali okruhy rozhovoru předem. Byla jim také zaručena anonymita v podobě neuvádění jmen (stejně jako osobám, o kterých mluvili) v písemných přepisech nahraných rozhovorů. Po seznámení s

podmínkami a účelem rozhovoru, mohli ještě v posledním okamžiku informanti rozhovor odmítnout. V textu budou dále informanti označováni čísly.

Rozhovory trvaly v průměru 45 minut. Byly nahrávány na diktafon a následně byly přesány bez jakýchkoliv úprav. Každý rozhovor byl po jeho přepsání vytištěn a analyzován ručně řádku po řádce s využíváním okrajů pro poznámky. Přepisy rozhovorů jsou uvedeny v neveřejné příloze pod číslem 2, a to s ohledem na etické dodržení pravidla anonymity.

8.6 Analýza dat ve výzkumu

V rozhovorech byly analýzou řádek za řádkem zkoumány jednotlivé větné úseky. Barevně byly označeny jednotlivé informace (koncepty) a těm byly následně přiřazeny jednotlivé kategorie.

Značná část konceptů byla identifikována již v prvních čtyřech rozhovorech. V průběhu výzkumu se společně s mapováním situace a vytvářením teorie detailnost analýzy snižovala, respektive precizovala ve smyslu soustředění se na rozvoj významných konceptů a identifikaci centrální kategorie.

Teoretické saturace bylo v podstatě dosaženo již s pátým rozhovorem, kdy se vytvářená teorie zdála být dostatečně rozvinutá z hlediska jak konceptů, tak vztahů mezi nimi. Přesto byly další vykonány, aby byl tento předpoklad ověřen a aby byly případně respondenty uvedeny další zkušenosti relevantní pro prezentaci i kvalitu teorie.

Skrze sledování jednotlivých pojmů, konceptů a následným slučováním jednotlivých kategorií bylo dospěno k hlavním kategoriím, které tvoří další subkategorie. Plný přehled všech kategorií a jejich subkategorii je součástí přílohy číslo 3.

8.7 Paradigmatický model

Dále v textu jsou interpretovány jednotlivé subkategorie.

8.7.1 Výběr organizace

Častým motivem pro zapojení se do dobrovolnické služby byla potřeba splnit si povinnosti, **praxe v rámci studia na vysoké škole:**

„hlavní hlavně mě jakoby důvodem bylo určitě to, že nabízela splnění praxe, že jsem jakoby student sociální práce, tak jsem v prváku potřeboval splnit praxi a to bylo vlastně jako hlavní“ informant 1

„nejprvnější motivace bylo to, že jsem potřebovala praxi do školy“ informantka 6
„... tam (v Latě) bylo hodně lidí, v té době, který byli ze sociálních oborů, který potřebovali praxi a spíš jako ze školní povinnosti“ informant 8

Dalším důvodem pro zapojení byla vnější **motivace poskytnout pomoc**, a to jak konkrétně klientům Laty, tak i v obecné rovině společnosti. Důvody, které informanty k této pomoci vedly, byly buď čistě **altruistické, vyplývající z osobnostního založení**, nebo se spojovaly s **osobní zkušeností se sociálně patologickými jevy**:

„První věc byla, že jsem si řekla, že bych někde chtěla prostě nějak pomoci, což je motivace mnoha dobrovolníků.“ informantka 3

„jedinej, kdo se o mě postaral, byl stát, takže jsem měl nějakou potřebu to společnosti vrátit za to, jak se o mě postarala společnost.“ informant 8

„hlavně mě baví pomáhat lidem a hlavně i dětem spíš“ informantka 3

„vlastně můžu pomáhat někomu a ještě nějakým způsobem, kterej znám a kterej je pro mě nejlíp“ informantka 4

Vnitřní motivací bylo pro informanty **splnění osobních tužeb a ambicí**:

„... jsem měla takovou vizi, že bych prostě chtěla dělat dobrovolníka...“ informantka 5

„já jsem o něčem podobným přemejšlela už jako před tím“ informantka 2

„před tou dobou jsem se vždycky zajímal jakoby o psychologii, jakoby amatérsky, prostě různé knížky od všeho možnýho, od komunikace přes nějaký ty..., dokonce jsem měl i takový hodně, hodně odborný psychologický ... takže jsem se spíš jako tak jako laicky o to zajímal a teďka vlastně přišla taková jakoby pro mě výzva a nabídka vlastně k tomu, si ty vědomosti o psychologii jakoby zkusit naživo“
informant 4

Při výběru konkrétní organizace se nechali informanti ovlivnit doporučením od známého, cílovou skupinou organizace, vlastními zkušenostmi s prací s dětmi a mládeží a svou roli sehrála i náhoda:

„... vždycky mne bavila takováhle sociální a tomu podobná práce a už jsem dělala dobrovolnici v jednom nízkoprahovém klubu, no a jednou jsem narazila na internetu na inzerát Laty“ informantka 10

„hlavně díky (kamarádce), která tenkrát byla v Latě, si myslím už půl roku byla, a právě mi o tom říkala, jak to tam probíhá, mně to přišlo jako fajn“ informantka 6
„na začátku mi do toho vstoupila jedna slečna, holka se kterou jsem se tak jako prostě někde seznámil, pak jsme se začali bavit prostě... já nevím, byli jsme někde na kafi... a bavili jsme se tak, jako co děláme a tak, prostě takový klasický rande (smích.) A pak z ní vypadlo, že dělá dobrovolnici a že dělá dobrovolnici v Latě, tak jsme se začali bavit, jako co tam vlastně jakoby dělá a nedělá... Mně to docela zaujalo“ informant 4

„jezdila jsem na tábory vlastně s lidma, to nebyly vyložené děti, ale prostě jako třináct plus a patnáct plus a zjistila jsem, že mě jako hrozně baví s nima bejt, že to je prostě fajn, no a teďka vlastně, ještě když jsem zjistila, že to jsou jako děti, který maj fakt jako problém nebo něco, tak jsem si říkala, že by to mohlo bejt pro mě tak jako vhodný“ informantka 2

„říkala jsem si, že takovejmhle lidem, který dospívaj a pak maj bejt dospělý a úplně se jim to třeba nedaří, tak maj to, myslím, že potřebujou pomoc“
informantka 3

„tohle mě zaujalo, protože se mi líbila... ehh... jak ta práce s mládeží, hlavně ta přímá práce jako klient dobrovolník“ informantka 6

„v podstatě s Latou to byla hrozná náhoda, já jsem si... vlastně jsem si hledala brigádu a náhodou jsem natrefila na inzerát Laty“ informantka 2

Motivace a faktory ovlivňující výběr konkrétní organizace bylo možné rozdělit na **vnější a vnitřní činitele**. Vnitřními činiteli je zde osobní zkušenost. **Zkušenost se sociálně patologickými jevy**, cílovou skupinou organizace, v neposlední řadě i osobní ambice a profesní cíle informantů. Vnějšími činiteli zasahujícími do výběru organizace, a tím i konkrétní činnosti, byly dle výpovědí **školní povinnosti a sociální vazby informantů**.

8.7.2 Osobnost dobrovolníka

Informanti se v rozhovoru často **vyjadřovali k své osobě**. **Popisovali svou motivaci** pro vstup do organizace, **to s čím přicházeli, co očekávali** i jaké měli před započítím spolupráce s Latou **zkušenosti a vědomosti**. V neposlední řadě sdělovali i to, **co jim osobně zkušenost práce v této organizaci přinesla**.

Informanti o své práci také dopředu uvažovali, měli své **obavy a očekávání**. Očekávali **problémového klienta**, který je **nebude respektovat**, a v té oblasti se obávali **vlastního selhání a selhání fungujícího vztahu**. Rovinu možného selhání viděli v oblasti **kontaktu s klientem a komunikace** s ním:

„Jo, rozhodně jsem měl obavy z toho, že dostanu nějakýho prostě sígra, a že ten vztah skončí po první schůzce, že tam nebude možnost to navázat ten kontakt, a strašně jsem se teda bál nějaký mojí možnosti jako třeba zaujmout toho klienta jo, že nepřijdu s ničím, nevychytím něco, co bych ho tak jako chytil na udici a

zatáhnu za ty správný provázky, že nenabídnu nic zajímavýho, že nemám šanci tam jako oslovit nějakýho kluka, kterej je třeba v tom v děcáku, a že to skončí jako většina těch jako těch vztahů, o kterejch se mluví, jako tři schůzky a pak řekne, že ne, nebo jenom jedna a pak už se nenakontaktuje, prostě průšvih, tak to byla moje obava“ informant 1

„jsem pořád přemejšlela, jako kdo to vlastně bude, jakej bude, jak to budu zvládat s ní, jestli si budem rozumět“ informantka 6

Informantka 7 chtěla do vztahu s klientem vstoupit bez očekávání:

„jsem se totiž k tomu snažila přistupovat nebo snažila jsem se ne, strašně minimálně očekávat, protože... eh... prostě jsem to chtěla brát tak, jak to přijde“ informantka 7

Představy, které informanti měli, byly i kladné. Očekávali, že si s klientem budou rozumět a klientovi jeho problémy pomůžou vyřešit:

„No, očekávání bylo takový, že to bude, že to bude hodně jakoby, že to bude pohodička.“ informant 4

„Očekával jsem, že jakoby z mý, z mý, z mý pozice, teda z mýho pohledu na věc, nebo mýho pocitu, jsem předpokládal, že to bude jakoby... že to nebude tak drsný.“ informant 4

„... většinou vstupuje s takovým tím idylickým takovým tím, jako že má člověk takovou představu, jako jó, budu tam prostě pro toho klienta, budeme spolu trávit ten čas a asi jsem měla hodně fakt takovou tu představu toho, že prostě ho to musí bavit a že že já prostě mu budu zlepšovat jeho krušný chvílky v životě a tak, že budu nějakým prostě jeho světlem“ informantka 6

„jsem byla hodně optimistická, že jako, že to bude dobrý a že možná že klient jako bude hrozně rád, že mě má nebo nevím a... asi jsem byla hodně zvědavá vlastně, až nějakýho klienta dostanu a jaký to bude, no“ informantka 6

„já jsem určitě očekávala jako nějaký výsledky, i když jsem byla připravená na to, ať už jako z vlastního samozřejmě rozumu jsem věděla, že prostě výsledky nemusej bejt vidět, a i v Latě jsme na to připravený, že že můžeš se snažit jak chceš a stejně ti to nemusí klapnout tak, jak si představuješ, tak jako to ale neznamená, že ty si to prostě hrozně moc nepřeješ, a říkáš si prostě, teď budu ten dobrovolník a teď teď udělám klientovi prostě ze života ráj, jo (smích)“ informantka 2

Další oblastí, kterou informanti hojně zmiňovali, byl **přínos pro budoucí praxi, povolání či další život**, které svým zapojením do Laty získali. Svým působením v organizaci nezískali jen **zkušenost s fungováním neziskové organizace**, ale také zmiňovali **osobnostní růst při konkrétní zkušenosti**, který jim přinesl **přímý kontakt s klientem** a jeho specifiky.

„nějak mě to taky navázalo s tím světem sociální práce nebo terapie“ informant 1
„Takže si myslím, že mi to dává hodně věcí, který se daj potom využít prostě v běžným životě“ informantka 6

„jsem věděla, že je to pro mě, že mně to nějak jako posouvá dál, dává mi to, já bych řekla zkušenosti jo, vůbec jak s lidma jo, i na těch supervizích, co člověk vnímá, poslouchá ty jiný příběhy jo, a žije nějaký svůj příběh s tím jeho klientem jo, i jako celkově s tou Latou mně to dalo hrozně zkušeností a dobře strávenej čas... co bych třeba ještě mohla, ono se to těžko popisuje jo, ale vím, že jako cejtím, že to bylo pro mně důležitý jo, projít si tady tou etapou života, že bych asi nebyla tam, kde jsem teď, bez Laty“ informantka 6

„Hlavně ten první vztah s tím klientem, s tím prvním, byl pro mě takovej hroznej, jakoby školící v tom, že i já jsem se jakoby hledal a tam v těch, v tom vztahu... jo? Že mě to tak v podstatě skoro až jakoby vycvičilo... jo... vyškolil mě v tom, jak se to nedělá (smích), nebo já nevím, jak bych to řek... ale... Já nevím, jestli ses s tím

někdy setkal, takovej ten pocit, jako že prostě, jako že si myslíš, že to je něk, jo? Někakej postoj k něčemu máš a nakonec zjistíš, že to je úplně jinak. A tak jako ne, že by ti z toho bylo smutno, ale jako prostě si připadáš jak blbec (smích)“
informantka 4

„Dal mi novou zkušenost hlavně... zjistila jsem, jako že bych měla být asi víc tolerantní k některým názorům“ informantka 9

„No, tak Lata zprostředkovaně, dalo mi to nebo dalo... umožnilo mi to růst osobnostně“ informantka 9

„dík týchletý práci, tak jsem začala trošku víc naslouchat, co lidi říkaj, spíš než poslouchat samu sebe“ informantka 3

„dala mi vlastně základ pro můj filozofickej rozhled na svět, protože se na všechno dívám z více pohledů a přemýšlím nad více problémy v jádru, no mám rozšířený nějaký sociální znalosti“ informant 8

Z výpovědi informantů vyplývá, že před započítím vztahu s klientem se výrazně obávali svého osobního selhání, kterým by ovlivnili fungování vztahu. **Nefungování vztahu** si oslovení dobrovolníci vykládali jako **nefungující nebo chybějící komunikaci mezi nimi a klientem**.

Naopak **přínos ze vztahu s klientem** vidí informanti nejen v rovině **osobní zkušenosti s prací v oblasti pomáhajících profesí**, ale i v osobní rovině, tedy v rovině **osobnostního růstu**.

8.7.3 Klient a jeho situace

Po oblasti osobnosti dobrovolníka byla logicky hojně zmiňovaná strana **klienta**. Informanti se vyjadřovali zejména ke **klientovým problémům**, k jeho **rodinnému zázemí a k přínosům programů** Laty pro klienta samotného.

Problémy klientů, podle oslovených informantů, byly zejména z **oblasti sociálních vztahů**:

Rodinné problémy:

„jako půl hodiny crčely nějaký informace o tom, jak to doma je a co se mu nelíbí a co teda ta máma dělá a jak on se snaží a přitom neví, jak se má jinak snažit“
informant 1

Problémy vnímání autority:

„Že vlastně on byl takovej ten klient, kterej měl hroznejch problémů, a fakt jako nerespektoval jakoukoliv autoritu, prakticky jakoby osoby, který vnímal, těch bylo hrozně málo“ informant 4

Z oblasti vrstevnických vztahu a školního prospěchu:

„takový jako, ono na ní bylo hned na první pohled vidět, že takový ne úplně vysoký sebevědomí, jako zavření se do sebe“ informantka 3

„klient má jako docela problémy ve škole, jak se známka, tak s chováním“
informant 1

„takovýhle holky, ty jsou fakt všude a udělaj ti ze života peklo a je úplně jedno, kde jseš nebo prostě ty jim nemusíš fakt vůbec nic udělat... ony jí to fakt dávaly občas sežrat ve škole“ informantka 2

„měla problém, že vlastně ten její chlapec furt jako za ní, furt jí někam zval a furt za ní platil a jí to jako nebylo příjemný a nechtěla to“ informantka 2

Také se objevily závažnější sociálně patologické problémy klientů:

„větší raubíř, měl všechno na háku, školu, šly nějaký ty průsery, drogy, už i kriminálka tam zasahovala, policie, vychovatelé, prostě dělal si, co chtěl“
informant 8

Informantka 2 se zmiňuje o **pohledu klienta na svůj problém:**

„oni ti s úsměvem na rtech prostě řeknou nějakou informaci, která je úplně strašná, oni se ti prostě nesesypou, ale oni řeknou ti prostě fakt věc, ze který tobě vstávají vlasy hrůzou jo, a v podstatě ti to řeknou tak jako mimochodem“
informantka 2

U okruhu týkajícího se **přínosu pro klienta** ze zapojení do Laty, informanti zmiňovali **kvalitu vztahu**, který s klientem měli a atmosféru vně vztahu. **Atmosféra, která nebyla pro klienta odsuzující, ale naopak byla přijímající a bezpečná:**

„No, bezpodmínečné přijetí za všechno, co dělal, jsem ho nějak jako... jak mě okrad, jsem ho nějakým způsobem přijmul a vždycky jsem mu nějak jako nabídl možnosti, jak jako jít dál“ informant 1

„pokaždý, když byl jako se mnou, tak měl možnost cejtit z toho, že někdo je, kdo se o něj stará, kdo vysloveně má zájem o to mu poradit nebo pomoci, ale že nic prostě netlačí, takže určitě bezpodmínečný přijetí bezpečný dobrodružství“
informant 1

Informantka 7 mimo **přijetí i podpory** spatřuje přínos pro svou klientku v tom, že jí **mohla být vzorem:**

„chvilu nějaký podpory nebo pochopení ze strany staršího člověka, možná v jejích očích rozumnějšího člověka, možná nějaký jako rady, doporučení a podporu určitě takovýto jako vědět o tom, že ten druhý člověk tam je a bude, ať se stane cokoliv. I když přijdu domu a budu označenej za blázna a nějaký, prostě jakoby ukázkou toho, jak to člověk v životě může mít, jak může fungovat, co jde a co nejde, jak se co daří a co nedaří, jak se co řeší nebo nemůže řešit“ informantka 7

Přínosem pro klienta bylo dle informantky 6 a informanta 4 i **nabídka alternativního trávení volného času** oproti tomu, jak klient volný čas běžně trávil:

„se mnou může nějakým jiným způsobem najít... trávit volný čas, než jenom sedět u počítače nebo prostě řešit počítačové hry“ informantka 6

„zjistil jsem, že vlastně důležitější je, že jsem s ním vůbec někde byl a že on vlastně jakoby ten čas netrávil něčím.... horším nebo já nevím... doma nehraje počítačové hry nebo já nevím něco takovýho.... a tak že jakoby úplně obráceně (smích)“ informant 4

Ze zkoumaného materiálu je patrné, že informanti si ve vztahu s klientem všimli i jeho problémů. **Problémy svých klientů** oslovení dobrovolníci vnímali na **rovině špatně fungujících nebo výrazně narušených sociálních vztahů**.

Odpovědí na klientovy problémy byl pak **bezpečný a přátelský prostor vně vztahu s dobrovolníkem**, který klientovi nabízel přijetí jeho osobnosti, včetně jeho vlastních potíží a **nabídku rovnocenné podpory při jejich řešení**.

8.7.4 Vztah dobrovolníka s klientem

Je-li řeč o přínosech vztahu s dobrovolníkem pro klienta, je nutné si povšimnout i toho, jak **na vztah působili sami dobrovolníci**, čímž se dostáváme do kategorie „**Vztah dobrovolníka s klientem**“. Informanti uváděli, že se snažili takovýto **bezpečný a podporující prostor** pro klienty také vytvořit:

„někoho, kdo jí neodsuzuje za nic a kdo se jí prostě snaží podpořit nějaký nějakým, jako v čemkoliv, co by jí mohlo pomoci jo, nebo se jí prostě snaží podpořit v tom, aby žila, trošku žila, aby nebyla za tou zdí no, nebo za tou stěnou, a hlavně někoho, kdo se s ní vidá pravidelně, a kdo jí bere takovou, jaká je, a kdo jí zná jako trošku jinak než její kamarádi“ informantka 3

Podporu ve studiu dávaly informantky pod čísly 2 a 3

„Chtěla jsem jí tak jako nějak podpořit, aby prostě se zlepšila trošku ve škole a aby měla nějaký vyšší ambice a aby se prostě dokopala k tomu, s tím něco dělat.“
informantka 2

„já jsem se jí tam snažila fakt jako přidršet na tý škole, i když ze začátku jsme mluvili o tom a ona říkala, že by jí zajímal nějaký jiný obor a uměleckej spíš, ale tak víme, jak to na těch uměleckejch chodí, že je fakt těžký se tam dostat a udržet a pak se uživit, a tohleto vlastně dělá její táta, to co ona dělá, takže má tam i nějakou návaznost a může jí někdo poradit, a myslím si, že jí to i docela baví, i přestože ta škola je fakt pruda strašná, ale prostě vlastně přes tu bakalářku jsem si přála, abysme se dostaly, strašně jsem si přála, aby to udělala, takže jsem se jí i snažila jako pomoci“ informantka 3

Také podpory při řešení osobních problémů se klientům dostávalo případně i nabídky kontaktů na odborníky:

„jsme našli nějakýho psychologa, takhle já jsem jí dávala kontakty na psychology a ona říkala, že jí někdo doporučil někoho, s kým by si mohla sednout, takže ten kontakt tam i je, a myslím, že je jenom otázka času, kdy prostě ona bude mít trošku víc času na sebe“ informantka 3

„takovej ten způsob toho, že ty věci je možný jakoby vnímat jinak, že to není ten jejich svět, v kterým žijou, ale že jsou ty... na ty jejich věci, na ty problémy nebo tak, že se dá koukat i z jinýho pohledu“ informant 4

Prostor, kde se klient bude cítit přirozeně jako ve vztahu s kamarádem,
nabízeli informanti klientům:

„já prostě vím, že to může být na nějaký přátelský úrovni, kdy prostě on se může cejtít dobře v tom přátelství, a přitom jako je to profesionální vztah, že nějak se mi to vybalancovalo od toho, kdy teda jsem povolil hranice a říkali jsme si kamarádi“ informant 1

„v pohodě, tak jsem byla jakože kámoška nebo prostě taková jako řekněme rovnocenná, prostě poslouchala jsem, jak se jí daří“ informantka 2

Jaká tedy byla **role dobrovolníků** a jak jí vnímali? Někteří informanti vnímali roli dobrovolníka **jako téměř profesionála a psychoterapeuta:**

„takovej jako tak trošku psycholog, (smích) aby prostě věděl v některých chvílích, že se nemá jako začít smát, ale nebo jo (smích), ale že prostě jako to, jako přijmout tolerantní“ informantka 5

„měl by mít nějakou určitou úroveň jako empatie, nemusí to bejt nějakej jakoby super psycholog“ informantka 6

Informanti vnímali svou **roli, kterou definovala organizace**, a mluvili o **zodpovědnosti, řádu a spolehlivosti:**

„nestojí se jen o dobrovolníka jako za každou cenu, prostě někoho jako nahnat, ale že prostě je od začátku jasný, že prostě se od toho člověka bude něco chtít, že prostě pokud člověk není ochotnej takhle na začátku na to přistoupit, tak prostě nemá smysl, aby tam ztrácel čas“ informantka 2

„určitě musí bejt spolehlivej, to je asi jako úplně to číslo jedna, protože jinak to fakt nemá smysl, prostě musí si bejt vědomej toho, že je to závazek, kterej je důležitěj pro někoho z těch lidí, že to není jenom fakt o něm prostě, aby si byl vědomej toho, co to znamená pro toho klienta, co může znamenat, nemusí, ale může“ informantka 9

„určitě by měl mít ve svém vlastním životě nějakěj řád, si myslím, aby vlastně jednak, aby se mohl podřídít aspoň jako rámcově tomu řádu, kterej je v Latě, kterej je potřeba dodržovat, a jednak, aby ukázal těm děckám, že to není úplně špatný mít nějaký systém nebo řád...“ informantka 3

Roli dobrovolníka ve vztahu s klientem vnímali také jako **přirozenost a lidskost**:

„aby se člověk mohl stát dobrovolníkem v Latě, je zapotřebí srdce a otevřenost a přátelské přijetí toho, koho máš mít, abys s ním mohl soužít, aby jsi prostě, aby ten vztah mohl být, abys to dělal s láskou, aby to tam prostě bylo, ale asi je víc důležitý s tím klientem jenom být“ informant 8

Informant 1 dále upozorňuje na **schopnost držet „hranice“**:

„No, měl by teda umět držet hranice a vědět teda, co je mu milý a co ne, co ho prostě, co se mu líbí a co ne, by měl umět jako dost dobře říct, což prostě podle mě potřebuje jak ve vztahu s tím klientem, tak ve vztahu s rodičem“ informant 1

Tímto se dotýkáme fenoménu, který se v rozhovorech často objevoval a má svou vlastní subkategorii. Fenomén **„Hranice ve vztahu“**. Tento pojem vnímali informanti jako **pravidla**. Pravidla, která jsou jednak **definovaná Latou, jako zastřešující organizací, ale také pravidla, která si definovali ve vztahu s klientem**:

„ten kluk mi ze začátku neuvěřitelně jako boural hranice a matka mi bourala hranice, prostě úplně to lítalo jako ode zdi ke zdi a nevěděl jsem, jak to a přes ten vztah, jsem se fakt jako naučil dávat ty hranice a hradby před sebou, do kterých se dokáže ten vztah narazit“ informant 1

„... A pak mu nastavovat tu hranici... A říct prostě tady je ten kraj, kam můžu, kam jsem schopnej jít... a dál už prostě ne... jo? Jakoby sám před sebou si říct, kde jsou ty hranice.“ informant 4

„ten klient se snažil překračovat mé osobní hranice a zasahoval hodně do toho mého prostoru, protože byl hodně nebo některý prvky jako závislosti jako na někom“ informantka 10

O těchto hranicích se také zmiňovali jako něčem, co je potřeba ve vztahu **vnímat a hlídat:**

„mě to nutilo si nadefinovat ty svoje hranice... prostě... nejdřív u sebe... nějak to prostě jakoby vůbec vědět, kam až jsem schopnej já sám jít...“ informant 4

„na začátku našeho vztahu já jsem měla i jako pocit nebo jsem měla i strach, jo, o ty hranice, já jsem si strašně hlídala ty hranice a jakýkoliv jako pocit, že ten (klient) přes ty hranice jde, tak mě jako dost, jako pozor, jo, majáček, že jsem fakt jako si to hlídala“ informantka 5

Informanti 10 a 1 zmiňují **hranice jako součást vztahu a definování hranic** vnímají jako jednu **fázi vztahu:**

„jsem vlastně potřebovala zjistit hranice klienta, to znamená, jaké je, co on třeba vyžaduje od té Lety, co chce od mne a vymezit si ty hranice toho, kam až třeba může zajít, kam až já můžu zajít u něj naopak, takže vlastně to klasický zkoušení, jako neznám tě a chci tě poznat, co si všechno můžu dovolit, takže to probíhalo v té realitě prostě těch hranic, toho zkoušení hranic, že klient zkoušel moje, konkrétně chtěl třeba přesahovat délku schůzek, chtěl by nejradši jít se mnou domů a scházet se pětkrát v týdnu, ne-li sedmkrát, a naopak já jsem zase prostě chtěla vědět, co si k němu můžu dovolit, jestli na něj třeba můžu například zakřičet, což jsem nakonec mohla a udělala, takže to bylo to ořukávání, najít si to, co si k tomu člověku můžu a nemůžu dovolit, potom to naladování se na stejnou strunu, to je vlastně, kdy už probíhá ten vztah po tom prvotním, po těch pár prvních“ informantka 10

„vztah prošel nějakou fází, jakože budování důvěry, testování“ informant 1

O fázích jako o jednotlivých etapách mluvili i další informanti:

„cejtím, že se ten vztah fakt posunul, jo, že to je, že to není, během toho prvního půl roku furt člověk váhá, jestli je to, jestli tomu klientovi dává dostatek, anebo jestli je to, jestli mu naopak nedává moc, nebo jako jestli to má smysl a jestli člověk dělá jako dost pro to. A pak zase si člověk myslí, aby toho právě zase nebylo moc. No, a když už se to tak nějak vyrovná, tak už se ten vztah tak nějak,

jak bych to řekla, nějak ustálí nebo co, a když už je hlavně vidět, že to ten smysl má, že se ten človíček někam posouvá, ne jen ten klient, ale i já jako dobrovolník, že se někam jako sunu“ informantka 3

Tato informantka také mluví o **sblížování ve vztahu**. O sblížování se zmiňují i další a zmiňují tento okamžik v souvislosti s nějakou **společnou aktivitou, společným zájmem**, ale dokonce i s **krizovou situací**, který danou **dvojici sblíží či jinak změní vývoj vztahu**.

Je tomu tak například v rozhovoru s informantem 1, který **okamžik sblížení** spojuje s **konkrétní aktivitou**, která byla **pro jeho klienta atraktivní**. Při této dobrodružné aktivitě **dobrovolník zajišťoval bezpečný prostor**.

„ ...myslím, že je to nějakým, jako no zlomovej okamžik, jako zlomovej zážitek, kdy se k sobě jako hodně přiblížíme a on vlastně zažívá něco, co po čem jako touží, po nějakým jako dobrodružství, přitom teda z mé strany přichází to bezpečí, který že nic jako nepodělá, že prostě, že je ta možnost něco zažít a bezpečně a s tím, že je to fakt jako dobrodružo.“ informant 1

Podobně to vidí v **obecné rovině** i informantka 4:

„vztah dostává jakoby jiné rozměr až v tu chvíli, když ten, když s tím člověkem něco zažiju v uvozovkách nebezpečného, jo prostě“ informantka 4

Informantka 3 popisuje okamžik sblížení ve vztahu jako **dobu, kdy se i ona klientce svěřila s trápením**, a dle informantky tak klientce **ukázala i svou slabou stránku**:

„muselo bejt taky zlomový, že pochopila, že to není tak, že já jsem tam pro ní jenom, ale že už je to i tak, že ona je pro mě, a to bylo si myslím hodně důležitý, a v tu chvíli se jakoby prolomily hráze, že prostě ona pochopila, že jsem normální křehkej člověk se spoustou chyb a že si ty role můžeme taky občas prohodit, jo, že jako na té úrovni, na stejný a v tu chvíli se ten vztah hodně, hodně posunul, no, že vlastně jsem jí s důvěrou řekla, co mám za problém“ informantka 3

Ale i něco tak drobného, jako je **nalezení společného zájmu**, může být něčím, co vztah klienta a dobrovolníka **posiluje**:

„když jsem třeba zjistila, že máme něco společného“ informantka 2

Informantka 10 zpětně označuje za **zlomový okamžik situaci**, kdy se s klientem po nějakou dobu neviděli, a on se jí na schůzce více **otevřel a mluvil o svých problémech**:

„si nejvíc pamatuju, tak to byla první schůzka po prázdninách, kdy se to prolomilo, že jsme si začli najednou prostě povídat hodně otevřeně, a klient se hlavně hodně otevřel, on povídal, mluvil o své rodině a najednou prostě zmizely všechny takový ty neduhy těch schůzek před tím, a hlavně ta velká otevřenost toho klienta, jakože najednou jsme mohli sedět a fakt si o skoro až filozofickejch věcech povídat“ informantka 10

Informanti ale nepopisovali jen situace, kdy se s klientem sblížili nebo kdy společně zažili něco, co je sblížilo. Zmiňovali i situace, kdy **se s klientem rozcházel**, tedy **konfliktní situace ve vztahu**. Takovou situací byl jistě i okamžik, kdy byl dobrovolník svým **klientem okraden**:

„vůbec mi nepřišlo divný, když jako říkal, ty máš rozeplou kapsu, já ti musím jako jí zapnout a někam si to položil a šel z mého zornýho úhlu a já jsem jako se koukal, kdy nám jede jako ta tramvaj, a von srovnával jako tu kapsu a ted' něco tam štrachal a mně to nepřišlo divný nebo jako v tu chvíli takovej zlom okamžiku, kdy si řekneš, něco je divně, jako kontroluje, kde zrovna jsem, ale pak nad tím mávneš rukou, to je v pohodě prostě, rovná to, položil si to bokem, no, a rozloučili jsme se, on mi předal brašnu, já jsem sednul do tramvaje, kouknu dovnitř a zjišťuju, že tam nejsou za a) cigarety, který byly v nějaký přihrádce tý brašny, a za b) ten přenosnej modem a okamžitě mi to jako došlo, co se jako stalo“

informant 1

Jako další takovou situaci, která výrazně **ovlivňuje vztah dobrovolníka a klienta**, uváděli informanti situaci, kdy **klient nerespektuje základní pravidla organizace a nedodrží pravidelnost setkávání**, což se z velké většiny děje kvůli **snížené motivaci klienta** pro jeho zapojení do programů organizace:

„vedeš tu aktivitu, takže ho do všeho nutíš, on ti všechno odkejve, absolutně nespolehlivej, nedá se s ním, nedá se ani dohnat, když ho máš dohnat, musíš si ho skoro chytat před školou“ informant 8

Na konkrétní situace ve vztahu či na **změnu chování klienta** měly vliv i **vnější činitele**. Jak uvádí informantka 6, se **změnou klientovy osobní situace** přišla i **změna jeho chování**, což ovlivnilo i průběh **samotných schůzek** i informantku samotnou:

„bylo to způsobený tím, že musel nebo byl přesunutej do azylovýho domu a prostě totálně se z... hodně se změnilo jeho chování, eh, začal bejt hodně takovej otrávenej, takovej jako divokej... částečně takovej jako, že už no tak, už jako, už půjdu jako už, už jako abych šel domu a tak, takže já jsem z toho byla docela jako nešťastná“ informantka 6

Situace, které podle informantů v jejich vztazích nastaly, s sebou **přinášely i emoce**. A to zejména **emoce vůči klientovi**, které byly vskutku různorodé. O emocích mluvili informanti veskrze v **kladném smyslu**, ale vyskytly se i situace, kdy ve vztahu ke klientovi cítili i **emoce záporné**. Informant 1 mluví o **vzteku, zoufalství i agresi**, když popisuje situace, kdy zjistil, že **byl okraden**:

„vztek na klienta začal růst neuvěřitelným způsobem, že to ve mě začalo bublat, už to bylo asi po roce a půl našeho vztahu, takže vztah prostě navázaněj jako prase,

absolutní jako kamarádství a tak, a teď to bylo tahle ta jobovka, takže asi po dvouh hodinách ve mně jako fakt to bublalo a vřelo a měl jsem chuť jako skončit vztah a vynadat mu a i jako myšlenky na nějaký fyzický násilí jako inzultaci, proplesknout ho, chytit ho pod krkem a říct, co si to prostě dovoluje, takový reakce jako vzteku“ informant 1

O **naštvaní** mluví i informantka 2, a to jako o své **reakci na naštvaní klientky** a jejího neobjektivně negativního hodnocení společné aktivity:

„prostě si chtěla stěžovat, tak prostě vytáhla, že jsem jí vzala na nějakou výstavu, který nerozuměla, a na koncert, kterej jí nebavil, jo, akorát že samozřejmě zapoměla dodat, že koukala vyjeveně na to, jak je to tam krásný, a ten mladej houslista, jakej je to machr. A ona si z toho vzala jen to, že to trvalo hodinu a půl nebo dvě a že to bylo pozdě a že ona už byla unavená, takže to mě prostě naštválo. Když ona byla naštvaná, tak byla prostě fakt nefér, no.“ informantka 2

V kontaktu s emocemi, s konfliktními situacemi a fázemi vztahu, tedy **poznanou realitou** vztahu, informanti docházeli k **revizi svých očekávání a představ**:

„Takže tohle to bylo asi hodně, jako hodně hlavně důležitý, pro mě bylo fakt to prostě přejetí z toho, že, že není důležitý za každou cenu, aby se ten klient bavil“ informantka 2

„s (klient) to pak bylo vlastně super, no, já teď nevím, na co jsem konkrétně, čeho jsem se obávala“ informantka 5

„spíš se mi zdá, že v kontaktu s tím problémem najednou vyčpěla nějaká ta trablovitost, jinak jsem jako v tom a jsem v tom s tím klientem, takže mi to nepřijde takovej, jako taková jako obtíž. Že, že na nějaký na nějaký racionální úrovni říkám, ty jo, vždyť tam se nic neděje, ale na tý emocionální, tak něco to se mnou dělá, je to neuvěřitelně vyčerpávající jako, protože ten kontakt a pracovat s

tím klientem nebo s jeho rodinou, to mi přijde fakt, fakt dřina a často jako cejtím ze sebe, že mám jako odpor k tomu dalšímu kontaktu, jako to chci vzdát, ale jako pak nastoupí nějaká vůle“ informant 1

Pro **bezpečný a podpůrný prostor** vně vztahu s klientem, který spojovali s **emočním prožíváním**, informanti považovali důležité **držení se pravidel**, které určuje organizace, a vlastních **osobnostní limitů**, přičemž pro oboje souhrnně používají termín „hranice“.

Mentorský vztah s klientem informanti popisovali jako **dynamicky vyvíjející se proces**, který procházel různými fázemi. Jedním z momentů v tomto procesu byl pro informanty okamžik, kdy se s klientem **sblížili v osobní rovině**. Za takový okamžik označovali situace, když s klientem v nějakém tématu **našli schodu, nebo naopak, když se s klientem názorově rozešli**. V tomto ohledu byla pro informanty i významná situace, když s klientem **prožili něco společného, nebo když klient zaznamenal osobní obtíže dobrovolníka**.

8.7.5 Lata – dobrovolník, dobrovolník – Lata

Tato kategorie se vztahuje k tomu, jak informanti vnímali **vztah s organizací** samotnou i s konkrétními **osobami působícími v organizaci** a jejich rolemi. Jak tedy tento vztah Lata dobrovolník, dobrovolník Lata vnímali informanti?

Informant 1 vnímal, že zapojení **dobrovolníka do organizace** s sebou přináší i **proces začlenění do kolektivu** skrze zapojení do společných **formálních i neformálních aktivit**, které označuje jako **přátelský „background“**:

„nejsem jako klasickej dobrovolník, myslím si, že si to nějak jako jedu sám. Všichni ostatní dobrovolníci právě se navážou na Latu a odjedou třeba na teambuilding nebo si daj, daj si prostě hory nebo nebo jezděj prostě na nějaký jako akce a víc jsou jako provázaný a nejdřív nevím z čeho, ale pro mě bylo těžký do toho proniknout, zdálo se mi, že tam nějak jako nedokážu si sednout, nebo že nějak jako neřekl bych, že nejsem vítanej, ale že nedokážu si tam nějak jako udělat prostředí a navázat se jak na dobrovolníky, tak na ty na koordinátory“

informant 1

„poslední rok si to vysloveně jako užívám, byl jsem na teambuildingu, chodím často na supervize, párkrát jsem byl na pivu a jako baví mě to, a takže asi tam šlo o to se nějak jako nastavit nějaké, jako možnost dát tomu šanci a víc se asi zapojit no a je to dobrý, je to dobrý a jak se fakt jako ta organizace vztahuje k těm dobrovolníkům, že jim dává ten background, fakt tak jako přátelskej“ informant 1

Latu jako sociální kontakt pak vnímali informanti jako mladý, veselý, přátelský, férový a bezpečný prostor:

„mladost toho kolektivu a takovej ten moderní přístup, že takový to mi casa su casa, prostě všechno v pohodě a žádná jako zubatá, jak z toho jak z Kolji, že jako seš dobrovolník, je to fajn a nabízím ti v podstatě takový skoro až přátelství, aby nám ta práce dělala společně dobře, tak to bylo jako příjemný, že právě ve většině těch dalších organizacích se k tobě stavěj víc ze shora, nějak jako víc mocensky, zatímco tady je to na úrovni jako partnerství. Takhle já to jako chápu v tom v tý Latě. Navíc jako prostě tehdejší jako pracovníci v tom byli hodně takový jako veselí v tom kontaktu“ informant 1

„no, takový jako příjemný, jako takový klidný, nebo hlavně mi to přišlo, že to bylo vlastně všechno jako dost na rovinu, že prostě na mě nikdo jako nic nehrál“ informantka 2

„ty tři lidi docela dobře znám, jakoby ty hlavní, takže já tam jakoby jsem v tom, že je mi v tom příjemně, protože když tam jdu, tak mám prostě pocit, že jdu jako někam, kde to fakt jako dobře znám, neříkám jako doma, ale kde se necejtim rozhodně cizí nebo prostě jako nějak jako poslední článek“ informantka 2

„už je to takový, že fakt si jdeme sednout jako kámoši, ne jako zaměstnavatel a zaměstnanec. A no je vidět, že nebo mně to tak přijde, že vlastně oni se snažej, abysme byli kámoši nebo všichni se snažej, že to fakt jako, že to není jako v práci, že jde to a vlastně tím, že ten vztah není tak oficiální, tak vlastně o to je to příjemnější“ informantka 3

„že člověk ani nemá pocit, jako že jsou zaměstnanci, že jako si tady může prostě jít prostě klidně tady do hospody, tady si pokecá, prostě se sociální pracovníci, tady s ředitelkou a prostě je to takový hrozně jako v pohodě a člověk má pocit, že tak, že to asi jakoby nejvíc asi líbí, tady ta jako rodinná atmosféra“

informantka 8

„že prostě jedeš na hory nebo jdeš si zahrát volejbal, ale to jako, že to zase dál jako, že jsem se neformálně poznávala s těma dobrovolníkama, s pracovníkama a že jsem jako, to utužovalo ten kolektiv, bych řekla, jo, že bylo, prostě to tvořilo na těch formálních akcích nebo na těch supervizích, jo, že to dělalo takový přátelštější jako prostředí, že se pak jako člověk cejtil jako mezi svýma, když to tak řeknu“ informantka 5

Na **posilování sociálních vazeb** se do značné míry podle informantů podílejí i samotní **zaměstnanci organizace** a dochází tak k **posilování vztahů k pracovníkům**:

„prostě vím, že tam někde, prostě tam nějak jako se se mnou počítá, což je hodně důležitý“ informantka 2

Pracovníci **posilují sociální vazby s dobrovolníky** skrze **ocenění, podporu a partnerský přístup** k nim:

„byli neuvěřitelně jako vztahový, a že pojdte do toho a lákali nás a bylo to úplně eňo ňuňo, že si jako to jelo na těch vazbách neuvěřitelně, že, že prostě teambuildingy byly fakt teambuildingový, že fakt ty vazby se tam dělaly“ informant 1

„když něco potřebuju od Laty, tak vždycky, že se mě snažej maximálně pomoci a podpořit, což je asi hodně pro ty dobrovolníky obecně dobrý, jo, že to není jenom

jako, ježíš, neotravujte, jo, nebo to je jako ta nejhorší varianta, ale že prostě z toho cejtím, že se fakt snažej nás podpořit“ informantka 3

„že je člověk takovej jako utvrzovanej v tom, že, že, že si vlastně ta Lata váží toho, že člověk to dělá. To se mi taky hrozně líbí, že často jakoby se nás snaží jako povzbudit, třeba pracovníci nebo nějakým způsobem prostě ocenit to, že tu naši práci, jakože že to jako neberou jako něco samozřejmý, ale že řeknou, to je fakt super, že to děláte. Člověk si to už jako ani neuvědomí, jako normálně běžně, když dělá věci. To tak jako dělá prostě, většinou mu lidi neřeknou, to je skvělý, že to jako děláš, i když to dělá automaticky, prostě to tak jako bere jako, že to dělá a že to je prostě normální. A tímhle, jako že mě vždycky někdo jako utvrdí jako, že fakt díky... si připadám, jako že jako, že prostě taková oceněná“ informantka 6

Svůj **postoj k organizaci informanti** vyjadřovali jako veskrze pozitivní. **Lata jako zaštitující orgán je vnímána jako podporující přátelská organizace**, na jejíž půdě jsou navazovány **nové sociální a profesní kontakty**, které jsou kmenovými zaměstnanci Laty podporovány, zejména **jejich rovnocenným, neformálním a nápomocným přístupem**.

8.7.6 Proces práce v organizaci

Poslední kategorie zahrnuje **pohled dobrovolníků** – informantů na **procesní fungování organizace**. To jak viděli a vnímali **systemové nástroje organizace**, kterými je zabezpečována služba samotná. Z pohledu informantů jsou to hlavně **Hodnotící a Motivační rozhovory, zprávy** informující o průběhu schůzky a **supervize**.

Především k posledně jmenovaným tedy **zprávám a supervizím** se informanti vyjadřovali nejvíce. Supervize vnímali jako **podpurný, otevřený a bezpečný prostor**, ve kterém mohou průběh vztahu **sdílet s ostatními**:

„dávaly mi různý pohledy na ten svět, společně jsme se mohli na všechno podívat, otevřenost, bylo to příjemný, člověk mohl řešit všechno prostě, naplňovalo mě to docela dost, vlastně supervize byly potom to nej z toho celkového“ informant 8

Informanti vidí **přínos ze supervize** pro svou práci hlavně v **kolektivním sdílení problematiky s ostatními**. Toto sdílení je pro ně i **motivací** pro pokračování ve vlastním vztahu, stává se tak pro ně **psychohygienické**:

„Mně to přijde, hlavně hrozně hrozná jako inspirace od těch ostatních, že myslím, že kdybych v tom byla sama, vnímala jenom ten svůj vztah, tak si myslím, že to začne připadat ne monotónní, to ne, ale spíš jako kdyby, jako kdyby člověk neměl kontakt s těma ostatníma, tak asi fakt má pocit, jako že, že v takový svý bublině, prostě je jako sám, a takhle vlastně mám pocit jako, že jednak teda, že to můžu vnímat s těma ostatníma“ informantka 2

„supervize jsou skvělý vždycky, jo, když tam člověk přijde s něčím, byť nějakou drobností, a dostane se jakoby na mne řada, což se většinou dostane, tak vlastně odcházím s velkou úlevou, když se to podaří nějak jako, když se mi podaří, aby se na to podívali i ostatní lidi a najít třeba nějakých pár řešení, který pak se třeba nepoužijou, ale aspoň, že vím, že to nějaký řešení má, takže supervize a intervize jsou rozhodně dobrý“ informantka 3

Ve výpovědích se vyskytly i hlasy, které si **bez supervize nedovedou fungování jejich vztahu s klientem ani představit**:

„No, pro mě supervize, já bych se bez nich asi, jako bych tam po měsíci skončila, jo, já bych to bez ní asi, já bych to bez nich nedala, jo, vnímala jsem to jako hodně kladně, že prostě člověk otevřeně se prostě může vykecat, i jako vlastně odborně mu na to vlastně, jo, prostě supervizor prostě řekne, jo, pořeší se to tam, jo, dají se, já jsem měla takovej problém prostě, jsem to viděla ze svého úhlu pohledu a jednostranně, tak jsem dostávala jiný pohledy, jo, a hodně mi to pomáhalo“ informantka 5

Na supervizi byl mimo jiné taky **oceňován odborný a nestranný pohled samotných supervizorů**:

„supervize opravdu mně osobně pomáhaly a pomáhají dodnes, protože se mi za prvé líbí, že jsou to odborníci, ti co dělají supervize, takže samozřejmě jsou zvenku, přinášíjí trochu takovej jinej pohled na tu věc a je to super, když jednou za měsíc můžeme někam přijít my, dobrovolníci, a prostě se vypovídat, co nás trápí a co se nám povedlo, a buď dostaneme radu nebo pochvalu, prostě ta zpětná vazba je příjemná“ informantka 10

Další velkou subkategorií je institut **Zprávy ze schůzky**. Zprávu ze schůzky vnímali informanti jako možnost **urovnat si** to, co s klientem zažili, a jako možnost **psychohygieny**:

„vnímám hodně jakoby, že to je takový usměrnění, a hlavně, že mi to pomáhá jakoby se v tom orientovat, jo, co se vlastně na tý schůzce dělo, já, mně přijde, že nejvíc si ze schůzky odnáším až tehdy, když mám psanou zprávu jakoby sepsanou, si teprve po sobě přečtu“ informant 4

„ to psaní tý zprávy, že mně jako pomáhá, víš, jako si urovnat myšlenky a dát tomu nějakou prostě formu“ informantka 5

„má to pro mě velkej význam, já třeba zjišťuju, že, že mně stačí napsat tu zprávu a dostat na ní reakci, a pak už se mi nechce ani to téma probírat na supervizi, cejtím, jo, pokud tam nejsou závažný věci, jdu na supervizi a najednou, říkám si, že vlastně nevím, co bych tam chtěla sama za sebe řešit, že fakt, když vím to, že když píšu dobrý zprávy“ informantka 7

Stejně důležité jako zprávy samotné vnímají informanti i **odpovědi na zprávy**, které jim od klíčového pracovníka chodí. Jejich důležitost spatřují ve **zpětné vazbě na svou práci**, ale i v **kontaktu s organizací**:

„když se mi po tom vracely ty odpovědi, třeba v tý odpovědi něco zase, co mi třeba mohlo do další, tak jsem pochopila, že je to dobrý, ty zprávy pro tu Latu“
informantka 3

„dobrý mi přijde reakce na ty zprávy, že člověk má pocit, že opravdu je někdo čte a že se nad tím nějakým způsobem jako zamejšlí, prostě, a snaží se třeba na to dát svůj pohled“ informantka 6

„jo většinou jsou tam, jako chápu z nich, pro mě je důležitý prostě to hodnocení toho, co tam proběhlo, zároveň z nich jako čerpám i doporučení, tam vždycky zaznívaj takový jako nenásilnou formou prostě řečený věci, který si řeknu, jo, aha, vždyť jo vlastně“ informantka 7

Psaní zpráv ze schůzky ale informanti **nevnímají jen pozitivně**. V negativním smyslu u psaní zpráv mluvili informanti o **časové náročnosti**:

„Tak to psaní zpráv, jo, mě to vždycky strašně otravovalo, že mně to zabralo strašně času“ informantka 5

„to znamená, že trávím psáním zprávy asi čtyřicet minut“ informantka 7

„mě to vždycky baví to psaní tý zprávy, prostě najít ten čas a sednout si k tomu, protože mě to stejně vždycky, to není jako na pět minut, jo, mě to vždycky třeba těch čtyřicet minut trvá, než to napíšu, jo, takže ono to je fakt jako si k tomu sednout.“ informantka 9

Informanti se hojně vyjadřovali k **pravidelným rozhovorům s klíčovým pracovníkem**. Nerozlišovali přitom mezi rozhovorem hodnotícím (po prvních třech schůzkách) a rozhovorem plánovacím a souhrnně mluvili o **Hodnotících rozhovorech**. **Přínos** hodnotících rozhovorů spatřovali v možnosti **ohlédnout se za tím, co s klientem prožili a** v možnosti **naplánovat to, co je s klientem čeká v budoucnu**:

„hodnotící rozhovor zase pomůže ten vztah nastartovat znova a nebo zase nějaký jiný směr, zkusit to zase z nějakýho jinýho úhlu, takže já si těch jako hodnotících rozhovorů považuju, jako jsou dobrý“ informant 1

„hodnotící rozhovory jsou jako samozřejmě důležitý nebo oboje jsou důležitý jako nebo já jako v tom vidím tu logiku, si nemyslím, že by to bylo něco jako zbytečný“ informantka 2

„prostě je to takový hodně jako, že to člověka donutí, donutí se nad tím zamyslet. Přece jenom v průběhu jako i když dochází k tomu pravidelnému kontaktu, tak mám, mám toho třeba jako hodně na všechny možný strany, tak třeba poslední dobou a ta tohleto, tak jako vždycky člověka přivede, na to, na to, aby se prostě jako zastavil a zamyslel se jako nad tím průběhem, nad těma třeba očekáváním, co měl, co třeba ještě jako od toho očekává teď, na rozdíl od toho prostě.... nad tím, co by se mohlo změnit ve vztahu s klientem, nebo třeba zlepšit. Takže to mi přijde určitě dobrý, že to člověka vždycky tak jako nejenom jako zastaví a řekne, ale mě to vždycky, jak říkám. No jo vlastně, že mně přijde, že po nějaký době člověk začne tak nějak upadat“ informantka 6

Svůj kladný postoj k systémovým nástrojům organizace vyjádřili dotazovaní, když mluvili o podpoře a psychohygieně v souvislosti se psaním zpráv ze schůzek, supervizí a pravidelnými rozhovory. Pro jejich fungování byla supervize podstatným nástrojem. Při supervizích a v odpovědích na zprávy od klíčového pracovníka pro ně byl důležitý kontakt s odborným názorem pracovníka a jeho korekční a oceňující přístup. Skrze sdílení vlastních příběhů a obtíží s ostatními dobrovolníky a za pomoci odpovědí na jejich zprávy nabývali informanti týmové práce.

8.8 Zakotvená teorie- sekundární analýza

Informanti poukázali na to, že spolupráce s organizací, jejíž působení je na rovině mentorského vztahu, je ovlivněna zejména samotným vztahem k organizaci jako takové.

Pokud je na organizaci a na její činnost nahlíženo jako na dynamický proces, který se děje v čase, a vstupuje do něj mnoho různých činitelů, tak z výzkumu vyplývá, že tento proces se z pohledu informantů v o. s. Lata děje zejména ve třech rovinách: dobrovolník, klient a organizace.

První rovinou tohoto děje je rovina osobnosti dobrovolníka. Dobrovolník do organizace vstupuje, podle výpovědí informantů, s různými motivacemi. Ať už je to motivace vykonat pomoc, splnění školní praxe či osobností motivy, hraje při výběru organizace důležitou roli nejen její cílová skupina, ale i to, jak organizace působí navenek a při osobním kontaktu.

Obavy a očekávání, které informanti měli při vstupu do organizace, se dotýkaly zejména osobního selhání a krachu vazby s klientem. Těmito očekávanými naznačují i to, co vnímají pro danou práci jako podstatné.

Z pohledu osobnostního profilu by dle informantů měl být dobrovolník empatický, spolehlivý a osobnostně vyrovnaný.

Pro klienta se informanti snaží být rovnocenným partnerem, či přímo kamarádem. Ke klientovi přistupují s přijetím jeho problémů a s nabídkou podpory v jejich řešení. Pro samotné fungování vztahu je pro informanty důležité dodržování pravidel, která si s klientem dohodli, nebo která vytyčuje organizace.

Na klienta informanti nahlížejí jako na dospívajícího nebo na mladého dospělého, který má obtíže v sociálních vztazích, a to zejména v rovině rodinných vztahů, vrstevnických vztahů a v rovině společenských vazeb. Vztah s klientem informanti vnímají jako proces, kterým procházejí společně s klientem.

Výhodou či ziskem ze zapojení se do organizace je pro informanty jejich osobnostní a profesionální růst, který spatřují jako přínosný pro svůj další život.

Organizace zde zajišťuje odborné zaštitění, organizační složku a je bezpečným podkladem pro realizaci služby. Z pohledu informantů je na organizaci důležitá složka, která posiluje vztahy mezi nimi a organizací, čímž jim poskytuje přátelské a otevřené zázemí.

Pracovníci organizace vztah dobrovolníků k organizaci posilují hlavně svým přátelským a neformálním přístupem a zpětnou vazbou, kterou hodnotí působení dobrovolníků v organizaci.

V tomto smyslu pak informanti velice kladně hodnotili systémové nástroje, které organizaci slouží k dohledu nad jejich vztahem s klientem. Motivační, Hodnotící a Plánovací rozhovory tak podle informantů neslouží jen k

individuálnímu plánování, což také zmiňují, ale fungují i jako podpora pro jejich samotnou práci.

Stejně tak je pro informanty velice podpůrný systém psaní zpráv z uplynulé schůzky. Rovněž ho nevnímají jen jako korekci jejich práce, ale také jako psychohygienu a podporu jejich dobrovolné činnosti, a to zejména skrze odpověď na zprávu, kterou dostávají od klíčového pracovníka.

Důležitým systémovým nástrojem, který dobrovolníci vnímají velmi pozitivně je supervize. Na supervizi jako podstatné spatřují možnost skupinového sdílení vlastních „příběhů“ a odborný pohled supervizorů, jako nezaujatých osob.

Velice podstatné pro vztahy v organizaci je podle informantů účast na společných neformálních setkáních, jichž se účastní i kmenoví zaměstnanci organizace.

8.9 Zhodnocení výzkumu

Realizovaný výzkum popisuje fenomény ovlivňující pohled dobrovolníků zapojených do činnosti o.s. Lata-Programy pro ohroženou mládež. Také poukazuje na to, co lidé považují za důležité pro výkon dobrovolnické práce v konkrétní organizaci.

V oblasti motivace mladých lidí pro zapojení do dobrovolnické služby v Latě, výzkum poukázal rozmanitost této motivace. Faktory ovlivňující výběr a zapojení tak mohou být vnější a vnitřní. Vnější faktory jsou sociální prostředí, v kterém se daný jedinec pohybuje zejména rodina, okruh přátel a škola. Vnitřními faktory pak může být osobní zkušenost se sociálně patologickými jevy a osobnostní založení jedince. Do konkrétního výběru organizace vstupuje i to na jakou cílovou skupinu je organizace orientována, jaký druh kontaktu s klientem nabízí a v neposlední řadě jaký vyvolá v zájemci dojem svým jednáním při prvním kontaktu s ním.

Do vztahu s klientem dobrovolníci dle výzkumných zjištění vstupují s očekáváním své osobní prospěšnosti pro klienta. Ačkoliv se v během průběhu vztahu mohou jejich očekávání ukázat jako přehnaná, nabízejí klientovi přátelský

a rovnocenný vztah a jeho obtíže, které vnímají zejména v oblasti klientových vztahů s jeho okolím mu pomáhají řešit v rovinně neodsuzujícího přijetí jeho osobnosti. Pro klienta a jeho obtíže se tak snaží být tou osobou, která je podporuje při jejich osobnostním růstu a nabízí jim alternativní cesty vedoucí k využití jejich vlastního potenciálu.

Stejně jako snad každý mezilidský vztah, tak i vztah klient dobrovolník prochází svým vývojem. I v tomto vztahu lze nalézt momenty, kdy se oba jedinci sblížili nebo naopak, kdy došlo k nedorozumění či ke konfliktu. Oproti jiným mezilidským vztahům dotazovaní poukázali na potřebu mít jasně definovaný rámec onoho vztahu tzn. být si vědom co do takového vztahu patří, co ho přesahuje či dokonce co je pro tento vztah nežádoucí. K definování těchto mezí využívali dobrovolníci pravidel, které určuje organizace, pravidel společenských norem, ale i pravidel, jenž se vztahovali k vlastnímu osobnostnímu nastavení.

Ve vztahu k organizaci, dobrovolníci poukázaly na mnohé faktory, která jsou podobné jejich vztahu s klientem. Stejně tak jako ve vztahu s klientem dávají klientovi podporu a přijetí, tak i podporu a přijetí pocít'ují od organizace, jenž tento vztah zaštiťuje. Ze strany organizace se dobrovolníkům dostává přijetí ve formě vstřícného a neformálního přístupu zaměstnanců organizace. Podporu dobrovolníků zajišťuje organizace formou systémových nástrojů a dle jejich výpovědí se to děje způsobem, který je přínosný a obohacující.

Výzkum předkládá systematický rozbor výpovědí dobrovolníků na jejich práci. Jeho výsledky je možno využít jak přímo pracovníky organizace, v níž byl realizován, tak i aplikovat v dalších organizacích zaměřujících se na dobrovolnickou činnost.

Lze předpokládat, že pokud by v rámci takových organizací byl kladen důraz na vliv pracovního klimatu a rozvoj jeho pozitivních fenoménů, zvýšila by se pracovní spokojenost dobrovolníků, stejně jako jejich motivace pro vyšší aktivní zapojení do práce.

9 Závěr

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zmapovat pohled a názor samotných dobrovolníků na organizaci, do jejíž činnosti jsou zapojeni, a rozkrýt tak fenomény ovlivňující jejich zapojení.

Výzkumná data byla získávána u vzorku respondentů pracujících v o. s. Lata – Programy pro ohroženou mládež, kteří mají nejméně půlroční zkušenosti s přímou prací s klienty organizace. Jednalo se o popis jejich osobních zkušeností a jejich subjektivních názorů.

Ukázalo se, že důležitým aspektem dané spolupráce je vztah organizace a dobrovolníka. Informanti sami poukazovali na faktory, které tento vztah posilují. Mluvili o své prvotní motivaci k zapojení se do dobrovolné činnosti, o faktorech ovlivňující výběr konkrétní organizace, o sociálním klimatu vně organizace, o formách podpory, která se jim od organizace dostává, o důležitosti neformálního vztahu jednotlivými pracovníky organizace, ale i o vztazích v kolektivu dobrovolníků.

V oblasti vztahu s klientem zmiňovali informanti svá očekávání a obavy, které měli před započítím spolupráce, a upozorňovali na důležitost ohraničení vztahu s klientem jasně danými pravidly. Těmi jsou míněna jak pravidla, kterými sama organizace vztah klient – mentor ohraničuje, tak i hranice, jež do vztahu přinášeli dobrovolníci samotní, a v neposlední řadě se jedná o normy vyplývající z běžného společenského kontextu. Jako podstatnou pro přínosný průběh služby vnímali oslovení dobrovolníci podporu, kterou dostávali formou hodnocení, a zpětnou vazbu od kmenových zaměstnanců a supervizorů organizace.

Autor práce se domnívá, že se mu v rámci předkládané práce podařilo naplnit cíle stanovené v jejím zadání. Popisuje a pojmenovává aspekty, které dobrovolní mentoři vnímají jako důležité pro práci s ohroženými dětmi a mládeží. Do budoucna se nabízí možnost porozšířit tuto práci a formou zpětného dotazování rozkrýt mechanismy, které posilují vztah dobrovolníků a organizace, a tím i mentora a klienta.

Výsledky této práce mohou primárně využít samotní pracovníci i management organizace, v níž byl výzkum prováděn. V obecné rovině se jimi

mohou inspirovat i další projekty, které v rámci svého působení využívají spolupráce s dobrovolníky

Resumé

Práce se zabývá tématem dobrovolnictví v mentoringovém programu pro ohrožené děti a mládež. Zaměřuje se na analýzu faktorů ovlivňujících vzájemnou spolupráci dobrovolníka, klienta a organizace.

Teoretická část diplomové práce se zabývá fenoménem dobrovolnictví, charakteristikou mentoringových programů a teoretickým vymezením faktorů, které vztah dobrovolníka, klienta a organizace ovlivňují.

Praktickou část práce tvoří kvalitativní výzkum. V jeho rámci jsou analyzovány konkrétní faktory, které dobrovolnou práci v mentorském programu ovlivňují. Pro tuto analýzu je využíván pohled osob, které jsou do tohoto programu zapojeni.

Ukázalo se, že mentorský vztah dobrovolníka a klienta není ovlivněn jen samotnou interakcí mezi těmito dvěma aktéry, ale i vztahem mezi mentorem a organizací, která daný vztah zaštiťuje. Nad výsledky práce se mohou zamyslet nejen pracovníci této konkrétní organizace, ale i pracovníci jiných organizací, kteří při své činnosti využívají spolupráce s dobrovolníky

SUMMARY

The subject of this thesis is a volunteering in an mentoring programme for threatened children and youth. It's focused on an analysis of factors influencing common participation between a volunteer, a client and an organization.

Theoretical part of the thesis deals with phenomenon of volunteering job, characteristic of mentoring programme and theoretic definition of factors, with have an influence on a volunteer, a client and an organization.

Practical part of the thesis is constituted of a qualitative research. Within research are analyzed particular factors, which influence the voluntarily work in mentoring programme. It's been used statements of persons who got involved in this programme for this analyses.

It's been established, that the relationship between a volunteer and a client is not only influenced by an interaction between them, but also by relationship between mentor and organization outsourcing this relation. Not only employees of this concrete organization can think about these results, but also workers of other organizations, who use of the opporunity of volunteers.

Použitá literatura

- Brumlovská, T., Málková, G. *Mentoring – Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 97880-73667-772-5
- Erikson, E.H. *Identity, youth and crisis*. New York: W.W.Norton & Company, 1968. ISBN 978-0393097863
- Erikson, K.H. *Životní cyklus rozšířený a dokončený*. Praha: Lidové noviny, 1999. ISBN 80-7106-291-4
- Ferfenčík, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6
- FRIČ, P. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9
- Hendl, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2
- Matoušek, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X
- Matoušek, O., Matulová, A., Kopoldová, B., Chalupová, J., Halík, T. *Práce s rizikovou mládeží – Projekt LATA a další alternativy věznění mládeže*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-064-2
- Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0 (vaz.)
- Říčan, P. *Cesta životem*. Praha: Panorama, 1989. ISBN 80-7038-078-0
- Skovajsa, M. a kol. *Občanský sektor*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.
- Strauss, A., Corbinová, J. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X
- Šimičková-Čížková, J. a kol. *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-2141-4

Tošner, J., Sozanská, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6

Vágnerová, M. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-308-0

vyhláška MPSV č. 166/2007 Sb. (Obsah standardů kvality sociálních služeb)

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

vyhláška MPSV č. 166/2007 Sb. (Obsah standardů kvality sociálních služeb)

interní metodický materiál, o. s. *Lata – Programy pro ohroženou mládež*, Praha 2011

Přílohy

Příloha č. 1

Základní okruh otázek

- Co předcházelo zapojení do organizace?
- Jaký byl první kontakt s Latou?
- Jak jste vnímali počáteční výcvik dobrovolníků?
- Jaké bylo očekávání klienta? Vaše představy o práci?
- Jaký byl první kontakt s klientem? První dojem? První schůzka?
- Jak vztah s klientem pokračoval?
- Byly ve vztahu s klientem nějaké zlomové/ zásadní okamžiky?
- Jak jste vnímaly procesní nástroje organizace?
 - psaní zpráv ze schůzky?
 - odpovědi na zprávy?
 - hodnotící a motivační rozhovory?
- Jak jste vnímaly neformální setkávání pracovníků Latty?
- Co vám vztah s klientem dal?
- Co dal vztah klientovi?
- Jaký by měl být člověk, aby se mohl stát dobrovolníkem?

Příloha č. 2

Přepisy rozhovorů:

S přihlédnutím k anonymitě dobrovolníků a informantů jsou přepisy všech rozhovorů součástí pouze neveřejné verze práce.

Příloha č. 3

Hlavní kategorie a jejich subkategorie:

Výběr organizace

Praxe v rámci studia na vysoké škole

Motivace poskytnout pomoc

Cílová skupina organizace

Faktor cílové skupiny

Splnění osobních tužeb a ambicí

Osobnost dobrovolníka

Splnění osobních tužeb a ambicí

Obavy a očekávání

Přínos pro budoucí praxi

Klient a jeho situace

Problémy klienta

Přínos pro klienta

Pohled klienta na svůj problém

Vztah dobrovolníka s klientem

Bezpečný a podporující prostor

Vztah s kamarádem

Emoce vůči klientovi

Role dobrovolníka

Fáze vztahu

Konfliktní situace ve vztahu

Sbližování ve vztahu

Hranice ve vztahu

Poznaná realita