

Univerzita Karlova  
Pedagogická fakulta  
Katedra psychologie

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Kulturní modely pracovníků v oblasti sociálních služeb

Cultural models of social service employees

Jitka Nováková

Vedoucí práce: PhDr. Dana Bittnerová, CSc.

Studijní program: Psychologie

Studijní obor: Psychologie a speciální pedagogika

2017

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Kulturní modely pracovníků v oblasti sociálních služeb vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 21. dubna 2017

.....

podpis

Ráda bych poděkovala zejména paní PhDr. Daně Bittnerové, CSc. za cenné rady a podporu během vypracování mé bakalářské práce. Také bych ráda poděkovala své rodině a přátelům, kteří při mně stáli ve chvílích, kdy jsem potřebovala povzbudit.

## **ANOTACE**

Cílem mé bakalářské práce je prozkoumat úlohu kulturních modelů pracovníků v pomocných profesích v oblasti sociálních služeb ve vztahu k jejich zaměstnání a osobnímu životu. Práce se zaměřuje na identifikaci kulturních modelů. Vychází z teorie kulturních modelů a Lakoffovy teorie pojmových metafor. V jejím rámci byl proveden kvalitativní výzkum, který prostřednictvím narativních rozhovorů zmapoval způsob, kterým informátoři, pracovníci neziskové organizace, poskytující pomoc mládeži s fyzickým, mentálním a převážně kombinovaným zdravotním postižením, verbalizují svou zkušenost v organizaci, co považují za nejdůležitější schémata ve vztahu k jejich práci a jaká mají od práce očekávání.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

teorie kulturních modelů, sociální služby, osoby se zdravotním postižením, pomáhající profese, motivace, seberealizace

## **ANNOTATION**

The aim of this paper is to analyse the role of cultural models of social service workers in relation to their job and their private life. Based on Lakoff's theory of conceptual metaphors, it focuses on the identification of cultural models. During the course of this work, quantitative research by the means of narrative interviews was undertaken. This research mapped out the way in which key informants — volunteers working with young persons with a physical, mental, and most frequently combined disability — verbalise their experience with working within the organisation, what they consider to be the most important schemes in relation to their work, and what expectations of their job they have.

## **KEYWORDS**

theory of cultural models, social service, people with disabilities, helping profession, motivation, self-realization

## Obsah

1	Úvod .....	5
2	Teoretická východiska .....	7
2.1	Teorie idealizovaných kognitivních modelů - George Lakoff.....	7
2.2	Teorie kulturních modelů - Doubek, Levínská, Bittnerová .....	10
2.3	Pracovník v pomáhajících profesích .....	12
2.3.1	Definice .....	12
2.3.2	Motivace .....	13
2.3.3	Obecné předpoklady pracovníka v pomáhajících profesích.....	15
3	Metodologie.....	17
3.1.1	Design výzkumu .....	17
3.1.2	Sběr dat .....	17
3.1.3	Narativní rozhovor.....	18
3.1.4	Tematická analýza a kódování .....	18
3.1.5	Etika výzkumu a zhodnocení pozice výzkumníka .....	19
4	Empirická část .....	21
4.1	Popis Organizace .....	21
4.2	Představení informátorů.....	23
4.3	Schémata pomáhání pracovníků v Organizaci.....	25
5	Diskuze .....	39
6	Závěr.....	41
7	Seznam použitých informačních zdrojů .....	42
8	Seznam příloh .....	44
8.1.1	Přepisy rozhovorů.....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>

## 1 Úvod

Při sledování vývoje české společnosti v posledních desetiletích lze zaznamenat množství výrazných proměn. Při porovnání s minulostí je jedním z nejcharakterističtějších prvků příklon k rozmanité a heterogenní společnosti, jež respektuje individuální odlišnosti a specifika. Pro komunistickou společnost typické vytlačování nepohodlných minorit na okraj společnosti se proměnilo na snahu o integraci skupin a osob s vlastnostmi, které většinová společnost nesdílí. S rostoucí integrací různorodých společenských skupin je však třeba lidí, kteří jsou odlišností otevření a jsou schopní empatického jednání a přístupu. Individualizovaná a „na míru šitá“ podpora členů minorit je předpokladem dlouhodobého a harmonického fungování celé společnosti. S potřebou integrace různých členů společnosti souběžně vyvstala potřeba různých pomáhajících profesí. V poslední době prochází tento obor profesionalizací a z hlediska vzdělávání jsou ve srovnání s minulostí na pomáhající profese kladeny značné požadavky. Profesionalizace a rozvoj pomáhajících profesí s sebou nese i potřebu akademického výzkumu, který se věnuje různým předpokladům pro kvalitní vykonávání pomáhající profese. (Sokolovský, 2009)

Ve své práci jsem se zaměřila na popis fungování jedné z neziskových dobrovolnických organizací, která se zaměřuje na práci s mládeží se zdravotním postižením. Pracovníci této organizace se stali mými informátory. Mapuji kulturní modely, skrze které pracovníci uvažují a jednají při práci s postiženými. Schémata, která verbalizují, neodkazují pouze na činnost v rámci organizace, ale jsou propojena i s rovinou osobnostní. Je možné v nich nalézt odpověď na to, jakým způsobem se pracovníci situují do prostředí organizace, kolektivu, vztahu s klientem, jakým způsobem vnímají své jednání a mění ho směrem do budoucnosti. Hlubkový vhled mi otevírá možnosti zjistit, na jakých pilířích staví své myšlenkové struktury a asociace.

Struktura práce je následující:

V teoretické části se věnuji popisu teorie kulturních modelů, vycházím z knih *Pomoc a pořádek a Funkce kulturních modelů ve vzdělávání* od Doubka, Levínské, Bittnerové (2015), kteří zkoumají kulturní modely v kontextu romské menšiny. Jejich teorie se opírá o výzkum George Lakoffa a jeho teorie idealizovaných kognitivních modelů (IKM). Profesor G. Lakoff je americký lingvista, který se zaměřuje na oblast kognitivní lingvistiky. Výsledky jeho práce, vnímání světa skrze metafory, podnítily vznik kognitivní antropologie a následně teorie kulturních modelů, kterou používám při analýze vytvořených dat. Následně definuji pojem pracovníka v pomáhajících profesích, konkrétně v neziskovém sektoru se zaměřením na osoby se zdravotním postižením. Věnuji se zde zejména tomu, na jakých schématech buduje pracovník svou profesi.

V druhé části se zabývám metodologií. Popisuji, jakým způsobem jsem postupovala při vytváření data, jak jsem určila výzkumný vzorek. Dále jak jsem postupovala při zpracování rozhovorů. Na závěr zhodnotím pozici výzkumníka a etiku výzkumu. Výzkumnou otázkou je, jakým způsobem verbalizují svoje zkušenosti získané v Organizaci a jaké kulturní modely informátoři spojují s pomáhající profesí.

V úvodu do empirické části se věnuji představení Organizace, protože se k ní pak informátoři vztahují v kontextu svých výpovědí, pro pochopení jejich pohledu je nutné tedy znát její fungování a náplň práce. Podrobněji jsem popsala vztahy mezi informátory a nastínila, z jakého prostředí vycházejí, abych tato témata následně mohla propojit s kulturními modely pomáhání.

V analýze dat se věnuji tomu, jaká schémata informátoři zastávají, jak se situují do Organizace, jak přistupují k práci a vnímají svou pozici v rámci skupiny. Tematické platformy, o které se budu opírat, jsou přátelství, osobní růst, význam pomáhání a osobní vzhled do práce s lidmi s postižením.

## 2 Teoretická východiska

### 2.1 Teorie idealizovaných kognitivních modelů - George Lakoff

Podle Lakoffa se obsah našeho myšlení uspořádává prostřednictvím struktur, které se nazývají kognitivní modely. Na této tezi postavil svou teorii metafory a metonymie. Idealizované kognitivní modely jsou složitým celkem, gestaltem, který používá 4 strukturální principy: propoziční strukturu, obrazově schematickou strukturu, metaforické vazby a metonymické vazby.

Metafora neslouží pouze jako prostředek vyjadřování, básnický či literární. Je každodenním a všudypřítomným jevem, součástí konvenčního systému, konceptuálního i jazykového, aniž si to uvědomujeme. Metafora je primárně v myšlení, v jazyce se objevuje až sekundárně. Je důležitá během pojmotvorných procesů, poté se může projevat v jazyce, gestech nebo výtvarném projevu. Metafora může sloužit lepšímu porozumění. Jejím působením dokážeme zlepšit společenské vztahy a lidskou komunikaci, protože skrze ni zvládneme vysvětlit a popsat hluboké pocity, stavy pro ostatní srozumitelným způsobem. Pomůže nám vysvětlit odlišný pohled na svět, vysvětlování nesdílených zkušeností. Metafora také slouží u zlepšení porozumění, používá se v psychoterapii, seberozvoji, v umění. (Lakoff, 2014, s. 16)

Jako příklad pojmové metafory uvádí Lakoff „spor/argumentace je válka“. (Lakoff, 2014, s. 16).

Spor/argumentace je válka:

To, co tvrdíš, se nedá *obhájit*.

*Napadl každou slabinu v mé argumentaci.*

Jeho kritika mířila *přímo do černého*.

Nikdy jsem ho v jeho debatě *neporazil*.

Jsi proti? Tak dobře, tak *se teď do mne pust'*!

Pokud použiješ této *strategie*, úplně tě to *smete*.

*Odstřelil* všechny moje námitky.



Ne jen že ve sporu/argumentaci mluvíme jako ve válce. Spor/argumentaci můžeme opravdu vyhrát nebo prohrát, člověk, se kterým spor vedeme je brán jako protivník. Využíváme strategie, plánujeme, ztrácíme pozice. Mnoho věcí je ve sporu strukturováno pomocí metafory války. Nejde o fyzickou bitvu, ale o bitvu verbální, podobenství je ale velmi trefné. Lakoff toto vyzdvihuje proto, aby zdůvodnil, do jaké míry je jazyk klíčový pro myšlení a vnímání okolních událostí. Hovoří o tom, kdyby existovala kultura, která by vnímala spor/argumentaci jako tanec, ve kterém by se hodnotila elegance, vyváženost, estetický dojem, nikdo by nevítežil nebo neprohrával. V této kultuře bychom asi nechápali, že se jedná o stejný spor, jaký řešíme my, oni by také nechápali, jakým způsobem řešíme spory v naší kultuře. Přitom spory/argumentace nejsou podřadným pojmem k válce, to naše kultura je k válce začala připodobňovat. Náš konvenční způsob mluvení o sporech předpokládá metaforu, kterou si ani neuvědomujeme.

Lakoff také pojednává o dalším důležitém jazykovém prostředku, který je hojně používán, metonymii. Ta je také jednou ze základních charakteristik kognitivních procesů. Tvoří se „pojmenováním jednoho dobře známého a snadno vnímatelného aspektu nějaké věci zástupně pro pojmenování buď celé této věci, nebo jiného jejího aspektu nebo části.“ (Lakoff, 2004, s. 87)

Příklady, které Lakoff uvádí (Lakoff, 2004, s. 77):

*Bílý dům nereaguje.*

*Washington není citlivý k potřebám běžných lidí.*

*Kreml hrozil bojkotem dalšího kola rozhovorů.*

*Hollywood už není, co býval.*

Například slova Kreml, či Bílý dům jsou pouze zástupné pojmy. Tento systém lze aplikovat na určitou otevřenou množinu případů. Každý jazyk používá při vytváření metonymie jiných principů. Vytváří se takovým způsobem, že mají idealizované kognitivní modely (IKM) určitou podmínku (instituce se nacházejí na určitých místech), existuje

zástupný vztah, jenž může platit mezi dvěma elementy. Ty se mohou navzájem zastupovat, A=místo, B=instituce, v jazyce je můžeme zaměňovat, překrývat. Stejně, jako u metafor, je klíčové jazykové a kulturní hledisko, tento jev by nemohl fungovat, kdybychom neměli předem podobné informace jako mluvčí. Bez vědomí toho, co je Bílý dům, nemohu rozumět přenesenému významu, který je ukryt v metonymii.

Prostřednictvím kognitivních modelů vznikají stereotypy ve společnosti. Lakoff uvádí pojem „matka“ jako prototypický příklad. Matka není pouze „ženou, která porodila dítě.“ Matka je komplexní pojem složený z množství kognitivních modelů. Slovo v sobě obsahuje model zrození – porodila dítě, genetický – poskytuje mu genetický materiál, model výchovy – vychovává ho, model manželství – manželka otce dítěte, genealogický – nejbližší předek je matka. V pojmu se spojují tato kritéria, v praxi je přitom ani všechny nemusí splňovat. Matka nás nemusela porodit, aby byla naší skutečnou matkou, protože ho nahradila výchovou, oporou, zázemím. Stereotypy vznikají ve chvíli, když si pod pojmem „matka“ představíme matku v domácnosti. Ve chvíli, kdy je „matka“ spojována s tím, že má zůstat v domácnosti, dělat domácí práce a starat se o děti, je „pracující matka“ pod společenským tlakem. Automaticky se předpokládá, že výchovu zanedbává, je horší matkou, na úkor práci.

Prostřednictvím idealizovaných kognitivních modelů strukturujeme svět. V každém jazyce se vyskytují, získáváme je ze svého prostředí a skrze ně se učíme vnímat svět okolo nás, přebíráme modely od svých rodičů, své kultury. Na doplnění bych chtěla uvést ještě poslední příklad, který uvádí Fillmore a to je den Tuesday. (Fillmore 1982 in Lakoff, 2004, s. 68) Může být definováno vzhledem k idealizovanému modelu. Zahrnuje přirozený cyklus vymezený pohybem slunce, tj. standardní způsob jak označit konec jednoho dne a začátek dalšího, sedmi denní cyklus, týden. V americké společnosti stojí úterý na třetím místě, protože se týden počítá od neděle. Již v tomto malém detailu se idealizovaný model liší například od českého idealizovaného modelu. Lakoff porovnává vnímání týdne s týdnem na Bali. Čas vnímají pomocí solárně-lunárního kalendáře. Dny jsou zařazeny do deseti cyklů, které se navzájem překrývají, nebo jedou paralelně vedle sebe. Pro každý den je deset různých označení, záleží, jakou perspektivou na něj nahlížíme. (in Lakoff, 2006, s. 78)

## 2.2 Teorie kulturních modelů - Doubek, Levínská, Bittnerová

Lakoffova teorie inspirovala vznik kognitivní antropologie. Směry se potkávají ve způsobu nahlížení na myšlení. Kognitivní antropologie vychází z toho, jakým způsobem, člověk jedná, jednání člověka je zakořeněno v sdílených pojmech, které se skrývají uvnitř člověka. V teorii dochází k odklonu od kognitivních map, které předpokládaly, že člověk jedná na základě systematických struktur, není možné, aby tímto způsobem lidé jednali, na to je to příliš systematické. „Kulturní modely tvoří sémantické jádro distributivně chápané teorie kultury.“ (Bittnerová, Doubek, Levínská 2011, s. 38) Jedná se o sdílené metafory, o kterých těch mluví Lakoff ve svých knihách a jehož teorie je nastíněna v první části této kapitoly. „Pojmy „schéma“ a „kulturní model“ jsou v kognitivně antropologické literatuře vzájemně zaměnitelné.“<sup>1</sup> I já se tedy budu ve své práci zmiňovat o obou kategoriích. Důležité je zmínit, že schémata nejsou jasnou interpretační strukturou, ale spíše flexibilním rámcem, skrze který jedinec interpretuje vidění a vnímání světa.“ Je to organizace vědomostí, představující zjednodušený svět, které myšlení využívá. (Keller 1992 in Strauss, Quinn 2003, s. 52). Schémata nemusí být oddělenými jednotkami, mohou se mísit, rozdělovat, slučovat. Používáme je k interpretování skutečnosti. Jsou to nadřazená témata, díky nimž jsme schopni vytvářet kategorie, třídít a porovnávat informace.

Schémata mohou být zkoumána různými prostředky, těmi mohou být sluchového, obrazového či motorického charakteru. Jazyk je nejvhodnějším a nejjednodušším prostředkem, kterým je můžeme zkoumat. (Holland, Quinn 1995 in Doubek, Levínská, Bittnerová, 2015) Proto se výzkumný tým Doubek, Levínská, Bittnerová (2015) uchýlil k získávání etnografických dat pro svůj výzkum převážně prostřednictvím rozhovorů. Stejným způsobem budu ve svém výzkumu postupovat já. Text budu prokládat citacemi informátorů, na kterých budu prezentovat dané schéma. Schémata stavím induktivním způsobem podle toho, jak vyvstávala z textu. V knize Pomoc a pořádek se takových schémat objevuje takových témat o dost více vzhledem k objemu dat, která posbírali. V mé práci bych chtěla data zařadit pod několik menších schémat, ze kterých bych v závěru chtěla vytvořit základní analytický rámec.

---

<sup>1</sup> (Strauss, Quinn 2003; D'Andrade 1994 in Bittnerová, Doubek, Levínská 2011, s. 38)

Ráda bych ještě v krátkosti popsala, jaké byly v poslední době realizovány výzkumy v rámci pomáhajících profesí.

Pro mou práci klíčovým, byl výzkum z roku 2015 autorského kolektivu Doubka, Levínské, Bittnerové, který se zaměřoval na romskou menšinu, na kterou nahlíží pomocí kulturních modelů pomáhajících pracovníků. Doubek definoval tři základní generátory logiky pomoci (GLP). Těmi jsou SYSTEMATIK, LIBERÁL a LÁSKA. GLP jsou definovány charakteristickými scénáři pomoci a vztaheny k několika rovinám - rovinou kompetence, vztahu ke klientovi, povaze činnosti, úspěšnosti v práci. U jednotlivých GLP porovnává, jakým způsobem se staví ke vztahu pomáhající – potřebný a jak se odkazují k systému. (Doubek, Levínská, Bittnerová, 2015, s. 157) Základní charakteristikou GLP SYSTEMATIK klade důraz na pravidla a staví se do nadřazené pozice vůči potřebnému, je přísný, ale shovívavý a potřebuje vedení. (Doubek, Levínská Bittnerová, 2015, s 243) „LIBERÁL zdůrazňuje volbu a vůli potřebného.“ Potřeba změny musí vycházet od klienta, který sám ví, co potřebuje. LIBERÁL se nejprve snaží potřebného naučit mluvit, aby se s ním mohl domluvit na individuálním plánu. Důležitou roli pro něho hraje autenticita. Vzhledem k tomu, že většinou liberál pochází z prostředí neziskových organizací, obrací se nakonec ve výsledku stejně k byrokratizaci a profesionalizaci. (Doubek, Levínská, Bittnerová, 2015, s. 246) Posledním GLP je LÁSKA. Pro lásku je charakteristická identifikace s potřebnými a „fundamentální empatie“. „Úspěch pomoci je možný jedině, pokud potřební uvěří, že to s nimi pomáhající myslí dobře a svou láskou v nich zažehne plamen změny a emancipace.“ LÁSKA se vymezuje vůči SYSTEMATIKOVI a kritizuje jeho neempatický přístup, u LIBERÁLA kritizuje byrokratizaci jeho přístupu. (Doubek, Levínská, Bittnerová, 2015, s. 251)

V roce 2016 uskutečnila Zlámalová výzkum pomáhajících profesí v oblasti zdravotnictví, konkrétně jaké mají dobrovolníci motivace k tomu, aby dělali zdravotní klauny. Z výsledků vyplývá, že hlavní motivací je kolektiv, ve kterém dobrovolníci pracovali a dobrý pocit z toho, že dělali něco užitečného. Autorka ve své práci zmiňuje i riziko toho, že mohla být motivací i finanční odměna, která může ohrozit důležitou motivaci osobního přínosu. (Zlámalová, 2016, s. 94)

Zajímavý kvantitativní výzkum provedla v roce 2009 Fendrichová ve své diplomové práci *Prosociální rysy u pracovníků pomáhajících profesí*. Ve výzkumu se věnovala prosociálnímu chování, empatii a základním rysům osobnosti vyplývajícím z pětifaktorového modelu osobnosti – Big Five. Vzorkem byly tři skupiny pomáhajících profesí: zdravotní sestry, příslušníci Hasičského záchranného sboru ČR a učitelky mateřských škol. Výsledky potvrdily hypotézu, že mají pracovníci pomáhajících profesí vyšší hladinu empatie v porovnání s populačním průměrem. Hypotéza, že vykazují vyšší hladinu osobnostních rysů, byla vyvrácena. Autorka ale připouští, že byl její výzkumný vzorek příliš úzký na to, aby se daly závěry generalizovat. (Fendrichová, 2009)

## **2.3 Pracovník v pomáhajících profesích**

### **2.3.1 Definice**

Termínem pomáhající profese se myslí, jakákoliv profese, jejíž náplní je pomáhat lidem. V psychologickém slovníku Hartl, Hartlová (2009) najdeme pojem pomáhající profese pod termínem *helping professions*. Je zde definován jako „souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby pomoc mohla být účinnější; patří sem lékaři, psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové; šířeji i fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci apod.“ (Hartl, Hartlová, 2009, s. 185) Práce vyžaduje rozsáhlé teoretické i praktické speciální vzdělání v oboru. Bohužel tato zaměstnání bývají velmi podceňována, přesto jak důležitá jsou. Jak finančně, tak mentálně. Tím se lidem snižuje motivace se na těchto profesích podílet a dlouhodobě nastává ke krizi, v nemocnicích i školách je chronický podstav zaměstnanců, tato zaměstnání jsou zároveň značně feminizována, muži totiž v tomto odvětví nezískají dostatečné finanční ohodnocení, aby se zvládli postarat o rodinu, volí pro to jiná zaměstnání, byť by tuto práci dělali rádi a hodili by se na ní. Vzhledem k náročnosti povolání jsou zaměstnanci také velmi ohroženi syndromem vyhoření, protože neexistuje kvalitní supervize a hodnotový systém, který by byl schopen jejich práci ocenit. (Géringová, 2011)

### **2.3.2 Motivace**

Motivace je v Psychologickém slovníku (Hartl, Hartlová, 2009, s. 328), definována jako „proces usměrňování, udržování a energetizace chování, který vychází z biologických zdrojů.“ V této kapitole teoreticky ukotvuji motivaci k dobrovolnictví, jelikož je to jedním z hlavních témat mé práce. Zajímá mě, jak jsou pracovníci k dobrovolnické činnosti motivováni, proč setrvávají dlouhodobě u činnosti, přestože nejsou motivováni finanční odměnou. Jedním z vysvětlení je altruismus, ale existují i další motivace pro dobrovolnickou činnost. (Frič, 2001, s. 16) „Ochota participovat na dobrovolnických aktivitách je formována hodnotami, které občané těmto aktivitám připisují a také je v nich nacházejí.“ (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 83) Tyto hodnoty právě mohou být jednou z hlavních motivací. Na problematiku se podívám pohledem psychologickým a sociobiologickým.

#### **Psychologický přístup**

Psychologický přístup nahlíží na pracovníky jako na „prosociální osobnosti.“ Oblasti prosociálního chování a altruismu se věnuje H. Bierhoff (1991 in Hewstone, Stroebe, 2006). Prosociální chování popisuje jako chování, při němž jeden pomáhá druhému. Vyznačuje se skutky a činy vykonanými ve prospěch druhého bez očekávání odměny (materiální či sociální), ale přesto jako odměna bývá často přítomen dobrý pocit pomáhajícího. Prosociální chování pohledem sociální psychologie se nejčastěji opírá o teorii sociální výměny, která funguje na základě ekonomického principu „náklady – zisk“. (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 287)

Za základ prosociálního chování je považován altruismus. Tento výraz poprvé použil A. Comte v roce 1853 a vyjadřuje jím „nesobecký charakter mezilidských vztahů, (...) který se projevuje myšlením, cítěním a jednáním, které bere ohled na ostatní lidi.“ (Hartl, Hartlová, 2009, s. 33) Altruismus souvisí i s tezí J. J. Rousseaua, který zdůrazňuje, „že je člověk od přírody dobrý, ale že společnost kazí jeho přirozené tendence k altruismu a kooperaci.“ (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 287).

Altruismus se člení na několik typů. Frič (2001, s. 83) jich uvádí pět: reciproční, normativní, emocionální, křesťanský a pravý altruismus. Neznamená to, že se jednotlivé typy objevují izolovaně. Mohou se doplňovat, navzájem mísit.

Typy altruismu:

- Reciproční altruismus je typ altruistického chování, kdy jedinec, který pomáhá, očekává, že mu bude v případě potřeby později pomoc vrácena.
- Normativní altruismus je postavený na pocitu morální povinnosti vykonávat dobročinnost. Společnost na jedince vyvíjí tlak, aby se choval na základě norem, které vytváří a věnoval se dobročinnosti, v případě, že se podle norem jedinec neřídí, je sankcionován. Dobročinnost je motivována vnějším morálním imperativem.
- Emocionální altruismus je forma altruismu, která vychází z předpokladu, že existuje typ lidí, který má vnitřní potřebu zapojovat se do dobročinných aktivit. Člověk je neustále ve střehu a připraven zasáhnout ve chvíli, kdy je konfrontován s osobou, která by jeho pomoc potřebovala. Tato forma altruismu je poháněna emočními reakcemi, jako je soucit s trpícími, uspokojení z radosti a štěstí jiných, milosrdenství nebo láska k bližnímu.
- Křesťanský altruismus v sobě skrývá několik forem altruismu. Pramení v imperativu „Miluj svého bližního jako sám sebe!“ Křesťanský altruismus souvisí s recipročním altruismem, protože předpokládá, že dobré skutky na zemi budou odměněny v nebi.
- Pravý altruismus je výsledkem hypotetických úvah vědců o tom, zda je vůbec možné, aby existoval u člověka altruismus, jehož motivace je absolutně nezištná. Existence ryzího altruismu je značně zpochybňována. Za egoistické uspokojení je považována i radost z toho, že člověk pomáhá, která se zpravidla s pomáháním pojí.

### **Sociobiologický přístup**

Pro pochopení sociobiologického přístupu už není možné sledovat pouze samotného jedince, ale i to jakým způsobem je formovaný kontextem společnosti. Společenské faktory mohou na jedince působit motivačně, protože díky práci získává sociální ocenění, uznání. Motivace funguje i obráceně, pokud jedinec nepomůže, ve chvíli, kdy se od něho

pomoc vyžaduje, je sankciován. Kořeny motivace k prosociálnímu chování je nutno hledat ve vlivech prostředí a výchovy. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 287)

Základní normy, které dobrovolníky motivují k dobrovolnické práci, zpracovává Musick a kol. (2008):

- norma generalizované reciprocity, je řízena očekáváním, že bude pomoc oplacena ve chvíli, kdy ji jedinec bude sám potřebovat, nebo motivována potřebou splatit pomoc, které se mu dostalo v minulosti.
- norma spravedlivosti jedince směřuje k boji s nespravedlností a to i v zastoupení těch, kteří se nemohou sami účinně bránit.
- norma sociální je zodpovědností náboženskou, nebo občanskou povinností pomáhat bližním a druhým lidem v nouzi. (in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 85)

### **2.3.3 Obecné předpoklady pracovníka v pomáhajících profesích**

Pracovník v pomáhajících profesích by měl splňovat určité dovednosti, aby práci mohl vykonávat kvalitně. Jejich charakteristikou se zabývá Matoušek (2003).

Prvním předpokladem je zdatnost a inteligence. Pomáhání je náročnou aktivitou, proto je potřeba umět hospodařit se silami, zbytečně se nepouštět do situací, ve kterých naše síly nejsou dostatečné a mohly by ohrozit bezpečnost klienta. Důležité je udržovat se v kondici a žít zdravým životním stylem. Předpokladem je i přirozená inteligence. Jedinec by se měl věnovat profesnímu a osobnímu růstu, zlepšováním osobních kvalit se zlepšuje i kvalita poskytované pomoci.

Druhým předpokladem je přitažlivost. Je tím myšlena i fyzická i psychická. Pokud bude asistent klientovi přitažlivý díky stylu oblékání, sdílením názorů, hodnot, stylu chování a jednání s lidmi, bude pro něho jednodušší navázat kontakt a vzbudit náklonnost k pracovníkovi.

Třetím předpokladem je důvěryhodnost. Klient musí cítit k pracovníkovi důvěru. Ten by měl jednat čestně, otevřeně a srdečně. Samozřejmostí je projevit zájem o klienta, věnovat se jeho potřebám. Součástí této kategorie je i diskrétnost, spolehlivost a porozumění. (Strong 1968 in Matoušek, 2003)



Čtvrtým předpokladem jsou komunikační dovednosti, které jsou klíčovým faktorem pro navázání vztahu s klientem. G. Egan zde řadí čtyři základní dovednosti: fyzickou přítomnost – být klientovi nablízku a k dispozici, aktivní naslouchání – schopnost přijímat a rozumět verbálním i neverbálním signálům, které klient vysílá buď otevřeně, nebo skrytě. Empatie – vhléd či vcítění se do klientova světa, jeho problémů a starostí, pochopení pro jeho chování. Empatie je hlavní schopností, kterou by měl pracovník v pomáhajících profesích oplývat a rozvíjet, aby komunikace s klientem byla funkční a jeho pomoc byla kvalitní, splňovala požadavky, které na něho klient klade. (Egan 1986 in Matoušek, 2003)

## **3 Metodologie**

### **3.1.1 Design výzkumu**

Výzkum mé bakalářské práce stojí na kvalitativním přístupu, kvantitativní přístup by v této oblasti bylo velmi komplikované uskutečnit a nepřinesl by mi ani takové výsledky, které potřebuji. Kvalitativní přístup koresponduje s cíli práce, umožňuje po prostudování teoretických východisek ověřovat cíle respondentů, schémata, která jejich chování popisují. Pomocí blízkého kontaktu a osobního přístupu k respondentům jsem se dozvěděla zajímavé, často i poměrně značně osobní informace. Tento přístup mi umožnil vytvořit si komplexní představu o tom, jak se v Organizaci pracuje, jaké názory pracovníci zastávají, jaké zkušenosti díky Organizaci získali. Podle Hendla (2016, s. 103) odpovídá můj výzkum případové studii třetího typu – studiu sociálních skupin, ve kterém se jedná o zkoumání „malých přímo komunikujících skupin (rodina), nebo větších difuzních skupin (zaměstnanecká skupina). Tyto studie popisují a analyzují vztahy ve skupině.“ Což si klade má práce za cíl, pomocí schémat analyzují vztahy ve skupině a cíle konání jednotlivých účastníků.

.Výzkumnou otázkou je, jakým způsobem verbalizují svoje zkušenosti získané v Organizaci a jaké kulturní modely informátoři spojují s pomáhající profesí v dané organizaci.

### **3.1.2 Sběr dat**

U výběru respondentů jsem se snažila o to, aby byl vzorek různorodý. Oslovila jsem 4 členy vedení, hlavního vedoucího, jeho zástupce, zodpovědného za fungování Organizace z byrokratického a finančního hlediska a ještě dva členy vedení. Dále jsem provedla rozhovory se čtyřmi členy z řad „veteránů“, jak se občas z legrace označují, tři vedoucí, kteří jsou velmi aktivní a patří do mladší generace Organizace, která se učí, jak věci fungují a postupně přebírá zkušenost, zodpovědnost a podílí se na klíčových rozhodnutích, které se týkají fungování a budoucnosti Organizace. Naposled jsem oslovila lékaře, který již pátým rokem spolupracuje s Organizací, jezdí na letní tábory jako lékařský dozor, zároveň je členem týmu vedoucích a jejich dobrým přítelem. V potaz jsem brala i

genderovou vyváženost, nakonec mám ale dvě třetiny rozhovorů od mužů a třetinu od žen, protože k tomu tak vybízí uspořádání Organizace. Přestože normálně v tomto sektoru převažují ženy, v Organizaci se mezi staršími vedoucími a ve vedení vyskytují většinou muži, proto jsem spíše poměrově vybrala počet žen a mužů. Důležitý pro mě byl i pohled doktora, který má na celou Organizaci méně zaujatý pohled, vidí ji více zvnějšku a dokáže objektivně zhodnotit okamžiky a situace, které její členové nereflektují, či berou na lehkou váhu.

### **3.1.3 Narativní rozhovor**

Jako metodu své bakalářské práce jsem zvolila narativní rozhovor. „Při narativním rozhovoru není subjekt konfrontován se standardizovanými otázkami, nýbrž je povzbuzován ke zcela volnému vyprávění. (Hendl, 2016, s. 180) Vybrala jsem narativní rozhovor s tím účelem, abych dala tázaným prostor mi poskytnout pouze ty informace, které sami chtěli. Rozhovorů jsem získala 12. Rozsahem nejsou nijak dlouhé, ale na informace poměrně bohaté. Rozhovor jsem vždy ukončila ve chvíli, kdy jsem měla pocit, že vypravěč, řekl, co chtěl a dál už bych musela klást přímé otázky. Chtěla jsem jim tím zanechat určitou intimitu a svobodu v tom, co mi řeknou a co ne. Doplňující otázky jsem kladla pouze ve chvílích, kdy mi výpověď nepřipadala úplná, například v ní chyběl nějaký fakt pro mou práci klíčový, nebo jsem chtěla, aby téma rozvedli, například když zmiňovali, že ve svém zaměstnání nepracují s postiženými, vrátila jsem se pak ve vhodné chvíli k tomu, čím se tedy v zaměstnání zabývají. V otázkách jsem používala pouze to, co už tázaný sám zmínil. Snažila jsem se vyhýbat návodným otázkám. Průvodní otázkou bylo „Jak to všechno bylo a jak to pokračovalo?“ s tím, že jsem informátory předem požádala, jestli bych s nimi mohla udělat rozhovor o organizaci, které jsou součástí.

### **3.1.4 Tematická analýza a kódování**

Pro analýzu dat jsem využívala tematickou analýzu, která je podle Brauna a Clarka (2006, s. 4) základní metodou v kvalitativní analýze. Tematická analýza se zabývá „hledáním témat, která se ukazují jako důležitá pro popis určitého jevu“ (Fereday, Muir-Cochrane,

2006, s. 3). Definicí tématu například Braun a Clark (2006, s. 10) uvádí to, co „vypovídá něco důležitého o datech v souvislosti s výzkumnými otázkami a reprezentuje určité významy či odpovědi, které se v datech opakují“. V tematické analýze jsem postupovala po těchto fázích: 1) objevování a identifikaci témat, 2) redukci témat na základě jejich důležitosti vzhledem k výzkumu, 3) vytváření hierarchie témat a 4) spojování témat do teoretických modelů (Ryan, Bernard, 2003, s. 85). Témata, jejich hierarchizaci a analýzu jsem prováděla skrze teorii kulturních modelů. Rozhovory jsem nahrála, vytvořila transkripci, následně přepsala a analýzu jsem prováděla v programu Atlas.ti. Poté jsem přistoupila ke kódování dat. Strauss a Corbinová rozlišují tři druhy kódování: otevřené, axiální a selektivní. (in Hendl, 2016, s. 251) Uchýlila jsem se nejprve k otevřenému kódování, abych si zdůraznila zajímavé momenty při prvním pročítání materiálů. Dále jsem postupovala selektivně, abych z rozhovorů dostala potřebná data, která se opakovala napříč rozhovory. Intuitivně jsem vybírala body, které jsem považovala za klíčové, dále jsem kódovala společná témata a pasáže, které se vyskytovaly u všech mluvčích, abych následně mohla vytvořit jakousi hierarchii, zjistila četnost konkrétních témat a jejich podobnost či odlišnost napříč rozhovory. Takto předpřipravená data jsem podrobila analýze pomocí schémat. KAPITÁLKY používám, abych zdůraznila, že tímto způsobem označuji určitou síť asociovaných významů, schéma, stejným způsobem, jako je to uváděno ve Funkcích kulturních modelů ve vzdělávání (Bittnerová, Doubek, Levínská, 2011, s. 25) *Kurzívou* označuji přesné citace, které jsem vybrala z rozhovorů s respondenty, které jsem přiložila v příloze.

### **3.1.5 Etika výzkumu a zhodnocení pozice výzkumníka**

Snažila jsem se ponechat identitu pracovníků i celou organizaci v anonymitě, vzhledem k tomu, že informátoři často uvádí i velmi osobní zážitky a pocity. Nikdo z informátorů neměl problém mi je vyprávět, ale z etického hlediska se domnívám, že je vhodné je nejmenovat celými jmény a organizaci taktéž. V textu budu tuto „Organizaci“ uvádět s velkým „O“, abych zdůraznila, že se jedná o tuto konkrétní, ne žádnou jinou. U informátorů jsem ponechala křestní jména, domnívám se, že to bude dostačující. Druhý důvod, proč jsem se rozhodla to tak udělat byl ten, že na sebe v textu navzájem odkazují, i

já je v analýze dat budu zmiňovat, pro přehlednost jsem tedy chtěla zanechat jména, než abych respondentům přidělovala čísla či přezdívky. I některá vlastní jména a názvy institucí jsou zkrácena či změněna. Se všemi informátory byl podepsán informovaný souhlas.

Ohledně zhodnocení pozice výzkumníka je důležité zmínit, že se také aktivně podílím na chodu Organizace. Informátoři jsou mými dobrými přáteli. Uvědomuji si, že jsem touto skutečností ohrozila objektivitu získaných informací, ale domnívám se, že to v případě mé práce nebylo na škodu, spíše naopak, umožnilo mi to získat data, která by pravděpodobně cizímu člověku nepodali v takové míře, a já je měla možnost nahrát, díky tomu, že mě znají a mají ve mně důvěru. Také jsem tím chtěla vysvětlit, proč se v rozhovorech objevuje tykání. Snažila jsem se avšak přistupovat k rozhovorům takovým způsobem, jako bych o fungování Organizace věděla pramálo. Informátory znám velmi dobře, ale neměla jsem přesné informace o tom, jak v Organizaci začali, přes koho se tam dostali a tak. Proto jsem je žádala, aby své příběhy vyprávěly, jako kdyby je povídali někomu, kdo není zasvěcený.

V Organizaci funguji šestým rokem. Je to pro mě velmi významná součást mého života, která mě značně profilovala, protože jsem do ní nastoupila ve chvíli, když jsem ukončila střední školu a nebyla jsem si jistá dalším směřováním. Odjela jsem nejprve za účelem toho, abych vyzkoušela něco nového. Dlouhou dobu jsem přemýšlela nad tím, že bych se chtěla zapojit do nějaké neziskové organizace a pracovat s lidmi se zdravotním postižením, protože jsem sama zdravá a silná a jsem za to velmi vděčná. Proto jsem tuto energii chtěla nasměrovat tam, kde je potřebná, lidem, kteří takovou sílu nemají. Po prvním táboře jsem věděla, že je to aktivita, kterou jsem hledala. Naprosto mě ta práce nadchla. Nasměrovala mě v mém dalším studiu, začala jsem se zajímat o vzdělávání, veřejnou politiku a všeobecné o zlepšování podmínek pro lidi se zdravotním postižením. Členové Organizace, jak vedoucí, tak klienti a jejich rodiče mají od té doby nenahraditelné místo mezi mými přáteli.

## 4 Empirická část

### 4.1 Popis Organizace

Výzkum jsem uskutečnila v Organizaci, kterou bych v této kapitole chtěla přestavit, abych k ní následně mohla vztahovat schémata, kterými pracovníci nahlíží na svou činnost v ní.

Na úvod v krátkosti zmíním, jakým způsobem se začala Organizace formovat. Jádro se začalo tvořit na začátku devadesátých let, v té době ji tvořilo pouze několik nadšenců, kteří se rozhodli vytvořit pro své postižené děti něco jako dětský tábor. V atmosféře doznívajícího komunismu se v České republice se téměř nevyskytovalo něco jako program pro zdravotně postižené. Postupně se z táborů stala tradice a začala se kolem nich vytvářet skupina lidí, která se pravidelně vracela a chtěla vytvořit něco víc.

V současné době mluvíme o neziskové Organizaci, která je zapsaným klubem pod jednou pražskou Asociací. Od roku 2015 má vlastní právní subjektivitu. Radu tvoří 5 neaktivnějších členů, v jejímž čele stojí hlavní vedoucí, který se podílí na fungování již 25 let. Finanční prostředky jsou získávány z několika zdrojů. Nejdůležitějším z nich jsou státní dotace, zejména každoroční příspěvek od ministerstva zdravotnictví a dále granty, o které se vždy žádá jednotlivě na konkrétní oblasti aktivity. Druhým zdrojem příjmů jsou benefiční akce, které Organizace pořádá. Hlavní událostí roku bývá každoroční divadelní představení spojené s aukcí uměleckých předmětů, která zpravidla vydělá asi čtvrtinu ročního příjmu, dále se přes rok konají různé bazary oblečení, či koncerty, na kterých se vydělají další peníze. Třetím zdrojem jsou soukromí sponzoři, kteří se podílí na fungování a poslední stranou, která přináší peníze, jsou rodiny klientů, kteří částečně hradí náklady na aktivity, které jejich děti využívají. Prostředky, které se takto nashromáždí, se zpět používají na chod Organizace, celoroční program pro klienty a výdaje na nájem za sklady a podobně. Všichni členové včetně vedení práci dělají bez nároku na honorář.

Hlavním programem Organizace je letní tábor. Je to její nejdůležitější a nejcennější aktivita, okolo které se točí většina práce. Tábor je unikátní v tom, že je čtrnácti denní, což se napříč podobnými organizacemi téměř nevyskytuje, protože na to často nemají sílu, jelikož je to značně vysilující aktivita. Je koncipován jako rehabilitačně – pobytový zájezd, který je vždy nějak tematicky laděn. V minulosti proběhla témata jako je „cirkus“,

„hippies“ či „fantasy“. Tématem je provázán celý aktuální rok, jsou mu přizpůsobeny i ostatní aktivity. Během tábora probíhá celotáborová hra, během které jsou klienti rozděleni do tří konkurenčních týmů a je v nich podporována hravost a soutěživost, prokládaná rehabilitačními cvičeními a pohybem, aby byl zážitek všestranně přínosný a komplexní. Postupně se začaly přidružovat i další aktivity kromě tábora, například výlety na kulturní památky, vodu, do zoo. Hlavním důvodem byla poptávka ze strany rodičů a chuť ze strany pracovníků se s klienty vídat častěji než jednou za rok. Hlavní síla Organizace tkví v tom, že se všichni přátelé navzájem, vedoucí, klienti i jejich rodiče. Proto existuje i velká snaha za to rodičům postižených dětí ulevit v jejich práci, kterou jinak většinou dělají celoročně sami, dvacet čtyři hodin, sedm dní v týdnu. Většina dětí navíc vyrůstá u matek samoživitelek, někteří dokonce v ústavech, protože nemají rodinné příslušníky, kteří by se o ně mohli postarat. V kompletní rodině vyrůstá jen malé množství z nich. Díky programu, který Organizace nabízí, často rodiče získávají jediný volný čas a zaslouženou dovolenou, kterou by si jinak nemohli dovolit.

Nyní je na místě zmínit, pro koho je tábor určen. Jsou to klienti ve věkovém rozmezí od 14 do 30 let, dolní hranice je fixní, ale u horní hranice existují i výjimky, kterým je i ke čtyřiceti, ale jejich místo v Organizaci je tak pevné, že se stále vrací, přáteli se s vedoucími a nenahraditelně patří do táborové „rodiny“. Věk u nich není často určující kritérium, důležitějším hlediskem je úroveň mentálních schopností. Jejich postižení jsou značně různorodá a pokrývají celou škálu od fyzického po mentální, největší procento má kombinované vady. Nejvíce zastoupenou vadou je dětská mozková obrna, pod kterou se skrývá nekonečné množství kombinací a hloubka postižení. Další zastoupenými skupinami jsou Downův syndrom a poruchy autistického spektra. Nicméně u většiny klientů se žádná z vad nevyskytuje izolovaně. Ve většině případů je přidružená ještě epilepsie. Největší rozdíly bývají v mentální úrovni, někteří ji mají kompletně zachovanou, ale limitují je jejich fyzické schopnosti, jiní na první pohled vypadají v pořádku, ale jejich mentální schopnosti jsou srovnatelné s tříletým dítětem. Je nutné velmi pečlivě přizpůsobovat asistenci, aby vyhovovala všem individuálním potřebám. Na dynamičnosti se podílí to, že spolu všichni navzájem dobře vychází, přáteli se, pomáhající si, někdy i zažívají letní lásky. Kvůli svým zdravotním omezením, rodinnému zázemí i finanční situaci jsou jejich volnočasové aktivity často velmi omezeny. Proto pro ně tábor bývá vrcholnou událostí

roku, jelikož jinak nemají možnost nikam jezdit, těší se na něj víc než na Vánoce nebo cokoliv jiného. Tímto se vytváří speciální atmosféra výjimečnosti.

V týmu vedoucích jsou všichni jednoho dobrovolníci. Jedná se o velmi různorodou skupinu rozdílného věku, zaměstnání či zájmů, která dohromady funguje jako velmi kvalitní asistenční tým. Nejdůležitějším motorem asi je to, že se všichni přáteli, proto spolu dokážou zvládat poměrně náročnou organizaci letních táborů i všeho ostatního. Je to rozhodně hlavní motivací, protože mezi sebou mají velmi speciální přátelství, vyhledávají svou společnost a jsou spolu schopní trávit spoustu času. Jsou mezi nimi spleť rodinné a přátelské, i partnerské vazby. Většina se tam i dostala takovým způsobem, že je někdo z jejich přátel nebo příbuzných přemluvil, ať jedou. Díky kontakty s klienty získávají nenahraditelné zkušenosti v oblasti asistence, komunikace, často přehodnotí žebříček hodnot a uvědomí si mnoho o své osobnosti. Některé to inspiruje v dalším směřování jejich života, studiu či zaměstnání.

## 4.2 Představení informátorů

Než přejdu k analýze rozhovorů, ráda bych blíže představila informátory, se kterými jsem rozhovory prováděla. Každý z nich je jedinečnou individualitou, dohromady vytvářejí funkční síť, která je provázaná různými osobními vazbami, dohromady jsou koherentním systémem, který sdílí stejné cíle. V následujícím textu popisují, jakým způsobem společně interagují a z jakého prostředí procházejí. Základní data jsem pro přehlednost zaznamenala do tabulky.

Respondenti	Věk	V Organizaci (let)	Zaměstnání
Bety	21	4	Studentka FF UK, Čeština v komunikaci neslyšících, herečka
Doktor	37	5	Lékař v oblasti paliativní péče
Jirka	40	17	Projektant
Lenka	37	9	Customer support technického oddělení německé burzy
Markéta	27	9	Tanečnice
Matěj	21	3	Student, umělecký truhlář
Ondra	43	25	Profesor matematiky a biologie na gymnáziu
Radek	49	10	Ošetřovatel v LDN
Richard	40	9	Zahradník



Slávek	24	2	Student ČVUT, elektronická komunikace a robotika
Tom	28	7	IT expert, elektrikář
Vítek	31	11	Herec, loutkář

Nejdéle se na chodu Organizace podílí Ondra, který jezdí pravidelně již 25 let a 17 let ji vede. Je to nadšenec, který z velmi neorganizované skupiny lidí, která pro své děti pořádala tábor, aby měly v létě nějaký zážitek a nebyly zavřené doma, vytvořil fungující samostatnou neziskovou organizaci, která má prestiž a jméno. Jeho mottem je *„jednou jedeš na tábor s postiženými, a pak už je to na celý život“*. Jeho zásluhou do Organizace nastoupilo mnoho dalších lidí, kteří zase její slávu šířili dál a lákali své kamarády. Učí na gymnáziu a díky své nekonečné energii a pozici „šileného“ profesora vytvořil na své škole programy, které seznamují jeho studenty s osobní asistencí, v rámci seminářů jim umožňuje podílet se na víkendových akcích. Z řad studentů se časem odfiltrují ti nejšíkovnější, kteří se stávají součástí týmu, což dodává Organizaci nové posily, které jsou plné entuziasmu a kreativity. Na táboře mu také odrostly dcery, jeho manželka dlouhou dobu dělala táborovou lékařku. Nejsou tam rozhodně jedinou rodinou. V týmu se nachází celé rodiny s malými dětmi. Vedoucí, kteří mají sourozence, je většinou přesvědčili, aby se také zapojili. Dlouhé roky jezdí Radek. Díky Organizaci se dostal k práci ošetřovatele v léčebně dlouhodobě nemocných (dále LDN), ve které se realizuje již třetím rokem. Postupně přivedl na tábor i své dvě dcery, jednou z nich je informatorka Bety. Zážitky z tábora ji inspirovaly k tomu, aby nastoupila na filosofickou fakultu, kde studuje obor Čeština v komunikaci neslyšících. Se svou sestrou se věnují znakovému jazyku a jsou tedy jediné z Organizace, které zvládnou aktivně komunikovat s neslyšícími klienty a klienty s těžkým mentálním postižením, kteří neovládají mluvený jazyk a používají specifickou znakovou komunikaci. Navíc je zdatnou hudebnicí a divadelnicí, stará se tedy o kulturní produkci v rámci táborového programu. Není na to sama, Vítek se živí herectvím, jsou proto silnou dvojkou, která hraje nezapomenutelná představení a budí děti zpěvem a hrou na ukulele.

To, jakým způsobem Organizace v současné chvíli funguje, nebyla to pouze zásluha Ondry, byla to kolektivní práce všech „starých“ vedoucích a největší podíl na tom měl Tom, který zařídil celou byrokratickou stránku a neúnavně pracuje, aby sehnal dostatek

financí na získání vlastních prostor a zařízení chodu Organizace. Před tím, než se dostal do Organizace, věnoval se IT problematice a prací s elektřinou, býval spíše uzavřený typ, který neměl rád velké skupiny lidí. Organizace mu dala směr a dobré přátele. Časem tam začala jezdit i jeho mladší sestra. Tomáš s Ondrou a ještě další dva vedoucí navíc bydlí ve stejném domě, který vlastní jedna ze starších táborových vedoucích. Nejlépe to asi vystihuje úryvek z rozhovoru s Richardem: „*Ještě bych chtěl dodat, že fakt to nejlepší na tom je, je že se máme. Jako ta parta lidí, to se jen tak nevidí. A vlastně díky Organizaci mám i manželku. Já jsem na začátku znal Gézu a Vítku, když jsem přijel na tábor, tak už jsem znal Ondru. Rok dva před tím jsem s nimi jezdil jmelí a zimní vandr. Jindřišku jsem taky znal. A pak už se to postupně nabalovalo. Radek u mě bydlel. Ta Organizace je strašně moc provázaná navzájem, i vztahy i rodinnými vazbami. A máme se rádi. Nedávno jsme se o tom bavili s Tomem, že když se ti něco stane, tak zavoláš komukoliv z Organizace, a vždycky ti někdo pomůže. Potřebuješ něco? Mě baví, jak se u nás každý živí něčím jiným a každý z nás umí něco jiného. Jirka, ten je skvělý instalatér, odpady všechno, Tom elektřina, Pavel je hrozně manuálně zručný, dá si záležet... A všechno to funguje.*“ (Richard) Zajímavým faktem je to, že si všichni na tábor čerpají dovolenou, kam s sebou vezmou celou rodinu raději, než aby jeli na výlet k moři.

### **4.3 Schémata pomáhání pracovníků v Organizaci**

Způsob, jakým informátoři verbalizují svůj pobyt v Organizaci, slouží jako zdroj dat, ve kterých se prostřednictvím analýzy snažím objevit základní schémata, pomocí kterých se v Organizaci profilují. Schémata nefungují izolovaně, vzájemně se přelívají a vytváří komplexní obraz pracovníků v pomáhajících profesích.

#### **JE TO VÝZVA**

Schéma JE TO VÝZVA, na sebe váže pro několik dalších schémat, které budu v následujícím textu rozebírat. První VÝZVOU je přijetí do kolektivu. Jedno z nejfrekventovanějších témat, které se v rozhovorech vyskytuje, je, jakým způsobem funguje komunikace mezi vedoucími. Pro všechny informátory je důležité, že se vyskytují ve skupině dobrých přátel, se kterými zažívají silné okamžiky, něco společně vytvářejí a také musí čelit tomu, jak se mezi nimi chovat, aby spolupráce zdárně fungovala a cítili se mezi sebou dobře, Všichni informátoři kromě dvou se do Organizace dostali díky svým přátelům. „*S vedoucíma*

*některými se znám po tý lince dřív, to jsou takový souputníci bratra, protože jsou to všichni stejná škola, byli i v podobných ročníkách. Takže to je další skupina kamarádů. A tak na sebe nabalujou další. A když se chtěli potkávat, tak si vymysleli tuhleto aktivitu a zajistili si tím, že se zase po půl roce, roce uvidí.“ (Radek) Často nad vstupem přemýšleli již před tím, než je jejich přátelé přemluvili, aby se do Organizace přidali. Vedoucí svým nadšením vlastně dělají Organizaci nevědomky reklamu, vždy když se vrátí z tábora, protože z nich sálá energie a nadšení, tímto způsobem se přidávají další a další lidé, kteří si to chtějí vyzkoušet. „Na tábor jsem se dostal tak, že mě tam J. přihlásila. (...) Hlavně jak to dělala Bety, tak se mi to líbilo a říkal jsem si, že bych si to taky mohl zkusit, ale sám jsem se k tomu neměl sílu dokopat.“ (Matěj) Líbilo se jim, jak to v ní funguje, co jejich přátelé dělají a jaké hodnoty vytváří. Vždy jim bylo vytvořeno přátelské přijímací prostředí, i když začátky nebyly nikdy ideální. Ale přesto každý z nich zmiňoval obavy z toho, že vstupuje do uzavřené, dlouho fungující organizace a byl nervózní z toho, aby ho tato společnost přijala do svých řad, k tomu se ještě většina nováčků bála, jestli zvládne práci s postiženými. „A tak ten první tábor je vlastně trošku náročněj, když ten člověk nejdřív zjišťuje, jak to tam funguje. Protože pracuješ s lidma s postižením a do toho se poznáváš s třiceti novejma lidma.“ (Bety) Jiná vedoucí také vyjadřuje obavy spíše z kolektivu než z klientů. „Asi ten strach byl hlavně z toho, že jsem se musela zapojit do nového kolektivu. Těch dětí samotných jsem se nebála.“ (Markéta) VÝZVU cítili hlavně v tom, jak se začlenit do týmu vedoucích. VÝZVOU JE OBSTÁT V KOLEKTIVU. Často se i člověk bál, že nedostojí požadavkům kolektivu a snažil se pracovat o to víc, aby neklesl v jejich očích. To stálo za počáteční motivací.*

Z vedoucích se časem stala velmi rozmanitá, dynamická skupina, ve které funguje rozdělování úkolů a povinností, všechny situace se řeší funkční týmovou spoluprací. Všichni do jednoho v rozhovorech uvádějí, jak moc je pro ně tato skupina důležitá. VÝZVA fungovat jako kolektiv, je pro ně osobně i pro chod Organizace to nejdůležitější, protože v tu chvíli zvládnou, cokoliv si usmyslí. „Baví mě na tom nejvíc ta parta lidí, ta různorodost těch lidí, ta je naprosto fantastická, vždyť jsme každé úplně jiné. A nakonec se stejně nějak shodneme. Protože to člověk dělá pro jednu věc, protože z toho mají všichni velkou radost, mají z toho radost klienti, máme z toho radost my. Vezmi si, jak jsme vždycky všichni po táboře tak našláplý takovou pozitivní energií, že za to to prostě stojí.“

(Richard) Tento úryvek obsahuje schémata rovnou několik, VÝZVU FUNGOVAT V KOLEKTIVU, RADOST z toho co dělají, POCTU, že to tak funguje.

Dalším zajímavým faktem je to, že v Organizaci figurují hlavně muži. Zvláště mezi staršími vedoucími. Říkají si ze srandy táboroví „veteráni“ a společně tvoří hlavní jádro Organizace. Není to tak obvyklé, protože si obvykle pomáhající profese častěji volí ženy. *„Zajímavý mi přijde, že u nás na táboře jsou mnohem větší osobnosti kluci, přitom se normálně ve většinou v sociálních sférách pohybují ženský, protože jsou takový starací typy. Myslím si, že mužský element v sociálních sférách je strašně důležitý, nejen že je v tom ta síla, ale hlavně autorita, síla je důležitá v tom, že tě to tak neomezuje v tom dělat jakoukoliv aktivitu, protože ty lidi jak se nemůžou pohybovat a potřebují někde zvedat, asistovat. Ale myslím si, že je to fajn, když je to vyvážený.“* (Bety) Tato skutečnost je dost podstatná pro nováčky, kteří se na chodu Organizace začínají podílet, protože o chvíli, co na tábor přijedou, musí pracovat. Nechtějí se nechat zahanbit a nechtějí se ztrapnit. *„Byl jsem hodně nervózní, nová skupina, uzavřená. Byl jsem tam jak kůl mezi ně, jémine!“* (Matěj) Jsou pro ně velkou motivací a inspirací (VÝZVA FUNGOVAT V KOLEKTIVU). A když nováčci, dokážou, že za to stojí, přijmou je do svých řad s otevřenou náručí (POCTA). Díky tomuto principu „seniority“, jak říká Lenka, se předávají zkušenosti další generaci, která časem přebere vedení. (Lenka) Vedoucí, kluci, nebudí pouze respekt. Mají v sobě i spoustu lásky a péče, která je naprosto nepostradatelná při práci s postiženými dětmi. A nevidí se všude. *„Co mi tam přijde fajn, je takový to nadšení a myslím si, že je tam taková, hlavně u těch kluků, taková něha. To třeba jinde kolem sebe nevidím, maximálně v kontaktu s dětmi u lidí v mém věku, tak tam se to možná trochu projevuje, jinak moc ne.“* (Lenka)

Není tam vždy všechno pouze růžové. Tím, že Organizaci „vládnou“ převážně muži, dochází často k rozepřím, protože každý má svůj názor, od kterého není ochotný ustoupit. Často má každý pocit, že to, co navrhuje, je to nejlepší, anebo že stav, v jakém to je, je ideální. Přitom ten druhý, který přichází se změnou, má lepší nápad nebo funkčnější řešení. Vždy pak nastane proces, kdy se o tom vedou rozepře, každý pak musí zapřít kus své ješitnosti, aby byli schopní dojít ke kompromisu, který je z valné většiny krokem vpřed. Tom toto téma například naučnul, když popisoval jeho začátky v Organizaci a pokusy o to, změnit věci k lepšímu – VÝZVA PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM, více se jí budu

věnovat ještě později v textu. *„Pamatuju si první kontakt s Ondrou, když jsem mu nabídl, že uděláme nový web. To bylo ještě v době, kdy jsem dělal hodně weby a sehnal jsem kluka, který by to udělal. A Ondra na to, ne, ne, ne, tenhle ten nám stačí. Pak kolem toho proběhlo několik hádek. A dlouhou dobu nám trvalo, než jsme měli další nový web. A jak pěkně teď funguje.“* (Tom) Časté neshody v rámci tábora, či ohledně fungování celé Organizace, nejen že je ku prospěchu jejich společného zájmu, protože jsou vždy donuceni dojít ke společnému závěru (RADOST). Svou roli zde hraje schéma VÝZVA JE UMĚT SE DOHODNOUT. Rozvíjí je to i osobnostně, protože to znamená upozadit své názory, nakonec podpořit společný cíl a důvěřovat ostatním. Myslím si, že je to pro každého z nich hodně obohacující. Pozorujeme zde VÝZVU, která znamená potlačit své ego, pracovat pro tým. Hlavně v začátcích musí být tento tlak hodně náročný, srovnat se s tím, že je tam každý velká osobnost a že se musí hodně pracovat, jinak člověk nezapadne. Zvlášť když už tam jsou lidé, kteří se znají a ví, co si k sobě můžou dovolit. *„Ty lidi jsou z různých koutů, prací. Dost často jsou kamarádi, nebo příbuzný. A to vedoucovské jádro jsou lidi, kteří se znají už fakt dost dlouho. To je hodně poznat a velký problém je s přijímáním nových lidí, protože ta parta je vlastně tak úzká, že proniknout do ní jak kamarádsky tak lidsky je hodně těžký. Jedna z těch věcí, která je důležitá pro vedoucí je to, že jsi ochotný dřít, celý ten tábor vymýšlet hry, být hodně invenční, ale zároveň být třeba kamarádskej.“* (Bety) Opět tu dochází ke spojení několika schémat, která se týkají VÝZVY, zejména PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM, což informátorovi pomáhá FUNGOVAT V KOLEKTIVU. *„Začala jsem od sedmnácti a zjistila jsem, že to byl asi jeden z nejzlomovějších okamžiků mého života a zjistila jsem, že asi práce v sociálních sférách je celkem moje, že mi to asi celkem přirozeně jde a že se tam hezky smíchává práce s lidma a legrace, vymejšlení her, nějaký sociální kontakt.“* (Bety)

Ve chvíli, kdy se člověk v Organizaci „otrká“, zjišťuje, jak mu tam je dobře (RADOST). Díky tomu, že se členové dobře znají a mají se rádi, vymýšlejí další a další aktivity, aby mohli společně trávit čas a vymysleli něco nového a zajímavého pro klienty. I v této oblasti můžeme sledovat VÝZVU, být invenční, přijít s něčím originálním, získat tím uznání ze strany kolektivu. VÝZVOU JE PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM. Do tohoto modelu spadají i sny informátorů a to například *„rád bych investoval do nějaké chráněné restaurace či kavárny. (...) V roce 2019 se možná dokončí klubovna. A cíl je dál se*

*rozvíjet. Můj velký sen je mít třeba nějaké větší centrum pro autisty, takový ty, který nikdo nechce a je těžký se o ně starat.“ (Tom)*

#### TO SI MUSÍŠ PROŽÍT

Toto schéma zařazuji za VÝZVU, jelikož to s ní také souvisí. První část je spíše minoritním tématem, protože se týká pouze jednoho informátora, schéma později ale rozšířím o další příklady. TO SI MUSÍŠ PROŽÍT zde vychází z události, která se stala v minulosti Ondrovi a VÝZVOU pro něj bylo se přes zážitek přenést a přetvořit ho v kvalitní asistenci a smysluplnou práci. Schéma jsem zde zařadila hlavně proto, že je důležité pro hlavního vedoucího, který je v Organizaci za všech nejdéle. Také do Organizace přivedl několik dalších členů a již dlouho ji řídí a směřuje tak, aby se dále zvětšovala a rozvíjela. Proto si myslím, že je důležité zmínit, jakým způsobem nahlíží na svět. Svůj příběh popisuje takto: *„14 let, pád ze stromu, sluníčko, úpal, úžeh, krátký vlasy, spoustu hodin ve špičkách stromů, takže jsem spadl mezi ty stromy, asi ze 14 metrů. Krvácení do mozku, týden v komatu, po týdnu a půl jsem vlastně opouštěl nemocnici s bývalým IQ, trošku bez paměti, trošku vymazanej. Co mi vyprávěla ségra, jsem si pak moc nevzpomněl. Z té části paměti asi porušeněj, následky asi na furt, takže si pořád uvědomuju, že to mohlo dopadnout úplně jinak no a po těch pěti letech, kdy jsem si užíval bezstarostné mládí a druhý život jsem si vlastně uvědomil, že můžu být prospěšný. Uvědomoval jsem si najednou, jaký jsem měl štěstí a že jsou i lidi, který to nerozdechali tak jak já. V Organizaci jsem od dvaceti, teď mi je 42 let, takže to je víc jak půlku života.“ (Ondra).* Z jeho příběhu zjevně vyplývá, že kdyby měl jen o trošku menší štěstí, mohl by na tábor jezdit jako klient, ne jako vedoucí. Nebere to na lehkou váhu a snaží se pomoci těm, který neměli takové štěstí (A MÁŠ TO NAVŽDY). Schéma TO SI MUSÍŠ PROŽÍT a otázka zdraví vs. postižení je nicméně důležitá i pro ostatní informátory. I ostatní vedoucí, přestože nemají tuto osobní zkušenost, se zamýšlí nad tím, že je mohl potkat podobný osud jako klienty, kteří jezdí na tábor. Identifikace s klienty je pro ně velmi důležitá. Boří hranici mezi vedoucími a klienty a ve v informátorech vytváří schémata MÁ TO SMYSL a BEZ KLIENTŮ BY TO NEŠLO, o kterých budu mluvit ještě později. *„Zaprvý mi je líto, že oni nemají takové možnosti ty věci vidět a zažít, to je jedna věc.“ (Lenka)* Uvědomují si, že zdraví je cenná komodita, za kterou by měl člověk být vděčný a náležitě se podle toho chovat. Zároveň, že

to ale není všechno. A že je nutné se k životu postavit čelem, nic si nedělat z toho, když něco nejde a užívat si, jak jen to jde. Slávek například říká: „*Řekl jsem si, že mám v životě štěstí. A když jsem pak viděl, jak si oni užívají života a jak se tam baví i přes to všechno trápení, tak jsem si říkal, že to má cenu to dělat.*“ (Slávek) Vědomí si vlastního zdraví, se stává také VÝZVOU směrem ke klientům, a to jak svým fungujícím zdravím mohu pomoci někomu, komu tak dobře nefunguje. Na klienta je nahlíženo jako na HODNOTNÉHO JEDINCE, ke kterému informátoři cítí úctu a získávají pocit, že MÁ JEJICH PRÁCE SMYSL.

Schéma TO SI MUSÍŠ PROŽÍT se nachází i u Radka, jen se týká jiné události. „*A v tom B plánu, jak mi umřela máma v tom 88, tam žádná péče studenta, ještě jezdícího do Prahy a ona vlastně ještě byla v nemocnici, tak to bylo takový těžký, tak si to takhle možná odpracuju ten karmické otisk na těch babičkách.*“ (Radek) Uvádí, že je mu líto, že se nestaral tak, jak mohl. Tato událost ho nějakým způsobem předurčila k pomoci potřebným. Také jako u Ondry na něho silně působí schéma A MÁŠ TO NAVŽDY. Řadím za sebe tyto dva příběhy proto, že se oba vypráví příběhy o krizové události, se kterou byli jedinci v minulosti konfrontováni a která je nějakým způsobem změnila. Radkovým zaměstnáním je v současné době ošetřovatel v léčebně dlouhodobě nemocných. K tomu ještě jezdí na tábory, kde se snaží udělat někomu radost. Radek je duchovně založen, mluví o „*karmickém otisku*“ či „*dluhu vesmíru*“, který si je nutno odpracovat. (Radek) Ve svém životě se řídí heslem: „*Jak říkal Dalajláma: Pravá podstata štěstí je v tom, že se člověk snaží oprostit od svého já, a posílá energii těm, kteří ji potřebují.*“ (Radek).

#### A MÁŠ TO NAVŽDY

Každému, kdo prošel Organizací, to určitým způsobem změnilo život. Často se mění žebříček hodnot, člověk si uvědomuje, že něco, co pro něho doposud bylo důležité, najednou ztrácí na důležitosti a jiné věci se dostávají do popředí. Práce s postiženými člověku nastaví zrcadlo. Ukáže mu, co by mohl dělat jinak a lépe. Nad kterými věcmi by se měl více zamýšlet (POCTA, díky které si člověk uvědomí, jak na sobě pracovat). V zrcadle se mu zobrazuje nejen kritika k vlastní osobě. Je to také RADOST z toho, že dělá něco hodnotného, co nedělá každý, pocit uznání a upřímná vděčnost, ze strany lidí, kteří pomoc potřebují (POCTA). Informátoři si díky práci s klienty váží své práce a získávají větší důvěru v sebe sama, je pro ně POCTOU, podílet se na něčem, co MÁ SMYSL. VÝZVA

FUNGOVAT V KOLEKTIVU, získat uznání a vytvořit něco pro své přátele, klienty se přetváří ve schéma A MÁŠ TO NAVŽDY, a z pomáhání se stává celoživotní projekt. Informátoři směřují svůj život tak, aby dokázali zhodnotit své schopnosti a pracovat na něčem SMYSLUPLNÉM i mimo Organizaci. Chtějí se práci v pomáhajícím sektoru věnovat více, na profesionální úrovni, hledají tedy zaměstnání, ve kterých by mohli své zkušenosti a chuť pomáhat, uplatnit.

Několik vedoucích se po zkušenostech na táboře začali věnovat profesionální osobní asistenti. Tři vedoucí začali pracovat jako ošetřovatelé v LDN. *„Na benefici přišla nabídka pracovat v LDN. Tak jsem si řekl, že to bude tak do léta a už jsem tam třetí rok. Práce je to trošku jiná, ale vlastně mi pomohlo, že už jsem před tím jezdil na tábory. Jsou to mezilidské kontakty pořád dokola. Vlastně na táboře když to hodně zdrcneš tak hlavně řešíš to převlíkání, oblíkání, jídlo a trable kolem vyměšování. A pak super je, když se do toho vejde trochu zábavy a je to příjemný. A úplně nejpěknější je to radování aspoň některých z nich, to je nejlepší zpětná vazba, protože obsluhovat některý, který to nechtějí, který ti nadávají a jsou nespokojený, je strašně vysilující.“* (Radek) A je to cítí RADOST i tam, nejen na táboře.

Ambice informátorů silně ovlivňuje schéma VÝZVA JE PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM. V Organizaci je mnoho lidí, kteří jsou technicky nadaní. Proto se snaží zamýšlet i nad technickými zlepšeními, která by mohla být prospěšná pro osoby se zdravotním postižením. Tom se dlouhodobě věnuje zlepšování signalizačního systému, který má za úkol zavolat na pomoc asistenta, když je klient v nesnázích například v noci. Systém funguje na bázi hodinek s jednoduchým tlačítkem, které je nutno zmáčknout, aby se na druhém konci objevila nějaká forma signalizace, světelná, či zvuková. Systém je podobný tomu, co se používá v nemocnicích, ale výrazně menší, uživatelsky příjemnější a mobilnější, klient jednoduše má náramek na ruce, nemusí být vázaný k lůžku. Může si o pomoc požádat z různých koutů areálu. Původně systém Tom vytvořil pouze pro potřeby tábora, v současné době komunikuje s jednou velkou internátní školou pro postižené v ČR, kde by jeho systém chtěli zavést. *„Taky se chci dál věnovat zlepšování technologií, rád bych si nechal patentovat pípák, Frankovi možná pomůžu s těma vozíkama a tak, je toho hodně, co se dá zlepšovat.“* (Tom) Frank je novým vedoucím, který byl na táboře



v loňském roce poprvé. Přivedla ho tam jeho slečna, sestra Toma, která pro něho byla inspirací k tomu, začít pomáhat. Prvotní VÝZVOU pro něho bylo, obstát v kolektivu a pracovat tvrdě, aby na něho byla pyšná. Že se mu to podařilo, bylo pro něj POCTOU. Po zkušenostech na táboře a seznámení se s klienty si uvědomil, že má potenciál i v jiném způsobu pomoci. Kulturním modelem je u něho A MÁŠ TO NAVŽDY, které ho žene, aby začal realizovat svůj plán. Začíná věnovat konstrukci mechanických ortopedických vozíků. Ty jsou velmi drahou, těžce dostupnou komoditou, na kterou mají nárok pouze vždy po uplynutí určitého časového období. Tento vedoucí je ale toho názoru, že konstrukce a oprava vozíků je rychlejší a méně ekonomicky náročná, než firmy tvrdí. Protože je ale nabídka úzká, mohou si tyto firmy nadsadit ceny a zboží stejně půjde na odbyt. Proti tomu on chce začít bojovat a buduje konkurenční firmu, která přijde s novou nabídkou na český trh, chce se více zaměřit na potřeby klientů, budovat produkty na základě jejich přání a potřeb. I zákaznický servis chce zavést přívětivější, aby klienti nemuseli několik měsíců či let čekat na opravu něčeho, co by mohlo být opraveno rychle a jednoduše, ale jim to každodenně komplikuje život. BEZ KLIENTŮ BY TO NEŠLO, nejspíš by se nikdy nevěnoval takovéto práci, která mu dává SMYSL.

Posledním z příkladů, který bych ráda uvedla, je Slávek, který v rozhovoru mluví o tom, proč studuje ČVUT. „*Chtěl bych se více profilovat v technologiích, přemýšlím, že bych to nějak nakombinoval s biomedicínou. Ted' je to hodně lukrativní. Technologie jsou budoucnost, pomáhal bych prostě jinak. Ted' je toho hrozně moc nového. Mobil, který ti hlásí, jaké jsou okolo tebe předměty pro nevidomé lidi, rukavice, které překládají znakový jazyk. Něco podobného bych chtěl udělat.*“ (Slávek) Vydává se touto cestou, aby se také mohl podílet na výzkumu a realizaci nových pomůcek, které zlepšují kvalitu života zdravotně postižených lidí (BEZ KLIENTŮ BY TO NEŠLO) a usnadní jim začlenit se do společnosti, najít si zaměstnání a tak dále. Studium je pro něho VÝZVOU, udělat něco pro klienty, i sám sobě dokázat, že dokáže vytvářet něco hodnotného. Informátor je polapen schématem A MÁŠ TO NA VŽDY, skrze nějž informátor verbalizuje svou budoucnost a pohled na svět.

Schématem A MÁŠ TO NAVŽDY lze i vysvětlit, proč se vedoucí každý rok vrací na tábor a věnují se tomu mnoho let, protože nechtějí přestat. „*Některým si odchovali rodiny a*

*taky se vrátili, každý to dělá, nejlíp, jak to jde.“ (Jirka) Je to RADOST a MÁ TO SMYSL. „Jako tábor mě baví pořád, což je vlastně celkem zajímavý, protože se nestává úplně každý den, že by tě něco bavilo desátý rok. Že by ses na něco těšil desátý rok. A to je skvělý na táboře a fakt mě to hodně baví.“ (Markéta)*

VÝZVU vidím i v tom, že informátoři dokázali něco víc, něco, co nebylo pouze v jejich sobeckém zájmu. Tím, že se jim povedlo něco pro někoho udělat, v něčem se zlepšit, se posunuli i na vyšší stupeň vnímání sebe sama a cenění si vlastních schopností (POCTA). Ve chvíli kdy informátoři získají větší důvěru ve svoje schopnosti, se posouvá schéma VÝZVY na další metu. JE TO VÝZVA NĚCO DOKÁZAT SÁM. „...byla taková ta výzva, že to prostě zvládneš. Protože někoho, kdo má o padesát kilo víc než ty, je pocta, že ho zvládneš zvednout z kolečkového křesla, dáš mu bažanta nebo ho přendáš třeba na postel. Nebo ho třeba nakrmíš. Prostě že se o něho dokážeš postarat. Což je prostě dobrý. Každý kdo s náma jede, si za ten tábor zažívá takový malý krůčky, co všechno chce za ten tábor dokázat. A když si to na tom prvním táboře ještě netroufne udělat, tak má pak na dalším táboře jistotu, že už to sám zvládne.“ (Vítek) A pocit, že to ZVLÁDLI SAMI je pro ně NEJVĚTŠÍ POCTOU.

Někteří informátoři také zmiňují, že to byla pro ně POCTA, protože se mohli začít podílet na něčem, co u svých kamarádů obdivují a najednou se toho mohli stát součástí. Důležitou roli v tom hraje rozhodně i věkové rozložení. O POCTĚ mluvily hlavně holky, které byly o generaci mladší než vedoucí, kteří v tu chvíli už jezdili na tábory déle. „A já jsem byla hrozně potěšená, byla to pro mě jako čest. Jednak pro to, že byli starší, druhak pro to, že jsem znala jeho a Ještěrku a brala jsem je jako velmi schopný a talentovaný lidi. Byla to pro mě čest se stát členem takovýhle skupiny, nebo vlastně do dneška je, ale tenkrát jsem na to byla opravdu hrdá, že jsem je jako nějak zaujala.“ (Markéta) Informátoři se cítili poctěni, protože obdivovali to, jakým způsobem kolektiv funguje, co vytváří za hodnoty, POCTOU bylo to, že byli přizváni k tomu, aby se na těchto hodnotách podíleli. POCTA je zde vnímána takovým způsobem, že si informátoři skrze přijetí do kolektivu mohli začít vážit sebe sama, uvědomovat si své hodnoty. Otevřely se jim dveře k osobnímu růstu, a VÝZVOU bylo se této šance chopit a zužitkovat ji. Schémata POCTA a RADOST, vycházejí z VÝZVY,

jsou ale směřována dovnitř na rozdíl od VÝZVY FUNGOVAT V KOLEKTIVU A PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM, které jsou situovány vně směrem k ostatním lidem.

## MÁ TO SMYSL

Jirka říká v souvislosti se studenty: *„Asi jim to dá nějaký nový směr jejich počínání, nebudou trávit čas bohapustým posedáváním někde, poznají lidi, poznají klienty, poznají úctu k lidem, přestaví se jim žebříček hodnot, začnou si vážit toho, že jsou zdraví. Takže, myslím si, že to rozhodně není na škodu.“* (Jirka) Tím ve zkratce popisuje, jak člověk změní to, když začne pracovat s postiženými a pravidelně jezdí na tábory a zapojuje se do volnočasových aktivit. Není to jenom VÝZVA, v které je potřeba obstát SÁM, která přináší POCTU a RADOST, ale pomáhání MÁ TAKÉ SMYSL, který je situován mimo pomáhajícího.

S tím se pojí i to, že si tábor nikdo nechce nechat ujít. Všichni to vnímají jako něco, do čeho se chtějí zapojit, aby dělali něco SMYSLUPLNÉHO. Chtějí zprostředkovat smysl této práce i svým blízkým.

Podle informátorů to má efekt i na děti vedoucích, které jezdí na tábory už od malinka. Ráda bych zde uvedla citaci Slávka k tomuto tématu: *„...i ty jejich děti, malinký prckové, se toho nebojí, jdou do toho po hlavě, pomáhají jim. Jsou skvělý, a myslím si, že jednoho dne z těch dětí vyrostou fakt „srdcaři“ nebo jak to říct.“* (Slávek) Tento citát přesně vystihuje tu myšlenku. Děti si takto od nízkého věku zvykají na práci s postiženými a připadá jim to přirozené. Vnímají od mala klienty jako HODNOTNÉ LIDI. Díky tomu se u nich nevybudují klasické stereotypy a stud, jsou v této oblasti o poznání tolerantnější než děti, které touto zkušeností neprošly (Schéma TO SI MUSÍŠ PROŽÍT, jim již v dětském věku předávají jejich rodiče). A jak říká Doktor o svých dětech, *„se ptají furt a na všechno, takže i na tohle, když tam jsme. Tak o tom hodně mluvíme. Proč nemluví, proč se takhle hýbou, proč mají takhle ruce. Nikdy jim tam nebylo nijak nepříjemně.“* (Doktor) Děti přirozeně nasávají, co se děje v jejich okolí, a když něco neví nebo nechápou, tak se ptají. Přidanou hodnotou pro ně je ještě to, že jich tam jezdí víc v podobném věku. Je to tedy vlastně tábor

i tak trochu pro ně. Vytvářejí si vlastní tým, soutěží, podílejí se na programu a interagují s ostatními účastníky tábora.

Informátoři vnímají klienty jako HODNOTNÉ LIDI, kteří jim otevřeli oči. Díky nim mohou informátoři SAMI obstát ve svých VÝZVÁCH, získat POCTU a RADOST. Je pro ně POCTOU se s nimi vídat, přátelit, mít možnost být nápomocný. Cítí úctu k nim i sami k sobě. Protože to MÁ SMYSL, snaží se konfrontovat i své děti s postiženými, protože to jsou LIDÉ S VĚTŠÍ HODNOTOU, snaží se o to, aby se i jejich děti učily být lepšími. VÝZVOU je ovlivnit jejich vývoj a přivést je na cestu, která MÁ SMYSL.

#### CHCEME BÝT SLYŠET/BOŘIT BARIÉRY

Toto schéma je velmi charakteristické pro členy Organizace. Tím, že jsou informátoři každý výraznou „osobností“ a nebojí se vyjádřit nahlas svůj názor, nedělá jim problém přicházet do konfrontace s veřejností. Toto schéma opět spadá pod VÝZVU a je možné ho nazvat VÝZVA BÝT SLYŠET. Neradi se přetvařují a nesnaží se často ulehčovat majoritnímu okolí kontakt se svými klienty. Chovají se přirozeně, nic neskrývají, nic není překážkou. Vytvářejí tímto i příjemné prostředí pro své klienty, kteří se konečně cítí plnohodnotně, zažívají věci, které jinde nezažijí, mohou konečně dělat normální věci, bez toho, aby se na ně někdo díval skrz prsty. A když se to děje, je tu pro ně vždy skupina lidí, která se jich zastane. Markéta ve svém rozhovoru zmiňuje jeden takový případ, co se jim stal, když byli s klienty na výletě na hradě a byla tam průvodkyně, která z nich byla malinko nervózní a svůj výklad upravovala možnostem skupiny: *„No prostě, každý kdo proleze touhle dírou, to vám raději nebudu ani říkat...“ Tak my jsme jí řekli, ať nám to teda řekne. A ona: „Každý, kdo proleze touhle dírou, bude mít štěstí až do smrti.“ Tak jsme vzali všechny ty postižený a prostrčili je tou dírou.“* (Markéta) Takovýmto svérázným způsobem vedoucí řeší mnoho situací, někomu se to může zdát nepříjemné, či přes čáru, ale hlavní je to, že vytváří příjemné rovnocenné prostředí pro klienty, kteří to oceňují.

Výše jsem popsala jeden ze způsobů, kterým se snaží BOŘIT BARIÉRY. Je to spíše krátkodobý, málo efektivní způsob, protože se nedostane k větší skupině lidí, konfrontují se tím pouze přihlížející. Druhým způsobem, zaměřeným více do budoucnosti je to, že si vlastně vychovávají zástupce, kterým předají své znalosti, hodnoty, a hlavně nadšení, a ti se budou snažit o to, aby Organizace fungovala dál, dělala nové projekty, více komunikovala

se širokou veřejností a tak dále. Proto hlavní vedoucí založil projekt na své škole, který u něho zastupuje kulturní model VÝZVA JE PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM, ve kterém se věnuje tomu, jak funguje osobní asistence, jak funguje neziskový sektor a tak dále. V další fázi se již studenti mohou přihlašovat na akce, a když se jim i tam zalíbí a osvědčí se, mohou se v létě podílet na letním táboře. Ambice ale jsou větší. Jak Ondra sám říká: „*Studenti a asistenční edukace je projekt, který by se mohl udržet, takže na tom bych chtěl teď pracovat. Teď teda pojede tohle. Chceme pokračovat ve víkendových, více rozjíždět péči přes rok. Rozšiřovat počet klientů. I studentů. Přeji si, aby to bylo bohatší a bohatší. Možná bychom i chtěli sehnat nějaký stálý objekt na ubytování. Možná by se teď mohly rozjet koleje, kde by se ubytovávali postižení klienti se studenty vysokých škol, projekt, na kterém teď začínáme pracovat.*“ (Ondra)

Informátoři schéma CHCEME BÝT SLYŠET vnímají takovým způsobem, že se snaží o to měnit zažitě stereotypy, bojovat za své klienty a všeobecně za všechny lidi se zdravotním postižením. Informátoři totiž svým konáním usilují o to, aby se stereotypy ze společnosti vymycovali. Snaží se veřejnosti ukázat, že obavy, strach a předsudky, které cítí, nemají reálný základ ve skutečnosti a není čeho se bát. Tím, že se o problematice snaží mluvit a CHTĚJÍ BÝT SLYŠET, se zasazují o to, aby téma nebylo tabuizováno a aby před ním společnost nezavírala oči. Což je vlastně v podstatě také VÝZVA. Sami informátoři mluví o tom, že dokud neměli zkušenost s péčí o blízkou osobou, nevěděli například jak mluvit s postiženými lidmi na veřejnosti, jak jim nabídnout pomoc či jednoduše jak smysluplněji nakládat se svým časem. „*Ještě bych chtěl říct, že si myslím, že by si to každý měl vyzkoušet. Bylo by dobrý, kdyby měla široká veřejnost se s nimi někdy někde sejít, nevím jak, aby to bylo nenásilný. Vím, že to není úplně pro každého, někdo se z toho může zhroutit, když mu někdo podá ruku vsedě a ta ruka je ještě k tomu zkroucená, ale já třeba osobně od prvního tábora zjišťuju, že jsou to úplně normální lidi, který mají hodně černý humor.*“ (Vítek) Vítek vlastně sděluje dvě věci, zaprvé že člověk prostřednictvím osobní asistence získá nepřenosné zkušenosti, TO SI MUSÍŠ PROŽÍT, a že je důležité si uvědomovat, že jsou klienti HODNOTNÍ LIDÉ.

## BEZ KLIENTŮ BY TO NEŠLO

Pod toto schéma řadím to, jakým způsobem o klientech informátoři přemýšlí, jak s nimi mají v plánu do budoucnosti spolupracovat. Je to klíčové téma, protože nebýt klientů, nic, co tak již dlouho vzniká, by nebylo. Hlavním zájmem informátorů je zpestřit jim život, vymýšlet něco inovativního, zábavného, co jinde nezažijí. VÝZVOU JE PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM, chtějí bavit sebe a hlavně klienty. Plánovat program takovým způsobem, aby trénovali hlavu i tělo, aby u nich docházelo k progresu. Jako příklad uvádím Lenčinu zkušenost: *„Hodně jsem se tam věnovala tý Alici. A myslím si, že ona pro mě byla hodně důležitá, protože jsem jí tam nějak učila se posadit a ona to zvládla a to mě asi motivovalo ze všeho nejvíc, protože jí to ten život, ačkoliv to zní trochu jako taková blbost, zlepšilo. Před tím, když jí spadla hlava, tak se vždycky nějak tak sesunula a visela z vozíku. A to mi tak přišlo hezký.“* (Lenka) Tento příběh uvádí v rozhovoru ze dvou důvodů. Zaprvé proto, že to byla jedna z událostí, která jí přesvědčila, že má cenu dál jezdit, protože to MÁ SMYSL. Na tomto příkladu je možné sledovat rovnou několik schémat najednou. BEZ ALICE BY TO NEŠLO, pro Lenku byla VÝZVA jí pomoci a díky tomu, že tato kooperace byla úspěšná, získala Lenka pozitivní zpětnou vazbu, přispělo to její sebedůvěře a stalo se to POCTOU, že mohla takový zážitek prožít (RADOST). POCTA vznikla z toho, že mohla být někomu prospěšná a má schopnost MALIČKOSTÍ někomu zkvalitnit život. Jako MALIČKOST se to může zdát pohledem majoritního světa, ale tato MALIČKOST, nebo „blbost“, jak tomu říká Lenka, rozhodně není řádnou MALIČKOSTÍ. Díky Lence teď Alice umí sedět sama vzpřímeně. MÁ TO SMYSL.

Druhým příkladem bych chtěla ilustrovat potřebu, být v jejich společnosti a mít možnost se o ně postarat. *„A mám pocit, že tam každý má svoje místo a stejně každý rok odjíždíš s nějakým tím pocitem, že ses minimálně s jedním dvěma klienty sblížil fakt hodně, že se tam ten vztah jako prohloubil.“* (Richard) Klienti často pochází z neutěšeného prostředí, kde mívají pocit, že jsou někomu na obtíž. Nemají si s kým promluvit, povědět mu o svých trpeních. V internátech, kde tráví čas přes rok, vychovatelé nemají čas a často ani chuť se s nimi bavit, konverzace se tedy omezuje pouze na předměty denní potřeby. Kvůli svému handicapu se málo dostávají do společnosti, na kulturní události, nemůžou se tolik věnovat volnočasovým aktivitám jako jejich intaktní vrstevníci. Proto se vedoucí na

táborech a ostatních akcích snaží nejen zajišťovat program, ale i o to, aby byl prostor na to si „jen“ povídat. Z toho častokrát klienti mají větší zážitek než z výletu na hrad, je to něco, co je pro ně nenahraditelné, ten pocit, že se u nich někdo před spaním zastaví a je tam jen pro ně. Vedoucím to dává SMYSL být pro ně oporou. VÝZVOU JE DĚLAT NĚCO VÍC.

KLIENTI JSOU HODNOTNÍ LIDÉ. To, jakým způsobem k nim informátoři přistupují, má vliv například na udržování kontaktu s klienty a jejich rodinami i přes rok a být jim k dispozici, když potřebují pomoci s hledáním ubytování, zaměstnání nebo potřebují poradit s byrokratickými problémy, se kterými se často potýkají kvůli uznání různých potvrzení, finančních příspěvků a podobně. Organizace se oficiálně nevěnuje takovéto poradenské činnosti, ale vztahy s rodinami klientů bývají často velmi úzké, proto se nevyhýbají pomoci. Jsou to přátelé, BEZ NICH BY TO NEŠLO.

#### UVOLNIT SE

Nakonec bych ještě chtěla představit poslední kulturní model, a tím je model UVOLNIT SE, který informátoři často verbalizují. Díky klientům, BEZ NICH BY TO NEŠLO, „*je to zábava, protože se tam člověk může odpoutat od normality, trochu zešítet, může tam blbnout, oblíkat se do šílených kostýmů, jezdit na výlety a nikdo to neřeší, že chvilku tancuješ, chvilku brečíš, prostě je to hrozně uvolňující, což je jeden z důvodů, proč to mám vlastně ráda.*“ (Bety) Tím, že jsou klienti upřímní, otevření, a jednájí často bez společenských pravidel a konvencí, vzniká prostředí, ve kterém se člověk může MŮŽE UVOLNIT. Mluví o tom i Lenka: „*A druhá věc, že oni mají takový ty, jak to říct, rychlý ty emoce, takže já vlastně i z toho prostředí, ve kterým se pohybuju, se musím hodně ovládat a chovat se podle nějakých pravidel a tak mě to trošku unavuje, když se člověk nemůže vůbec uvolnit. A na táboře je tohle všechno možný.*“ Matěj zase popisuje to, jakým způsobem se časem stírají rozdíly mezi klienty a vedoucími v rámci vzájemné komunikace. „*Jenom je sranda, jak už pak má tábor dost často vliv i na tu komunikaci mezi vedoucíma. Jak člověk komunikuje s těma klientama tak ve finále začne komunikovat i mezi vedoucíma. Taková mentální degradace.*“ (Matěj) V tomto krátkém výroku se schovaná svoboda projevu, osvobození se od toho chovat se podle předepsaných pravidel, UVOLNĚNÍ. Není to pouze klienty, UVOLNĚNÉ prostředí mezi sebou vytvářejí i vedoucí. „*ty vedoucí jsou všichni trochu šáhly. A tam se můžu docela realizovat, vlastně čím náhlejší tím lepší.*

*Je důležitý mít zábavný nápady, který baví ostatní. Možná, že jsou tam i lidi, který mají vlastní trochu divný životy. Jsou to takový neuspořádaný chaotický lidi. A v tomhle tom prostředí se hodně uvolněj. Čím šílenější nápad, tím líp se to tam přijme. Čím větší dobrodružství a nějaká výzva, tím víc to lidi chtějí udělat. Ty lidi to nechtějí dělat jen z důvodu, že by chtěli pomoci postiženým, ale aby se pobavili.“* (Bety) Kromě toho, že sledujeme informátorčin vhléd do fungování a popis toho, proč se na táboře cítí UVOLNĚNĚ, se zde opět nachází schéma VÝZVY PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM A FUNGOVAT PRO KOLEKTIV.

## 5 Diskuze

Analýzou textu jsem odhalila několik schémat, skrze která informátoři verbalizují svou zkušenost v Organizaci. V práci jsem se pokusila o jejich stručnou charakteristiku a vzájemné vztahy mezi nimi.

Fungování v Organizaci pro informátory znamená v první řadě VÝZVU. Schéma VÝZVA se vyskytuje hned v několika různých oblastech – VÝZVA FUNGOVAT V KOLEKTIVU, PŘICHÁZET S NĚČÍM NOVÝM, DĚLAT NĚCO VÍC. Tyto výzvy informátory motivují k tomu, aby se aktivně zapojovali, aby nebáli se pouštět do nových věcí a dosahovali i obtížných cílů. Jsou to schémata, která jsou orientovaná spíše na okolí. A když se informátorům daří výzvy zvládat, objevují se nová schémata, která míří dovnitř a mají vliv na jejich osobnost a fungují jako vnitřní motivace nebo uznání. Těmi jsou POCTA a RADOST, obzvláště silným schématem je potom VÝZVA ZVLÁDNOUT TO SÁM, která se objevuje ve chvíli, kdy se informátor začíná cítit sebejistě, odklání se od kolektivu a pokouje cíle sám. K VÝZVĚ se vztahuje schéma TO SI MUSÍŠ PROŽÍT, které vyjadřuje soubor zkušeností, pozitivních či negativních zážitků, které si informátor prožil a které ovlivnily jeho pohled na svět. Informátor časem začíná „být nad věcí“ a je motivován k VÝZVĚ něco změnit.

Dále jsem identifikovala modely, které více míří směrem ven k ostatním lidem. Jedním z nich je CHCEME BÝT SLYŠET/BOŘIT BARIÉRY, který souvisí bojem za rovnoprávnost, osvětou a potlačováním stereotypů, týkajících se zdravotně postižených. Informátoři skrze tato schémata bojují za práva svých klientů a dychtí po rovnoprávnosti a



spravedlivému přístupu. Do skupiny modelů obracejících se k veřejnosti zařazují i schéma UVOLNIT SE. Je to sice osobní prožitek, který je nicméně způsoben tím, že se informátoři v normálním životě necítí uvolněně, kvůli konvencím, které společnost vytváří.

Posledním schématem A MÁŠ TO NA VŽDY je kulturní model, který má přesah do budoucnosti. Mluví o něm takovým způsobem, že když jednou člověk okusí práci s postiženými, nechce s ní přestat a vrací se k ní, protože ho uspokojuje a způsobuje mu to RADOST.

V rozhovorech se objevuje téma toho, jakým způsobem učí informátoři své děti práci s postiženými již od jejich útlého věku. Snaží se tím docílit toho, aby jejich děti byly tolerantní a přijaly diverzitu jako přirozenou součást lidské společnosti. (Sokolovský, 2009) Informátoři se jim také snaží předat model TO SI MUSÍŠ ZAŽÍT tím, že je staví do situací, kdy se sami setkají s klienty a pochopí, jakou HODNOTU nesou. V rozhovoru se Slávkem se objevilo to, že z dětí budou „srdači“, až jednou vyrostou. Tento výrok bych ráda odkázala k Doubkově GLP LÁSCE. (Doubek, Levínská, Bittnerová, 2015, s. 199) Protože u nich dochází od útlého věku k identifikaci s potřebným. Celkově by se informátoři Organizace nejvíce dali přiřadit ke GLP LÁSKA, přestože jsou členy neziskové organizace a dalo by se od nich očekávat, že budou spadat spíše pod LIBERÁLA, zaměřeného na profesionalizaci a příklon ke standardizovaným pravidlům. Mnohem více ale zastupují model „VŠEM POTŘEBNÝM MUSÍ BÝT POMOC ZAJIŠTĚNA BEZ OHLEDU NA VŠECHNO OSTATNÍ, PROTOŽE JSOU V NEROVNÉ SITUACI A TO JE NESPRAVEDLIVÉ.“ (Doubek, Levínská, Bittnerová, 2015, s. 201) Prostřednictvím schématu HODNOTNÉHO ČLOVĚKA a BEZ NICH BY TO NEŠLO se s úctou obracejí směrem ke klientům a identifikují se s nimi.

Překvapivé je, že se v rozhovorech vůbec nevyskytuje model, který by považoval pomáhání za poslání. Přestože jsou často pomáhající profese považovány za altruistické, informátoři na ně takto nenahlízejí. Pomoc je pro ně přirozenou součástí jejich života a kontakt s klienty jim nastavuje zrcadlo, které jim vrací hodnotné zážitky a zkušenosti, které rozvíjejí jejich osobnost. Jako příklad zopakují část citátu, který dokládá, že práci nedělají pouze z nezištných důvodů. „Ty lidi (vedoucí) to nechtějí dělat jen z důvodu, že by chtěli pomoci postiženým, ale aby se pobavili.“ (Bety) Fakt, že se u pomáhání chtějí i pobavit rozhodně neubírá na kvalitě asistence, naopak bych řekla, že pomoci dodává lidský rozměr

a autentičnost. Ani se soucitem se zde nesetkáme, informátoři si uvědomují, že tím svým klientům nijak nepomůžou a mnohem silněji k nim místo toho cítí úctu a uznání.

## **6 Závěr**

Cílem mé práce bylo nastínit, jaké kulturní modely se vyskytují u pracovníků v sociálním sektoru při práci s postiženými lidmi. Prostřednictvím rozhovorů jsem se dostala k hodnotným datům, ve kterých jsem následně identifikovala několik základních schémat, která uvádím v diskuzi.

Největším přínosem mé práce podle mého názoru je to, jaké výpovědi jsem díky informátorům nashromáždila. Myslím si, že se z informací, které mi poskytli, poskládal komplexní obraz toho, jakými kulturními modely je možno k práci s postiženými přistupovat. Za silný aspekt mé práce považuji nadšení, které se mnou informátoři sdíleli a důvěru s jakou ke mně přistupovali. Poslouchat jejich vyprávění bylo pro mne velmi inspirativní. Práci s postiženými osobně znám, proto mi je téma blízké. Kulturní modely, které v práci popisují, se vztahují pouze k vybrané Organizaci, nemohu výsledky generalizovat na všechny neziskové organizace pracující s lidmi s postižením. Rozhodně by bylo zajímavé udělat průzkum napříč organizacemi a vytvořit porovnání, jakým způsobem přistupují ke zdravotně postiženým osobám v jiných organizacích. Osobně věřím, že by se však ukázaly výsledky podobné, protože radost z práce s postiženými funguje všude velmi podobně, díky tomu, jaké osobnosti to jsou a jakou umí dávat pracovníkům zpětnou vazbu. Dále by bylo zajímavé prozkoumat, jakou roli v postoji pracovníků hraje finanční odměna nebo jaké postoje zastávají děti, které vyrostly v prostředí neziskových organizací, kde měly možnost od mala přicházet do kontaktu s klienty.

## 7 Seznam použitých informačních zdrojů

BITTNEROVÁ, Dana, DOUBEK, David, LEVÍNSKÁ, Markéta. Funkce kulturních modelů ve vzdělávání. 1. vyd. Praha: FHS UK. 2011. 312 s. ISBN 978-80-87398-18-0

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 2006, 3.2: 77-101.

DOUBEK, David, LEVÍNSKÁ, Markéta, BITTNEROVÁ, Dana. Pomoc a pořádek, 1. vyd., Praha: Univerzita Karlova v Praze. 2015, 308 s. ISBN 978-80-87398-48-7

GÉRINGOVÁ, Jitka. Pomáhající profese, Praha: Triton, 2011, ISBN 978-80-7387-394-3.

FENDRICOVÁ, Barbora. Prosociální rysy pracovníků v pomáhajících službách. Diplomová práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2009. 85 s.

FEREDAY, Jennifer; MUIR-COCHRANE, Eimear. Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International journal of qualitative methods*, 2006, 5.1: 80-92.

FRIČ, Pavel, POSPÍŠILOVÁ, Tereza. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.

HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. Psychologický slovník, Praha: Portál, 2009. 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1.

HENDL, Jan. Kvalitativní analýza, 1. vyd. Praha: Portál, 2016, 438 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

HEWSTONE, M., STROEBE, W. Sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 776 s. European Perspective. ISBN 80-7367-092-5

LAKOFF, George, JOHNSON, Mark. Metafory, kterými žijeme. 2. vyd. Brno: Host, 2014, 284 s. ISBN 978-80-7491-152-1

LAKOFF, George. Women, Fire, and Dangerous Things: What Categories Reveal about the Mind. Pbk. ed. Chicago: University of Chicago Press, 1990, xvii, 614 s. ISBN 02-264-6804-6.

LAKOFF, George. Ženy, oheň a nebezpečné věci. 1. vyd. Praha: Triáda, 2006, 655 s.

ISBN 80-86138-78-X

MATOUŠEK, Oldřich, a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

RYAN, Gery W.; BERNARD, H. Russell. Techniques to identify themes. Field methods, 2003, 15.1: 85-109.

SOKOLOVSKÝ, Tomáš a kol. Informace o problematice diverzitu a Diversity Management, 2009, CZ.1.04/5.1.01/12.00069

STRAUSS, Claudia, QUINN, Naomi. A cognitive theory of cultural meaning. Cambridge University Press, 1997, ISBN 0-521-59541-X

VÝROST, Jozef, SLAMĚNÍK, Ivan (Eds.). Sociální psychologie. 2. vyd. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-1428-8

ZLÁMALOVÁ, Tereza. Motivace dobrovolníků pro práci zdravotního klauna. Diplomová práce. Katedra psychologie Pedf UK, 2016

## **8 Seznam příloh**

Příloha 1 - Rozhovor s Bety

Příloha 2 - Rozhovor s Doktorem

Příloha 3 - Rozhovor s Lenkou

Příloha 4 - Rozhovor s Markétou

Příloha 5 - Rozhovor s Matějem

Příloha 6 - Rozhovor s Jirkou

Příloha 7 - Rozhovor s Ondrou

Příloha 8 - Rozhovor s Radkem

Příloha 9 - Rozhovor s Richardem

Příloha 10 - Rozhovor se Slávkem

Příloha 11 - Rozhovor s Tomem

Příloha 12 - Rozhovor s Vítkem