

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE**



**Bc. Klára Joklová**

**Předpoklady dobrovolníků pro  
práci s ohroženou mládeží v projektu  
Lata.**

**Volunteer's Assumptions for Work  
with Youth At Risk at Project Lata.**

*Diplomová práce*

Praha 2011

Autor práce: **Klára Joklová**

Vedoucí práce: **Doc. PhDr. Oldřich Matoušek**

Oponent práce: **Mgr. Veronika Džiamová**

Datum obhajoby:

Hodnocení:

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala především Doc. PhDr. Oldřichu Matouškovi za odborné vedení mé práce, připomínky a vstřícnost.

Děkuji rovněž Vítu a Lucii Čelikovským za užitečné konzultace a dodávání tvůrčí energie v celém průběhu vzniku práce.

Dík patří také mým kolegyním, současným i bývalým, za připomínky a komentáře k textu a všem dobrovolníkům - respondentům, bez jejichž účasti by diplomová práce nemohla vzniknout.

V neposlední řadě děkuji všem mým blízkým, kteří mě podporovali nejen při psaní práce.

## **Prohlášení**

*Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.*

V Praze dne 4. května 2011

Klára Joklová

**Název:**

***Předpoklady dobrovolníků pro práci s ohroženou mládeží v projektu Lata.***

**Abstrakt:**

Diplomová práce se zabývá *problematikou programů zaměřených na práci s ohroženými dětmi, mladistvými a mladými dospělými formou vrstevnického dobrovolnictví „jeden na jednoho“, se zaměřením na projekt Lata.*

Věnuje se zejména aspektům, které mohou ovlivňovat vztah mezi klientem a dobrovolníkem na obou stranách. Zaměřuje se především na pomáhající dobrovolníky, klade si za cíl popsat předpoklady těchto dobrovolníků pro práci s danou cílovou skupinou.

Výzkumná část práce je zaměřena na tyto dobrovolnickovy *vlastnosti, osobnostní rysy, schopnosti, dovednosti a zkušenosti*, které nad rámec současných kritérií vstupu, na dobrovolnickově straně umožňují, resp. brání, *vytvoření fungujícího vztahu s klientem v projektu Lata.*

**Klíčová slova:**

dobrovolnictví, dobrovolník, mentoring, ohrožená mládež, profesionální vztah, projekt Lata, projekt „jeden na jednoho“, předpoklady dobrovolníka

**Title:**

***Volunteer's Assumptions for Work with Youth At Risk at Project Lata.***

**Abstract:**

The thesis is focused on one-to-one peer volunteering in programs for children, youth and young adults at risk, with a focus on Project Lata.

It is dedicated especially to aspects which may influence the client-volunteer relationship, with a particular focus on helping volunteers and discovering the conditions of volunteers working with target groups.

The research part examines the volunteers' characteristics, personality attributes, abilities, skills and experience beyond the current entry criteria, to identify qualities which facilitate or impede the creation of a functioning relationship with the client in Project Lata.

**Key words:**

volunteering, volunteer, mentoring, youth at risk, professional relationship, Project Lata, "one-to-one" project, volunteer's assumptions

# Obsah

|           |                                                                |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------|----|
| 0         | ÚVOD.....                                                      | 8  |
| 1         | TERMÍNY A DEFINICE .....                                       | 9  |
| 2         | TEORETICKÁ ČÁST.....                                           | 11 |
| 2.1       | LATA.....                                                      | 12 |
| 2.1.1     | Občanské sdružení Lata jako organizace .....                   | 14 |
| 2.1.2     | Lata a způsob práce s klienty .....                            | 16 |
| 2.1.2.1   | Vstup klienta do služby .....                                  | 18 |
| 2.1.2.2   | Průběh klientova zapojení .....                                | 19 |
| 2.1.2.3   | Plánování, hodnocení a ukončení klientova zapojení .....       | 20 |
| 2.1.2.4   | Doprovodné aktivity projektu .....                             | 21 |
| 2.1.2.5   | Nejčastější problémy klientova zapojení .....                  | 22 |
| 2.2       | DOBROVOLNÍK.....                                               | 24 |
| 2.2.1     | Dobrovolnictví - vymezení pojmosloví .....                     | 24 |
| 2.2.2     | Osobnostní předpoklady dobrovolníka Laty .....                 | 26 |
| 2.2.2.1   | Temperament dobrovolníka.....                                  | 28 |
| 2.2.2.2   | Schopnosti dobrovolníka.....                                   | 29 |
| 2.2.2.3   | Postoje dobrovolníka.....                                      | 31 |
| 2.2.2.4   | Motivy dobrovolníka .....                                      | 32 |
| 2.2.3     | Dobrovolnictví jako profesionální způsob pomáhání.....         | 33 |
| 2.2.3.1   | Riziko přílišné kontroly a sebeobětování .....                 | 34 |
| 2.2.3.2   | Hranice vztahu .....                                           | 35 |
| 2.2.4     | Dobrovolnictví v Latě.....                                     | 35 |
| 2.2.4.1   | Vstup dobrovolníka do projektu.....                            | 36 |
| 2.2.4.2   | Metodické a supervizní vedení dobrovolníků v Latě .....        | 37 |
| 2.2.4.3   | Hodnocení dobrovolnickovy práce .....                          | 39 |
| 2.3       | KLIENT.....                                                    | 40 |
| 2.3.1     | Vývojové období dospívání s důrazem na období adolescence..... | 40 |
| 2.3.1.1   | Sekundární akcelerace .....                                    | 41 |
| 2.3.1.2   | Splnění vývojového úkolu.....                                  | 42 |
| 2.3.1.3   | Fyzický vývoj.....                                             | 43 |
| 2.3.1.4   | Kognitivní vývoj .....                                         | 43 |
| 2.3.1.5   | Emoční vývoj a socializace .....                               | 44 |
| 2.3.1.5.1 | Vývoj sebepojetí.....                                          | 44 |
| 2.3.1.5.2 | Vztahy v rodině.....                                           | 45 |
| 2.3.1.5.3 | Vztahy s vrstevníky .....                                      | 45 |
| 2.3.1.5.4 | Láska a sexualita .....                                        | 46 |
| 2.3.1.5.5 | Volba povolání a profesionalizace .....                        | 47 |
| 2.3.2     | Typologie klientů Laty, motivace a očekávání.....              | 48 |
| 2.4       | VZTAH.....                                                     | 50 |
| 2.4.1     | Teoretická východiska mentoringu .....                         | 50 |
| 2.4.2     | Teoretická východiska dobrovolnického vztahu .....             | 51 |
| 2.4.3     | Znaky a vývoj dobrovolnických vztahů .....                     | 52 |
| 2.4.4     | Přínosy dobrovolnického vztahu .....                           | 54 |
| 2.4.5     | Kvalitativní požadavky na vztah dobrovolníka s klientem .....  | 57 |
| 3         | EMPIRICKÁ ČÁST.....                                            | 59 |
| 3.1       | Výzkumný problém .....                                         | 59 |
| 3.2       | Cíl výzkumu .....                                              | 60 |

|     |                                         |    |
|-----|-----------------------------------------|----|
| 3.3 | Hypotézy .....                          | 61 |
| 3.4 | Postup sběru dat .....                  | 64 |
| 3.5 | Popis použitých metod .....             | 66 |
| 3.6 | Vzorek – Popis souboru respondentů..... | 66 |
| 3.7 | Výsledky výzkumu a jejich analýza ..... | 68 |
| 3.8 | Diskuze .....                           | 81 |
| 4   | Závěr .....                             | 83 |
| 5   | Literatura a prameny .....              | 84 |
| 5.1 | Soupis grafů a tabulek.....             | 87 |
| 6   | Přílohy.....                            | 87 |



## o ÚVOD

Tato práce vychází z mé dlouhodobé zkušenosti z oblasti dobrovolnictví. Počátkem této práce byly otázky zaměřené na to, jakým způsobem by bylo možné zkvalitnit službu poskytovanou klientům v rámci projektu Lata – tzn. individuálního vrstevnického dobrovolnictví mladých dospělých v rámci programu „jeden na jednoho“. Zaměřuji se na hledání jak stanovit, co je fungující vztah dobrovolníka s klientem, a na dobrovolníka jako pomáhajícího. Ke zkoumání mne vedle zejména potřeba získat nadhled, a to nad vztahy dobrovolníků s klienty jako takovými, tzn. nad jádrem poskytované sociální služby, na což v rámci každodenní praxe nebyl prostor. Snahou je podívat se na problematiku z vědecké a výzkumné optiky, která umožňuje věci popsat a objektivně posoudit.

Těžištěm této práce je její praktická část, která se zaměřuje na dobrovolníky projektu Lata, zkoumána je míra funkčnosti jejich vztahů s klientem. V rámci funkčnosti těchto vztahů je cílem práce zhodnotit vlastnosti a charakteristiky dobrovolníků tak, aby bylo možné stanovit ty vlastnosti a charakteristiky, které ovlivňují dobrovolníkovu schopnost vést fungující vztah s klientem, resp. které ovlivňují funkčnost vztahu jako takovou, která je podmínkou pro přínos služby pro klienta a odpovědět tak na otázku – **jaké předpoklady dobrovolníka ovlivňují jeho schopnost vést následně dostatečně funkční vztah s klientem v projektu Lata.**

Do teoretické části jsou zařazeny oblasti související a vysvětlující teorii potřebnou k pochopení praktické části práce. Tyto teoretické oblasti se týkají dobrovolnictví se zaměřením na dobrovolnictví v programech „jeden na jednoho“, na osobnostní předpoklady dobrovolníků, dále na klienty – zejména z řad ohrožené mládeže a mladých dospělých, na specifika vztahů dobrovolníků s klienty v daném projektu a na projekt Lata, jako takový.

V mé práci budu kromě odborných textů vycházet také z mé vlastní několikaleté zkušenosti z projektu Lata, jak dobrovolnické tak zaměstnanecké.

# 1 TERMÍNY A DEFINICE

**Dítě** - podle Úmluvy o právech dítěte OSN se dítětem rozumí „každá lidská bytost mladší osmnácti let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve“.

- v rámci projektu Lata je dítětem rozuměna „Nedospělá osoba. Podle některých v ČR platných právních norem člověk mladší než 15 let.“ (Matoušek, 2003a, s.53)

**Dobrovolnictví (volunteerism)** – Matoušek (2003a, s. 55) jej definuje následovně „neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“

**Metoda „jeden na jednoho“** – metoda práce s klientem, kdy s jedním klientem pracuje právě jeden pomáhající (dobrovolník) v rámci stálého páru – z anglického *one-to-one*.

**Mládež** – existuje řada definic, v rámci práce budu pojem používat stejně jako Kroftová, Matoušek (1998) tzn. pro skupinu lidí do 18 let věku, bez přesného určení spodní hranice – tzn. jako společný výraz pro *děti* a *mladistvé*.

**Mladistvý** – Matoušek (2003a, s. 112) „podle platného trestního práva ČR osoba od 15 do 18 let, která je trestně odpovědná, ale při ukládání trestu se bere ohled na její věk“.

**Mladý dospělý** – je pojem používaný pro osobu od 18 let, horní hranice není určena jednotně, v rámci této práce tak budu označovat osobu ve věku 18 – 26 let, tzn. hranice do které je osoba v ČR právním řádu považována na osobu připravující se na budoucí povolání, resp. „nezaopatřenou osobu“ (§ 2 odst. 6, 383/2005 Sb.) – jedná se o zletilou nezaopatřenou osobu po ukončení výkonu ústavní a ochranné výchovy, připravující se na budoucí povolání, nejdéle však do věku 26 let; této osobě může být poskytováno plné přímé zaopatření za podmínek sjednaných ve smlouvě mezi nezaopatřenou osobou a školským zařízením pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy.

**Projekt** – Matoušek (2003a, s. 214) „*formalizovaný záměr k rozvoji společenského jevu či instituce s propracovaným návrhem vstupů a výstupů*“.

**Program** – Matoušek (2003a, s. 166) „*organizovaná činnost, jejímž cílem je řešení nějakého problému. Kvalitní program vyžaduje jasný záměr založený na teoretickém modelu problému, dostatečně kvalifikovaný personál a zajištěné financování*“.

Pozn. v rámci textu používám pojmy *program* a *projekt* často jako synonyma, o.s. Lata má hlavní projekt „Ve dvou se to lépe táhne“, jehož obsahem je program pro klienty, záleží pouze na optice pohledu.

## 2 TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části práce hodlám předestřít problematiku **vrstevnických programů „jeden na jednoho“** pro klienty ve věku dítěte, mladistvého či mladého dospělého, s řadou jeho aspektů, které se liší od jiných služeb často zcela zásadně – tedy zejména zodpovědět na otázky, které mohou vystávat kolem dobrovolníků i klientů, jakým způsobem jsou do programu zapojeni, co jim účast v projektu může přinést, jaké jsou ale také jeho limity. Základní otázka se kryje s tématem celé práce, a to: jaké předpoklady mají pro tuto specifickou část dobrovolnictví konkrétní dobrovolníci mít, aby byli schopni vést vztahy pro klienty přínosné.

Jako první představím detailně **projekt Lata**, abych vymežila tento typ služby metodicky i obsahově – jako konkrétní sociální program pro klienty. Následně se budu věnovat postupně programu z pohledu problematiky **dobrovolnické, klientské** a z pohledu **vztahu** těchto dvou hybatelů projektu.

Cílem teoretické části je zmapovat podstatné faktory, které v programu typu Lata hrají roli a které ovlivňují to nejpodstatnější – přínos programu pro klienty.

## 2.1 LATA

Na začátku devadesátých let docent Oldřich Matoušek založil v Praze projekt, který měl vyplňovat mezeru v práci s rizikovou mládeží a jehož podstata byla založena na vztahu nerizikového dobrovolníka s jeho rizikovým klientem – tzn. na vztahu „*jeden na jednoho*“. Opíral se o zkušenosti ze západu a o podstatu základní charakteristiky vývojového období adolescence, ve kterém se mladiství klienti nacházejí, kdy se formuje jejich identita a interpersonální jednání, vztahy s vrstevníky nabírají na důležitosti, a mladí lidé hledají referenční vrstevníky ve svém okolí. Důležitým procesem v adolescenci je *socializace*, podle S. Štecha (2000) jde o strukturální proces vytváření autonomních zákonů, při jejichž tvorbě ale hrají zásadní roli instituce a přirozené autority, kterou v tomto případě může představovat právě dobrovolník. Tento projekt nazval Lata (tehdy „LATA“ – jedním z významů bylo zkratka slov Laskavá Alternativa Trestu pro Adolescenty) a dobrovolníky byli zejména studenti sociální práce, projekt byl tak vnímán a realizován jako studentský a dobrovolnický.

Cílem projektu bylo, na rozdíl od např. terapeutických sezení, reagovat na **volný čas klienta** a nabídnout mu dostatečně **atraktivní alternativu k jeho rizikově trávenému volnému času** a způsobu života. Atraktivita mohla spočívat jak ve způsobu trávení společného času, tak v samotné kvalitě vztahu s daným dobrovolníkem. Vztah sám o sobě měl představovat něco **nového, zásadně zdravého a klientem žádaného a potřebného**. Bylo tedy nutné opírat jej o zásady práce s dospívajícím, které respektují všechna specifika dospívání a potřeby klienta v tomto náročném životním období.

Dobrovolník měl za úkol vést vztah rovnocenným – partnerským způsobem, který bude respektovat klientovu tvořící se osobnost, dávat prostor jeho vnitřnímu životu, potřebám, obavám, bude vztahem respektujícím klientovy názory a pohled na dění kolem něj. Navíc by měl dobrovolník 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, kde se stane zdravou osobností.

To vše s reflexí své specifické **role**, která se velmi obtížně vyjadřuje jedním slovem a vztah od vztahu se může drobně lišit- může se pohybovat mezi pozicí staršího sourozence, důvěrníka, „partáka“, profesionálního kamaráda,

mentora, velmi trefně ji popsal zakladatel projektu Doc. Matoušek(2003b, s.6-8): „dobrovolník *by měl být v klientově světě postavou, na kterou klient nemá příhrádku.*“ Měl by si zachovat rámeček pozice referenční osoby, která umožňuje klientovi sžít se i s jeho novými životními rolemi. I v tomto ohledu je respektován výrazný proces probíhající v období adolescence. Ten je opřen o sociální zrání, které se v tomto období přidává velkou měrou ke zrání biologickému – zejména díky rozvoji *abstraktního symbolického myšlení* (Inhelder, Piaget, 1958), které umožňuje změny v sebereflexi a hodnocení adolescenta. Díky nim má jedinec výraznou dovednost přijímat nové sociální role.

Za léta fungování projektu se mnohé změnilo – konkrétní způsoby práce s klienty i dobrovolníky, způsob jejich přípravy, rozšířila se cílová skupina, ale východisko programu zůstává stále stejné, vyjádřeno je v poslání 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 další navazující služby pro klienta a jeho rodinu.“***

O. s. Lata poskytuje od roku 2007 sociální službu podle zákona 108/2006 Sb., a to jako **sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi**.

Služba si pro naplnění poslání vzhledem k uživateli klade za cíl nabídnout klientovi možnost navázání vztahu a jeho prostřednictvím:

- 1) *posilovat* silné stránky uživatele
- 2) vytvářet klientům bezpečný zkušební prostor pro *rozvoj zdravého vztahu* s dobrovolníkem v době jejich dospívání a dozrávání
- 3) *nevytrhávat* uživatele z jeho přirozeného prostředí
- 4) podporovat uživatele v *odpovědnost* za vlastní rozhodnutí
- 5) umožnit uživateli *zažívat přijetí, podporu, blízkost, důvěru, otevřenost, bezpečí*
- 6) otevírat uživateli *nové možnosti* řešení konfliktů, problémových životních situací a vytváření jeho hodnot

- 7) nabízet nové *alternativy trávení volného času* a navazovat uživatele na *komunitu*, ve které žije
- 8) pomáhat uživateli *zorientovat se na trhu práce*.

Záběr projektu je širší než na jeho začátku, ať už se týká cílové skupiny nebo samotného *obsahu nabízené služby* – zejména aktivit pro klienty. Formalizovala se práce s klienty i dobrovolníky. Zvýšil se poměrně také počet klientů, kteří se za rok zapojí, nyní je to kolem 100 klientů ročně.

Projekt Lata byl v minulosti realizován na více místech České republiky, v řadě organizací. V současné době je kromě Prahy projekt realizován pouze v **Brně** v o. s. Ratolest Brno - v rámci programu SAP – v rámci samostatné metodiky a v **Mostě** v o. s. Mosty - projekt Lata je zde realizován od r. 2010 v rámci projektu SPAM, metodika byla přejata z pražského projektu Lata.

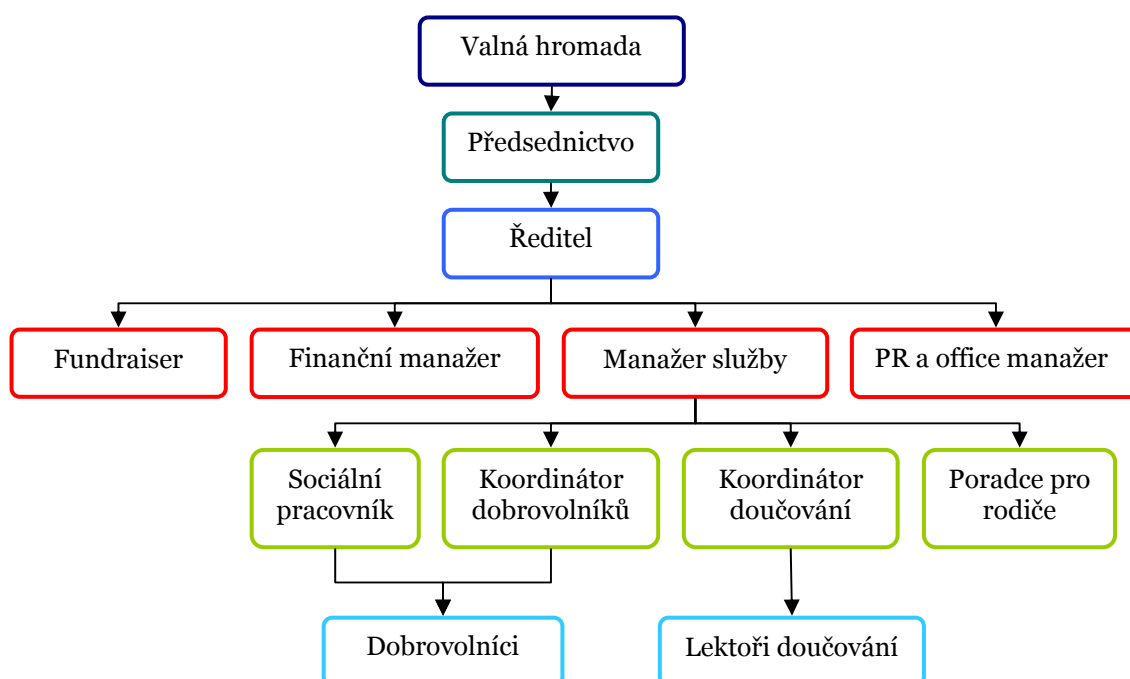
### **2.1.1 Občanské sdružení Lata jako organizace**

Nezisková organizace ve formě občanského sdružení (dále jako o. s.) byla založena v Praze roku 1994, s názvem *LATA - Studentské sdružení pro pomoc rizikové mládeži*, využívající zkratky slov Laskavá Alternativa Trestu pro Adolescenty.

V roce 2007 došlo, na základě rozšiřování cílové skupiny nad rámec rizikové mládeže, k přejmenování organizace na *LATA – Programy pro ohroženou mládež* s hlavním projektem *Ve dvou se to lépe táhne*. Roku 2010 byl název změněn na *Lata – Programy pro ohroženou mládež* (se zkratkou Lata) se třemi základními programy pro klienty.

Lata jako organizace se od svého založení vyvíjela v přirozených vlnách, od velmi aktivního a živorodého studentského sdružení s odbornou záštitou, přes malý projekt vedený dvěma koordinátory, po vývoj posledních pěti let, kdy došlo k přirozené transformaci v profesionální neziskovou organizaci s devíti zaměstnanci, která se snaží o stabilizaci po všech stránkách – jak organizačních, finančních, až po odborné a metodické a o neustálé upevňování svého místa v síti sociálních služeb pro ohrožené děti, mládež a mladé dospělé.

### Organizační struktura o.s. Lata



Tabulka/ Graf č. 1

Kromě registrace sociální služby v roce 2007, jako *sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*, je Lata od roku 2006 také akreditovanou organizací v oblasti dobrovolnické služby podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).

Jako registrovaná sociální služba se Lata řídí těmito *principy*:

- **bezplatnost** – služba je pro uživatele bezplatná
- **dobrovolnost** – uživatel vstupuje do služby dobrovolně, se vstupem do služby dává informovaný souhlas
- **flexibilita** - služba se mění v závislosti se změnou potřeb uživatelů, odpovídá jejich aktuálním požadavkům, organizace zjišťuje pravidelně a co nejotevřeněji zpětnou vazbou uživatelů
- **podpora** - potenciálu a silných stránek uživatele při udržení bezpečného prostoru pro jejich rozvoj
- **nízkoprahovost** – organizace dbá na dobrou dostupnost pro své klienty - místní, časovou i informační, zveřejňuje svou nabídku služby, snaží se oslovovat klienty v jejich přirozeném prostředí, zveřejňuje maximum informací o sobě a své činnosti



- **rovný přístup** – k uživatelům přistupuje organizace bez předpokladů, předsudků, dává jim prostor pro projev vlastní individuality, respektuje jejich životní prostor i názory a ke každému přistupuje s maximální mírou individuálního přístupu
- **individuální vrstevnický přístup** – organizace poskytuje individuální služby; primární snahou služby není skupinová práce s cílovou skupinou, ale individuální odborná podpora klientů spojená s podporou vrstevníka- dobrovolníka
- **odpovědnost klienta za sebe sama** – pracovníci a dobrovolníci vedou uživatele k odpovědnosti za svůj život, respektují vůli a rozhodnutí klienta, čímž jej uschopňují a brání rozvoji závislosti na sociálních službách
- **týmová práce při poskytování služby** – organizace dbá na profesionálně poskytovanou sociální práci v týmu a vytváří k ní vhodné podmínky, které umožňují rozvoj a vysoký standard poskytování služby stejně jako rozvoj organizace jako celku a zaměstnanců jako pomáhajících profesionálů.

### 2.1.2 Lata a způsob práce s klienty

Tématem diplomové práce jsou předpoklady dobrovolníků Lata pro práci s jejich klienty. Klientovo zapojení do Lata má svůj jasný průběh a pro pochopení souvislostí je důležité znát celý systém projektu.

Způsob práce s klienty se v základu opírá o naplnění jejich základních potřeb tak, jak je shrnul Z. Matějček se svými spolupracovníky.

Základní psychické potřeby (Matějček, Dytrych, 1994):

- *Podnětová proměnlivost* (stimulace - její dostatečná složitost a variabilita)
- *Potřeba kognitivního řádu* (vnější struktury - smysluplného, srozumitelného a organizovaného uspořádání podnětů)
- *Potřeba emoční vazby* (specifický sociální objekt, k němuž je dítě vázáno tělesným a stabilním poutem)
- *Potřeba autonomie* (nezávislosti, sebenaplnění a zajištění osobní integrity)

- *Potřeba otevřené budoucnosti a akceptované vlastní minulosti*

Způsob současné práce s klientem odpovídá standardům sociální služby, zásadní změny přišly s registrací sociální služby v r. 2007, kdy byla standardizována péče o klienty a s malými obměnami takto probíhá od té doby.

Projekt Lata byl založen s cílem nabídnout program dospívající mládeži a mladým dospělým, od počátku byla věková hranice pro klienty v rozmezí 15 až 26 let. Před čtyřmi lety byla snížena spodní hranice na 13 let.

Klienty jsou **dospívající a mladí dospělí z Prahy a blízkého okolí**. Do projektu musí vstoupit dobrovolně, resp. požadován je jejich informovaný souhlas.

Bez ohledu na program, do kterého je zapojen, prochází klient stejnou bází programu a to **každotýdenním setkáváním se svým dobrovolníkem, na 2 - 3 hodiny** týdně, a to po delší dobu – doporučovaná minimální doba pro zapojení se do projektu je 6 měsíců, maximem jsou dva roky.

Dvojice spolu tráví svůj **volný čas**, na termínu a programu schůzky se domlouvají společně. Náplň schůzky je na dvojici, záleží na klientovi, jaký program je pro něj zajímavý, dobrovolník by měl vybírat spíše aktivnější náplň, která přirozeně napomáhá vytvoření a rozvoji jejich vzájemného vztahu, který tvoří páteř celé služby.

Důležitou paralelní složkou k práci dobrovolníka s klientem je práce klíčového pracovníka projektu na klientově případu. 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 byli součástí programu a klientově účasti v programu tak informovanou oporou.

### 2.1.2.1 Vstup klienta do služby

Do projektu se naprostá většina klientů dostává skrze doporučení některé ze spolupracujících institucí, organizací či odborníků z praxe, případně je přivádějí jejich rodiče. Pouze minimum klientů si projekt najde samo.

Organizace, které klienty doporučí, se tak pro projekt stávají *organizacemi primárními* a jde jak o **státní orgány** - např. OSPOD, kurátory pro mládež, střediska výchovné péče, instituce pro výkon ústavní či ochranné výchovy (diagnostické ústavy, dětské domovy, výchovné ústavy, střediska výchovné péče); **zdravotnická zařízení** (např. dětské psychiatrie, ozdravovny); **nestátní neziskové organizace**, které pracují ambulantně s dětmi či rodinou, jako azylová zařízení, domy na půl cesty, poradenská centra; **pedagogická zařízení** - školy, pedagogicko - psychologické poradny; tak o **spolupracující odborníky** – zejména psychology, psychiatry a terapeuty apod.

Pokud klient splňuje *základní požadavky pro vstup* do služby, tzn.:

- 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;

je do projektu **přijat** pokud:

- 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/6 měsíců);
- je jeho vstup *dobrovolný* (informovaný souhlas).

Služba je, z důvodu svých objektivních limitů, zaměřena pouze na lehké formy případného postižení a psychiatrické dekompenzace (viz podmínka schopnosti samostatného pohybu po městě), služba nenahrazuje průvodcovské služby.

### 2.1.2.2 Průběh klientova zapojení

S klientem v Latě jednájí vždy sociální pracovníci, kteří jsou zodpovědní za formální průběh jeho zapojení do projektu. Od prvního kontaktu je snahou dosáhnout cílů, které má služba ve vztahu ke klientovi.

V praxi to znamená, že od počátku Lata usiluje o spolupráci celého nejbližšího okolí klienta – ideálně jeho rodiny, ale uživatelem je klient sám. **Úvodní rozhovor**, jako podmínka vstupu do projektu, proto probíhá vždy s klientem, částečně pouze s ním, bez doprovodu, s důvěrou v jeho schopnost rozhodovat sám o sobě. Klíčový sociální pracovník seznamuje klienta s průběhem projektu, s tím, co mu může nabídnout, jaké budou také nároky.

Sociální pracovník se také snaží klienta **namotivovat** k zapojení se do projektu, řada klientů samozřejmě přichází s různým předporozuměním a informacemi, jeho vlastní motivace může být nulová či ambivalentní, proto jsou první tři schůzky pro klienta testovací – na vlastní kůži může poznat, co účast v projektu obnáší a poté se rozhodnout na základě skutečně informovaného rozhodnutí, zda chce v projektu pokračovat.

Pokud klient vyjádří souhlas se zapojením, vyplňuje *Kontrakt* týkající se podmínek jeho zapojení, seznamuje se se svými právy a povinnostmi v projektu a důležitou složkou *Kontraktu* je také dotazník o jeho zájmech a představě o zapojení do projektu, na jehož základě probíhá **vytvoření dvojice klient - dobrovolník**. Tento proces je na sociálních pracovnících, kteří se snaží vybrat co možná nejvhodnějšího dobrovolníka ke klientovi, a přitom zohlednit individuality obou tak, aby se vhodně doplňovali či mohli své budoucí schůzky opřít např. o společný zájem, neméně důležité jsou ale i zcela praktické věci – např. aby se časové možnosti obou shodovaly.

**První schůzku** dvojice domlouvá dobrovolník s klientem už samostatně, od počátku je na jejich dohodě, jak, kdy a kde budou schůzky probíhat. Zodpovědnost domluv ale leží na dobrovolníkovi, který musí klienta kontaktovat každý týden alespoň jednou, způsob má volit úměrně klientovým možnostem a schopnostem. Jde o nejproblematictější místo celého projektu a velmi záleží na schopnostech a dovednostech dobrovolníka, zda a v jaké frekvenci se dvojice bude scházet. Ideálem je každotýdenní setkávání.

### 2.1.2.3 Plánování, hodnocení a ukončení klientova zapojení

Klient má *tři první schůzky* se svým dobrovolníkem na rozhodnutí, zda mu projekt svou formou vyhovuje a chce v něm pokračovat dál. Po těchto zrealizovaných schůzkách se opět *potkává se sociálním pracovníkem* – svým klíčovým pracovníkem. Až tento jeho *souhlas* je vnímán jako skutečně informovaný – už na vlastní kůži projekt okusil a má dostatek informací k rozhodnutí.

Častějším případem je, že se klient rozhodne v projektu *pokračovat*. V tomto případě sestavuje se svým klíčovým pracovníkem plán svého zapojení – **Individuální plán** - na příští tři měsíce. Plán obsahuje několik SMART cílů<sup>1</sup>, se kterými je následně seznámen dobrovolník, a plán může doplnit také svými návrhy.

Po třech měsících setkávání s dobrovolníkem probíhá na schůzce se sociálním pracovníkem **hodnocení a revize individuálního plánu klienta**. Sociální pracovník pracuje s klientovými úspěchy v dosažení jednotlivých cílů 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 pokračovat.

Klient má také právo jednou **změnit svůj protějšek** – zejm. z důvodu vážného osobnostního nesouladu. V případě, že se klient rozhodne v projektu nadále pokračovat, opakuje se tvorba *plánu* pro příští tři měsíce.

Klient se také může rozhodnout v projektu **nepokračovat**, stejně jako má tuto možnost kdykoli v průběhu svého zapojení. V tom případě je pozván na *ukončovací rozhovor*, který má za cíl ukončit, zhodnotit a zarámcovat celé jeho působení v projektu – tak, jak je klient vnímal.

V případě, že skončí dobrovolníkově zapojení v Latě, může klient pokračovat s jiným dobrovolníkem.

Klientovo zapojení **hodnotíme** také **s rodičem** (resp. zákonným zástupcem klienta), který je také *zván* na *hodnotící rozhovor* každých 3 – 6 měsíců klientova zapojení do projektu, a také na *závěrečný hodnotící rozhovor* po ukončení spolupráce s klientem.

---

<sup>1</sup> SMART cíle: Specific – konkrétní; Measurable – měřitelné; Achievable – dosažitelné; Relevant – relevantní; Timed – časované

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*.

#### **2.1.2.4 Doprovodné aktivity projektu**

- V rámci sociální služby probíhá **paralelní práce s rodinou klienta** - s rodiči (zákonnými zástupci), či členy klientovy rodiny, pracuje poradkyně pro rodiče na pravidelných *rozhovorech*.
- Rodina může také využít **nadstavbových poradenských konzultací** s poradkyní pro rodiče zdarma, pokud cítí potřebu řešit jiné obtíže v rodinném systému. Tyto konzultace může využít i klient pro vyřešení ohraničeného problému – cca do 10 konzultací. V případě potřeby *dlouhodobé terapie* jsou odkazováni ke spolupracujícím odborníkům.
- Klienti s dobrovolníky mohou v rámci schůzek využívat **volných vstupů** na různé kulturní, sportovní a zážitkové akce a aktivity, pokud je to v souladu s klientovým individuálním plánem.
- Klient může také získat finanční příspěvek na jeho účast na **volnočasovém kroužku**, pokud je ze sociálně slabé rodiny (resp. pokud vyrůstá v náhradní výchovné péči). Klíčový pracovník či dobrovolník klienta mu mohou pomoci s výběrem a zapsáním do klientem vybraného kroužku. Cílem je podpořit klientovo zapojení do přirozených sociálních struktur a zároveň aktivní trávení jeho volného času.
- Častým problémem pro klienta představuje jeho školní prospěch, v rámci projektu mohou využívat dlouhodobé bezplatné **doučování**, které zároveň není vhodnou náplní schůzek dobrovolníka s klientem, přestože často bývá rodiči vnímáno jako jejich nejsmysluplnější náplň.

- V současné době probíhá pilotně nabídka využití tréninku metodou **EEG Biofeedback** pro zlepšení jejich specifických potíží (zejm. ADHD, specifické poruchy učení, vývojové vady řeči, poruchy chování apod.).

### 2.1.2.5 Nejčastější problémy klientova zapojení

Touto prací se pokouším hledat odpověď na otázku, jak je možné **zlepšit službu klientům poskytovanou**, resp. **úspěšnost** celého programu pro klienta. Z logiky věci máme na okolnosti na klientově straně vliv minimální, proto mohou být problémové tři velké oblasti a těmi jsou:

- *metodika* programu
- *práce sociálních pracovníků s klienty*
- *práce dobrovolníků s klienty*

Co se metodiky programu, resp. práce sociálních pracovníků týká, zde probíhá pravidelná vnitřní revize programu a revize práce sociálních pracovníků jejich nadřízeným. Určité problémy se samozřejmě týkají samotných vztahů dobrovolníků s klienty. Řada z nich se dá odstranit přípravou a metodickým vedením dobrovolníků, ti by ale měli být už vybíráni tak, aby se tyto potíže eliminovaly.

Obecně by se dalo mluvit o schopnosti dobrovolníka dodržet své povinnosti, které jsou dané dobrovolnickou smlouvou, a ty 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

- zachovávat **pravidla mlčenlivosti**.

Z mé zkušenosti dobrovolníka, koordinátora dobrovolníků, sociální pracovnice a manažerky služby jsou **největšími problémy**, které mají vliv na klientovo zapojení:

- **nedostatečná frekvence** schůzek dobrovolníků s klienty, která je často způsobená nedůsledností dobrovolníků a problémy s jejich odpovědností k programu a nastavené metodice. Pokud schůzky neprobíhají pravidelně, mají klienti menší motivaci v nich pokračovat a je obtížné vytvořit dostatečně pevný vztah
- **nevhodně plánované náplně schůzek**, které neodpovídají individuálnímu plánu klienta, resp. nerespekt k jeho potřebám – dobrovolník více hledí na svou představu, není schopný nebo ochotný přizpůsobit se klientovým možnostem
- v obecné rovině jde o dobrovolníkovu **nezodpovědnost** k jeho časovému závazku v Latě (tzn. předčasné ukončení spolupráce, neodevzdávání zpráv o průběhu vztahu s klientem, nedocházení na supervize, nedostatečná komunikace s organizací apod.).

**Průběžnou revizí** dobrovolnické metodiky – tedy způsobu interní práce s dobrovolníky se daří různé objevující se problémy eliminovat, výše uvedené potíže ale přetrvávají a jsou problémy stěžejními. Z toho důvodu jsem měla zájem tyto problémy prověřit ve výzkumu a zjistit tak, zda by se jim dalo předcházet ještě před jejich vznikem – tzn. *vhodným výběrem dobrovolníka*.



## **2.2 DOBROVOLNÍK**

V této kapitole se chci věnovat **dobrovolnictví** se vztahem k projektu Lata, tzn. zejména aspektům *vrstevnického dobrovolnictví v programech „jeden na jednoho“*.

Pro uchopení rámce celé práce není možné vzít si téma dobrovolnictví jako takové, je nutné jít krok po kroku k vyspecifikování tohoto širokého tématu pro potřeby této práce.

Abstraktem dobrovolnictví, ke kterému celou tuto práci vztahuji, je *dobrovolnictví plnoletých mladých lidí do 30 let, kteří dobrovolnický pracují v sociální sféře (konkrétně v mantinelech daných prací v sociální službě), kteří pracují v individuálním programu „jeden na jednoho“ a to dlouhodobě – tzn. více než jeden rok.*

Tato specifika splňují všichni dobrovolníci v programu Lata, ale nejen zde, takže předpokládám, že tato práce může být využita i širěji, pro potřeby programu Lata ale nejspíše.

### **2.2.1 Dobrovolnictví - vymezení pojmosloví**

#### **Dobrovolnictví**

Většina definic dobrovolnictví je značně obecná, aby pokryla celý fenomén dobrovolnictví.

Vzhledem k tematice práce budu ale vnímat dobrovolnictví obecně spíše jako polští kolegové v Manuálu NGO. Definice, kterou vypracovalo Centrum dobrovolníků ve Varšavě, zní: *„Být dobrovolníkem znamená pracovat mimo kruh rodiny a přátel pro dobro jiných, zadarmo, vědomě a ze svobodné vůle. Dobrovolníkem může být kdokoliv a jako dobrovolník může pracovat ve všech sférách života společenství, kdekoliv je jeho pomoc potřebná. Je potřeba mít na mysli, že ne každý dobrovolník se hodí pro každý druh práce.“* (Jordan, Tóth, Pietrowsky, 2010)

O. s. Lata funguje jako akreditovaná organizace v oblasti dobrovolné služby, zcela praktickou definici této služby poté nabízí Zákon 198 o dobrovolnické službě: *„Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje*

a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase“.

## **Mentoring**

Pro program typu Lata budu v rámci práce používat i termín *mentoring*, který sice není zatím většinou používán v terminologii programů „jeden na jednoho“ v ČR, ani v projektu Lata samotném, svým obsahem jim ale přesně odpovídá.

V zahraničí jde o známý a zavedený pojem, v Čechách je často vnímaná jeho negativní konotace ve smyslu *poučování, kárání* – často jako jeden ze vztahů blokujících způsobů přístupu ke klientovi. Výjimkou v používání pojmu *mentoring* v České republice byly dosud programy zaměřené na snížení recidivy klientů, kterým byl uložen alternativní trest nebo opatření – jako např. služba *Mentor o. s. Sdružení pro probaci v trestní justici*.

První monografie o mentoringu – v rámci sociální sféry – vyšla česky teprve v loňském roce.

Pojem *mentoring* se obecně, často v business sféře, rozumí metoda, která funguje na principu rozvíjení méně zkušených jednotlivců, např. nových kolegů (mentorovaných), osobami zkušenými (mentory), často jako jedna z metod firemního řízení, spolu např. s *koučingem*.

Konečně původ slova je z Homérovy Odyssey, ve které měl Mentor za úkol učit Odysseova syna Telemacha.

V dikci sociálních práce je pojem *mentoring* zpřesněn, na základě jeho dlouholetého používání v zahraničí, následovně: „*Mentoring je individuální vztah mezi starším a zkušenějším mentorem a mladším, méně zkušeným chráněncem mentora, který prostřednictvím vztahu s mentorem získává rozvoj vlastních osobnostních, kognitivních a sociálních dovedností*“ (Rhodes, Dubois, 2008). Tato definice tak popisuje praxi naprosté většiny programů „jeden na jednoho“, kdy jsou klienty děti, mladiství a mladí dospělí. Typově jde o pomáhající, poloformální vztah).

Častým jevem je tzv. **přirozený mentoring** – jako vztah dítěte k někomu z důležitých blízkých osob (příbuzný, rodinný známý, kamarád), těch ale v postmoderní společnosti ubývá, proto má smysl jejich místo nahrazovat **mentoringem řízeným** – tedy umělým, nepřirozeným – někdy také mluvíme o uměle vytvořeném vztahu dobrovolníka (mentora) s jeho klientem, tedy o *organizovaném mentoringovém programu*.

### **2.2.2 Osobnostní předpoklady dobrovolníka Laty**

I u dobrovolníka, jako u ostatních pomáhajících profesí, je jeho osobnost nástrojem pomoci. V následující kapitole nastíním **osobnostní předpoklady**, které zásadněji vstupují na dobrovolníkově straně do jeho schopnosti vést vztah s klientem, a které je důležité sledovat a vztáhnou je na konkrétní nároky, které na něj účast v projektu klade.

Bohužel je také celá řada osobnostních rysů, které u dobrovolníků dost dobře, bez jejich podrobné osobnostní diagnostiky, sledovat nemůžeme, nebo oni sami nám je nejsou schopni popsat. A i pokud by to bylo možné, měli bychom následně podrobně testovat, zda tyto rysy vstupují – a jakým způsobem – do jejich konkrétní dobrovolnické práce, ne je kvůli jejich specifikům, která se vymykají některé z norem, automaticky vyškrtnout. To je něco, s čím je nutné u dobrovolníků – jako u všech lidí – počítat, a v tomto případě se podle toho zařídit zejména v průběhu jejich dobrovolnické práce při jejich vedení a metodickém nastavení programu, do kterého vstupují, což už je ale téma na jinou práci.

E. Fromm (1997, s.44) definuje osobnost jako celek *„zděděných a získaných psychických vlastností, které charakterizují jedince a vytvářejí jedinečnost tohoto jedince“*, vhodně ji konkretizuje také definice M. Vágnerové (2005a), která definuje osobnost jako: *„relativně stabilní systém, komplex vzájemně propojených somatických a psychických funkcí, který determinuje prožívání, uvažování a chování jedince, a z toho vyplývající jeho vztah s prostředím“*.

U dobrovolníka, resp. zájemce o dobrovolnictví nás zajímá osobnost zájemce z hlediska jeho individuální psychologické charakteristiky – zejména ve vztahu k jeho schopnosti vést fungující vztah s konkrétním dobrovolníkem.

Nakonečný (1997) uvádí 2 třídy psychologických charakteristik:

1. charakteristiky *vlastností psychických procesů* (paměť, myšlení, vnímání)
2. charakteristiky *psychických vlastností osobnosti* (rysy osobnosti) – dispozice, resp. projev psychických procesů.

U dobrovolníka nás zajímá zejména druhá třída – to, jak je k disponován k roli dobrovolníka.

Jednotlivé teorie a psychologické školy se k problematice rysů osobnosti staví různě. Nakonečný (1997) ale poukazuje na to, že **smysl chování** dávají zejména jeho vnitřní důvody – **motivy**.

Osobnost pak ale můžeme vnímat jako Vágnerová (2005a, s. 215) jako „*system dispozic, které vysvětlují individuální zvláštnosti chování v té které situaci*“.

Co se **kategorizace** rysů osobnosti týká, je možné opět vycházet z různých hledisek. Nejjednodušší třídění rozlišuje tři kategorie – **temperament, schopnosti** a tzv. **volní vlastnosti** (jako je vytrvalost, ráznost, smysl pro odpovědnost, spolehlivost, svědomitost, rozvážnost a jejich opaky). *Volní vlastnosti* charakterizují jednání a svůj psychologický význam dostávají ve spojení s **motivy** a *postoji*. K. Balcar (1983) mluví na základě obsahového rozboru osobnosti o pojmech *temperamentu, poznání a motivace*, které podle něj označují také složky osobnosti. Nakonečný (1997) uvádí ještě kategorii **kognitivního stylu** osobnosti – zpracovávání a používání informací.

Dispozice jednotlivých kategorií rysů osobnosti je možné vnímat následovně (Nakonečný, 1997):

- dispozice ke vzrušivosti – *temperament*
- dispozice k mentálnímu výkonu – *schopnosti*
- dispozice k hodnocení – *postoje*
- dispozice k zaměřování a energetizaci jednání – *motivy*

Tyto prvky osobnosti jsou integrovány do funkčního celku **ega** – jako jednota strukturních a dynamických aspektů osobnosti. Na tyto jednotlivé aspekty se nyní zaměřím ve vztahu k dobrovolnictví, resp. mentoringu.

### 2.2.2.1 Temperament dobrovolníka

**Temperament** je vrozeným základem osobnosti, závisí na něm převažující způsob reagování – obecného i emočního (Vágnerová, 2005a, str. 216).

V širším pojetí J.P. Guilforda (1959) se temperament spojuje se způsobem, jakým probíhají *akce jedince*. S. L. Rubinštejn (1967) jej spojuje s **charakterem** - za základní dimenze charakteru pokládá *impulzivnost a tempo psychické činnosti*.

E. Fromm (1997) vnímá temperament jako hlavní nástroj osobnosti – svou povahou je konstituční a značně trvalý – na rozdíl od charakteru, který je utvářen postupně *hodnotovými volbami* jedince, které jsou ovlivňovány sociokulturním působením okolí.

V rámci praktické části se opírám o teorii temperamentu G. Heymanse a E. D. Wiersmy, kteří svým výzkumem odvodili *tři dimenze temperamentu*: (Nakonečný, 1997)

- 1) **emocionalita – nedostatek emocionality**: jde o emoční vzrušivost, která se projevuje přiměřeností emoční reakce
- 2) **aktivnost – pasivnost**: v rámci vztahu k práci, trávení volného času, závazkům
- 3) **primární funkce – sekundární funkce**: rozdíl je v průběhu psychických reakcí – při převaze *primárních funkcí* (typické pro extroverty) je reakce okamžitá, silná a rychle odeznívající – tzn. impulzivní; pokud převažuje *sekundární* (u introvertů) je prvotní reakce slabá, její síla postupně narůstá, ale dlouho odeznívá i po ukončení působení podnětu – tzn. neuvědomované doznívání duševního děje.

Ráda bych se více zmínila zvláštní dimenzi temperamentu, kterou je **emocionalita (emotivita)**. Ta je trvalejší vlastností osobnosti a určuje především dynamiku prožívání emocí (citlivost, hloubku prožívání, stálost emocí, doznívání v čase) – přetváří se vývojem z temperamentu v systém

emoční výbavy, který zásadně ovlivňuje jeho chování (Nakonečný 1997). Emoce jsou bezprostředním ukazatelem toho, jak člověk přijímá sebe i okolní svět.

Ve vztahu k dobrovolníkům nás zajímají tyto složky osobnosti ze tří základních hledisek:

- 1) nemůžeme mluvit o „ideálním“ **temperamentovém ladění** dobrovolníka, tento fakt je ale důležitým hlediskem při jeho *párování s klientem* – např. tak, aby se vhodně doplňovali, resp. k sobě temperamentově ladili
- 2) u výběru dobrovolníka hledíme na jeho **emocionalitu** – vzhledem k tomu, že vnější projevy emocí mají komunikační funkci, měl by mít dobrovolník schopnost *dávat svou emocionalitu vhodně najevo* – resp. být pro klienta emočně srozumitelný a otevřený, mluvíme pak ale už o schopnosti dobře svým emocím rozumět – být je schopen popsat v souvislosti s objektem, na který jsou zaměřeny.
- 3) důležitou roli ve vztahu s klientem hraje dobrovolníková **aktivita/pasivita**, kterou v tomto vztahu projevuje na schůzkách samotných i vzhledem k jeho závazkům v projektu. Jde zejména o dobrovolníkovu ochotu k aktivitě, podle klientových možností, schopností a potřeb.

#### **2.2.2.2 Schopnosti dobrovolníka**

**Schopnosti** jsou psychofyzickými dispozicemi jedince k *výkonu* (jako dosažení určité úrovně splnění úkolu) - nebo jinak předpoklady k jisté *aktivitě* (Vágnerová, 2005a) - jsou vnímány jako naučené, získané (narozdíl např. od **nadání**).

Dobrovolníkovy schopnosti jsou základním předpokladem pro přijetí do projektu - v Latě jsou, na základě pozorování dobrovolníka na *úvodním rozhovoru* a *výcviku dobrovolníků* (zejména při modelových situacích), zkoumány z jeho schopností:

- 1) komplexní schopnost - *emoční inteligenci* – tzn. podle Vágnerové (2005a):

- dobrou orientaci ve vlastních emocích
  - regulaci vlastních emocí
  - aktivizaci pozitivních emocí, která posiluje motivaci k žádoucí činnosti
  - empatii – vnímavost k dalším lidem, která je podmíněna první složkou emoční inteligence
  - schopnost navazovat a udržovat mezilidské vztahy
- 2) dobrovolníkovu *schopnost pracovat ve skupině* - po celou dobu zapojení do projektu se musí povinně účastnit skupinových supervizí.
- 3) u dobrovolníků předpokládáme jako nezbytnou podmínku určitou *úroveň komunikačních schopností a dovedností*.

Komunikací můžeme mínit, stejně jako Vágnerová (2005a, s. 297) „*proces vzájemného předávání informací v sociálním kontaktu pomocí různých prostředků, zahrnující i sdílení, tj. prožívání a hodnocení této situace.*“ Jde o důležitou variantou sociální situace, obsahuje sdělování i přijímání informací o dané situaci, obvykle pomocí symbolů (slov, gest apod.), jimiž je možné vyjádřit myšlenky, pocity, potřeby... Důležitým prvkem je sdílení této situace a její prožívání, které zahrnuje vztah komunikujících.

Schopnost komunikovat s druhými má pro sociální život jedince zásadní význam, může odpovídat na *různé potřeby*:

- potřebu sociálního kontaktu
- potřebu orientace ve světě
- potřebu sebepotvrzení, resp. sebeuplatnění
- potřebu potvrdit svou konformitu k sociálním požadavkům

Vztah s dobrovolníkem často umožňuje klientovi komunikovat *novým způsobem* – a to v obou komunikačních rovinách – *obsahové i vztahové*. Klient se s dobrovolníkem dostává do nových pro něj nezvyklých sociálních situací, je v nové roli a specifickém vztahu, může si tak osvojit i nový způsob komunikace. Ta je totiž *prostředkem socializace* – ve smyslu formování osobnosti, nejen jejím *produktem*. Cílem působení dobrovolníka je v důsledku právě socializace, tak jak jí vnímá Keller (2008, s. 38) – „*Socializací prochází každý lidský tvor, má-li se stát sociální a kulturní bytostí. (...) Cílem socializace je zformovat bytost, která se bude i o samotě chovat tak, jako by byla pod stálým dohledem ostatních členů skupiny.*“

### 2.2.2.3 Postoje dobrovolníka

Jedinec se často vztahuje ke světu, poznává jej, přes jeho **hodnocení**, které může být vyjádřeno slovy, ale i neverbalizovaným vztahem, **postoj** je pak hodnotícím vztahem - resp. „*přetrvávající získané dispozice k určitému hodnocení*“ (Vágnerová, 2005a, s. 291).

**Postoje** umožňují snadnější *orientaci ve světě* – pomáhají svět uspořádat, kategorizovat informace; dodávají jistotu při řešení problémů – pomáhají nám chovat se způsobem žádoucím dané situaci, slouží tedy k *regulaci chování*; lidské chování činí předvídatelnějším, tudíž srozumitelnějším; mohou mít také *ochrannou funkci* pro ego. Na druhou stranu se vyznačují rezistencí ke změně, která hrozí rigiditou. Čím je postoj extrémnější, tím bývá silnější a hůře vyvrátitelný, pokud je s ním člověk identifikovatelný.

Specifickou kategorií postojů jsou **předsudky** - které mají silný emoční náboj a slabou kognitivní složku – bývají převzaté, často opřené o minimum informací, vytváří se bez dostatečné znalosti daného tématu. Díky silné emotivní složce bývají odolné vůči racionálním argumentům.

Součástí předsudků jsou **stereotypy** – zafixované zjednodušené názory, které bývají zkreslené, často se zaměřují na určitou skupinu lidí.

Je zřejmé, že postoje patří k životu, každý z nás má určité předsudky, žije pod větší či menší měrou se stereotypy. U dobrovolníků pozorujeme zejm. míru jejich ochoty tyto postoje měnit v závislosti na získávaných informacích zejména proto, aby nebránily vzniku vztahu s klientem, který bude mít jistě jinou škálu postojů. Při uměle vytvořeném vztahu s člověkem, kterého si člověk sám nevybral, např. právě na základě jeho postojů, je důležitá zejména schopnost přijímat odlišnosti v postojích druhého a být schopen je respektovat.

U dobrovolníků proto zkoumáme obě tyto dovednosti:

- 1) *otevřenost* (názorům a postojům ostatních a na druhé straně schopnost mluvit a vysvětlovat své postoje)
- 2) *ochotu se učit* (tzn. prověřovat své postoje na základě nových informací, zkušeností svých i ostatních).



#### 2.2.2.4 Motivy dobrovolníka

**Motivy** v užším smyslu představují *vědomé záměry (cíle) chování*, v širším potom *cíle chování* vůbec – faktory aktivizující lidské chování – tzn. i nevědomé účely chování. Vnitřním *zdrojem* motivu je **potřeba** – cílem její uspokojení.

Existují různé formy a druhy motivů, potřeby jako základní motiv, ostatní formy se z nich odvíjí.

Motivace pak bývá spojena s *emočním prožitkem*, který signalizuje určitou potřebu a stimuluje jednání. Určuje směr, intenzitu a délku trvání.

Existují různé modely, *jak motiv vzniká* - Madsen (1979) je popsal následovně:

- narušením vnitřního prostředí
- vnějším činitelem
- zaměřením na cíl (důležitá je představa žádoucího cíle); činnostní model – samotný proces uspokojování potřeby jako cíl (sport, hra, tvůrčí aktivita,...)
- emoční model – motivovanost je signalizována emocemi i tělesnými pocity (nasyčení, odmítnutí, úspěch...).

Zvláštní formou motivů jsou **zájmy**, které projevují výběrem nebo preferencí určitého objektu nebo poznávací aktivity a účasti na ní, svou roli hraje také *pozornost*, upínaná na předmět zájmu.

**Záliby** se zaměřují na konkrétní činnost, kterou uspokojují. Někdy oba pojmy splývají.

U dobrovolníků by nás mohla zajímat jejich **motivace** pro vstup do projektu, při úvodních rozhovorech je otázka po motivu vstupu do projektu kladena. Jejím smyslem je ale spíše podnítit, aby zájemci o dobrovolnictví sami *hledali odpověď* na tuto otázku a mít možnost vidět způsob jejich uvažování o *sobě sama*, než tímto způsobem zjišťovat reálnou motivaci zájemce. Rozumět svým vnitřním motivům je velmi obtížné, někdy nemožné.

Dobrovolníkovy **zájmy a záliby** jsou důležitou informací, kterou zájemci o dobrovolnictví v Latě vyplňují do vstupních dotazníků a které následně usnadňují výběr vhodného dobrovolníka pro klienta.

### **2.2.3 Dobrovolnictví jako profesionální způsob pomáhání**

V pohledu na profesionalitu dobrovolníků budu opět souhlasit s polskými kolegy z Centra dobrovolníků ve Varšavě: *„Při změně chápání bývalého konceptu dobrovolnictví na současný je důležité, aby byla práce, kterou dobrovolníci dělají, organizována a vykonávána v rámci nejvyšších profesionálních standardů. Rozporuplně to mohou chápat ti, kteří nepovažují dobrovolnickou práci za „skutečnou práci“. Jsou to lidé, kteří dospěli k mylnému závěru, že dobrovolníci nemusí být zodpovědní za kvalitu práce, protože za ni nedostávají zaplacení. Nový koncept „profesionality“, který se spojuje s dobrovolnictvím, tvoří hlavní rozdíl mezi minulostí a přítomností. Kromě toho jakákoliv práce a jakékoliv zaměstnání se může vykonávat na dobrovolné bázi. Dobrovolníci můžou kdekoliv vykonávat nejen jednoduchou práci, ale i takovou, která si vyžaduje profesionální školení a praxi. Z toho důvodu je dobrovolníkem nejen ten, kdo dělá dobro, pomáhá, nebo se stará a věnuje se společenství, ale stejně tak i učitel, počítačový odborník, politik, inženýr, grafický designér, prostě každý, kdo přináší poznatky, zručnosti a zkušenosti pro pomoc jiným.“* (Jordan, Tóth, Pietrowsky, 2010)

Dobrovolníkem se každý stává na základě svého rozhodnutí, vede ho k tomu jistý *motiv, pohnutka* a činí tak s *očekáváním* na věci budoucí a jistě ne bez nároků na výsledky své práce. Většina z těch, kteří se dobrovolníky stávají očekávají, že jim toho rozhodnutí a jejich následné dobrovolnictví přinese něco – blíže nedefinované kvality a obsahu - do jejich života. A tento fakt není vždy vědomý nebo snad uvědomovaný a jednoduše popsatelný.

Tyto a další aspekty vstupují, v průběhu zapojení dobrovolníka, do jakékoli činnosti do způsobu jeho práce a ovlivňují její výsledky. Více než důležité to je právě v případě, kdy vstupují dobrovolníci do sociálních programů a dostávají se do kontaktu s klienty, kteří využívají program, či službu v nějak obtížné situaci. Jde tím pádem o moment, kdy má dobrovolník v některém z ohledů více (zkušeností, schopností, zdrojů) a tento nadbytek může využít při práci s klientem, který má logicky něčeho méně, nedostatek. Což je podmínkou pomoci jako takové: *„Já mám víc a můžu ti dát tak, abys měl víc, ideálně,*

abychom měli stejně“. V tomto ohledu je nutné klást na dobrovolnickou práci profesionální nároky – nároky na reflexi jeho práce, na řízenou a udržitelnou pomoc, aby se z dobrovolníka nestala pouze vyprazdňovaná nádoba a on svou pomocí neskončil v momentu: „Dal jsem ti vše, co jsem měl, ty teď máš vše, já nic“.

Východiskem pro tuto práci je sledovat schopnost dobrovolníka udržet a vést kvalitní vztah s klientem – tzn. celý komplex jeho osobnosti a ostatních předpokladů. To klade nároky na zastřešující organizaci na přípravu a vzdělání dobrovolníků. I v tomto k dobrovolníkům přistupujeme jako k profesionálům – zajímá nás, jak jsou schopni se svého úkolu zhostit konkrétně, jak jsou schopni reagovat v různých situacích s klienty.

### **2.2.3.1 Riziko přílišné kontroly a sebeobětování**

Profesionalita tohoto vztahu je, jako u všech jiných profesionálních vztahů, dána mírou lidského vztahu pracovníka ke klientovi (Kopřiva, 2000). Je tedy neoddiskutovatelným faktem, že zde bezprostředně hrozí tendence, které do něj mohou vstupovat rušivě. Tím míním *nadbytečnou kontrolu a sebeobětování*.

**Nadbytečná kontrola** klienta ze strany dobrovolníka bývá celkem úspěšně eliminována metodickým vedením. To je jedno ze specifik tohoto neustále supervizně střeženého a kontrolovaného vztahu. Dobrovolníkovu nadměrnou kontrolu reflektuje klíčový pracovník klienta, v reflexi na dobrovolníkovy zprávy. Další možnost má na osobní schůzce s dobrovolníkem, pokud ten v těchto tendencích pokračuje, největší roli má pak supervize.

Hůře se ovšem filtruje riziko dobrovolníkovy **sebeobětování**, které nemusí být na první pohled, v rámci vztahu s klientem, patrné, natož dobrovolníkem reflektované. V určitých dobrovolníkových tendencích je jej ale možné vidět (*vybavuji si dobrovolnici, která byla natolik zasažená situací své klientky vyrůstající v dětském domově, že pro ni bylo velmi mučivým procesem, zprvu pouze heteronomním – po tlaku klíčového pracovníka – nekupovat klientce různé drobnosti, od dobrot po oblečení. Bylo pro ni velmi obtížné pochopit logiku toho, proč by ona nemohla klientce dát něco, čeho má*

hodně). Nezbytné je na toto riziko u dobrovolníků myslet a aktivně je v práci s nimi oslovovat a samozřejmě dobrovolnickou práci supervidovat.

### **2.2.3.2 Hranice vztahu**

Obecně důležitou dovedností u dobrovolníka je držet ve vztahu s klientem hranice tohoto vztahu. Nároky na dobrovolníky jsou v tomto ohledu velmi vysoké – jejich úkolem je vytvořit s klientem poloformální vztah důvěry a porozumění, ale stále také držet podobu a pravidla programu, důležité je udržet autonomii v takto blízkém vztahu.

Je zřejmá obojakost hranic, o které hovoří Kopřiva (1997), tzn. hranice chrání dobrovolníka, příliš tvrdá hranice ale znemožňuje rezonanci s klientem.

U dobrovolníka také sledujeme schopnost držet potřebné hranice už před jeho vstupem do projektu a následně také v průběhu práce s klientem.

S jiným konceptem rizik pomáhání přišel Schmidbauer (2000) v rámci svého konceptu *syndromu pomáhajících*, který se opírá o psychoanalytický úhel pohledu vývoje jedince.

Dobrovolníci se často teprve na úvodním školení dostávají k samé podstatě pomáhání a logicky každý jinak přijímá svou roli ve vztahu s konkrétním klientem. Z čistě praktického hlediska je také zřejmé, že pomáhající – v tomto případě dobrovolníky – je možné vybírat, učit a měnit jejich přístup k pomáhání. Vybírat si klienty možné ani žádoucí není. Zásadní roli v tomto ohledu hraje metodické zakotvení dobrovolnické role a průběžná a soustavná kontrola a podpora dobrovolníků při vedení jejich vztahů s klientem – tzn. samotná **organizace projektu**.

### **2.2.4 Dobrovolnictví v Latě**

V České republice vznikla první zákonná norma upravující dobrovolnictví v roce 2002. Jeho smyslem bylo mj. dát dobrovolnictví určitý rámec a pravidla, povýšit jej na roveň práci placené. Pokud dobrovolnický program v organizaci

splňuje pravidla předepsaná zákonem, je možné získat akreditaci dobrovolnické služby. Měla by mj. garantovat kvalitu daného dobrovolnického programu.

Dobrovolníci jsou základem vytvářené dvojice, takže stojí v samém základu klientům nabízených programů, jsou základním stavebním kamenem Laty jako takové. Jsou na ně kladeny značné nároky, přestože jde o laiky. Způsob jejich práce by měl ale ideálně odpovídat profesionálním kritériím, jde o profesionální laickou pomoc.

#### **2.2.4.1 Vstup dobrovolníka do projektu**

Dobrovolníci jsou **vybíráni** jak **aktivně** – např. náborů na humanitních, sociálně zaměřených školách, tak **pasivně** – inzeráty na dobrovolnických serverech a serverech pro mladé. Prakticky dobře funguje samozřejmě také doporučení stávajících či bývalých dobrovolníků.

Většina dobrovolníků jsou studenty vyšších odborných či vysokých škol se sociálním zaměřením. Tato skupina by, už ze své podstaty, měla mít předpoklady k takovéto práci, nechybí jí zcela teoretické znalosti, které často chce a potřebuje vyzkoušet v praxi a navíc samozřejmě odpovídá věkově a většinou i časovými možnostmi. Studium oboru blízkému sociální práci u dobrovolníků není ale v žádném ohledu podmínkou vstupu do projektu.

Zájemci o dobrovolnictví musí splňovat základní **vstupní kritéria**:

- věk mezi 18ti a 30ti lety
- musí žít v Praze
- mít čistý trestní rejstřík
- mít dostatek času na účast v projektu (tzn. min. 3 hod./týden)

Každý zájemce o dobrovolnictví prochází **úvodním rozhovorem**, kde se dozvídá podrobnosti o projektu a způsobu jeho práce a zapojení. Koordinátor dobrovolníků také zjišťuje jeho osobní situaci, představu a očekávání.

Zásadní podmínkou vstupu do projektu je absolvovat **úvodní dobrovolnický výcvik**. Ten je veden sociálními pracovníky a jeho časová dotace je 16 hod. Zaměřen bývá prakticky a zážitkově, a to na rozvoj těch stránek, které bude dobrovolník při práci s klientem nejvíce potřebovat:

- komunikační schopnosti

- otevřenost jinakosti klienta i sobě samému (svým předsudkům, nárokům, očekávání)
- emoční inteligenci
- reflexi a sebereflexi
- fungování ve skupině (ostatních dobrovolníků).

Dobrovolníci se na *úvodním výcviku* seznamují se specifiky klientů, hlavním cílem je ale seznámit je 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 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 dobrovolnickou skupinu*, protože se budou, min. další rok, potkávat na společných akcích, včetně supervizí. Cílem pro pracovníky projektu je také zájemce co nejvíce poznat, aby je byli schopni dobře přiřadit je konkrétnímu klientovi a také, do určité míry individuálně, vést.

Na konci úvodního výcviku je účastníkům výcviku individuálně nabídnuto *místo dobrovolníka* v projektu, pokud splní všechny podmínky vstupu do projektu, následně se i oni se rozhodují, zda do projektu chtějí a mohou zodpovědně vstoupit.

Dobrovolníkem projektu se zájemci stávají **podpisem dobrovolnické smlouvy**.

#### **2.2.4.2 Metodické a supervizní vedení dobrovolníků v Latě**

Z předchozího textu je patrná důležitost **průběžného vedení vztahů** dobrovolník - klient. Klient vstupující do projektu jedná od počátku svého vstupu se sociálním pracovníkem, který sleduje klientovu motivaci, zajímá se o jeho osobní situaci, historii a cíle a stává se *klíčovým pracovníkem klienta*, který s ním bude po celou dobu jeho zapojení v individuálním kontaktu.

Pro dobrovolníka je tento klíčový pracovník jeho referenčním pracovníkem v Latě. Dobrovolník zpracovává pro potřeby projektu každotýdenní *Zprávu o setkávání s klientem*, ať už schůzka s klientem proběhla nebo ne, aby bylo možné sledovat reálný průběh vztahu. Důležitou informací

samozřejmě je i to, jak dobrovolník klienta kontaktoval, proč je schůzce nedošlo a jak klient reaguje a komunikuje.

Na každou svou *zprávu* dostává dobrovolník obratem odpověď od klíčového sociálního pracovníka jeho vztahu. Cílem této odpovědi je:

- dát dobrovolníkovi *zpětnou vazbu* na jeho práci – pozitivní i negativní – ale zejm. jej ocenit, povzbudit a motivovat do další práce
- nabídnout mu *nové pohledy* na situaci s klientem
- doporučit *konkrétní změny* a nové *metody* v přístupu ke klientovi
- *informovat dobrovolníka* o pro jeho vztah s klientem relevantních podrobnostech z vývoje klientova případu
- zkonzultovat s dobrovolníkem *naplňování* klientova individuálního *plánu*

Dobrovolníci mají povinnost jednou měsíčně **supervidovat** jejich vztah s klientem. Povinnost účastnit se některé z možností supervize mají i dobrovolníci, kteří aktuálně s klientem nepracují. V Latě jsou nabízeny *tři formy supervize*:

- 1) **skupinová supervize** – vedená dvojicí externích supevizorů, která se koná dvakrát do měsíce – konají se ve stejném týdnu, ale v jiný čas a den, z důvodu dostupnosti
- 2) **skupinová intervize**, která se koná jednou měsíčně, je vedena sociálními pracovníky, ob dva týdny se střídá se supervizí
- 3) **individuální supervize** – vede ji klíčový sociální pracovník a většinou reaguje na náhlé situace, které ve vztahu nastanou. Dobrovolník tuto možnost může využít kdykoli na požádání, stejně tak sociální pracovník této možnosti využívá, pokud se domnívá, že to je třeba.

Pro dobrovolníky je také otevřena možnost využít individuální supervizi se supervizorem projektu.

Dobrovolníci se účastní druhé části všech *pravidelných individuálních rozhovorů* klíčového pracovníka s klientem, jsou tak zapojeni do tvorby a hodnocení klientova individuálního plánu.

Sociální pracovník si také dobrovolníka zve na *individuální rozhovor*, pokud to situace klienta nebo dobrovolníkovu jednání vyžaduje.

Důležitou složkou je také další **povinné vzdělávání** dobrovolníků, které má za cíl reagovat na rostoucí dobrovolníkovy zkušenosti a doplňovat je o nové teoreticko – praktické dovednosti.

#### **2.2.4.3 Hodnocení dobrovolníkovy práce**

Je zřejmé, že náročnost dobrovolníkovy zapojení a nároky, které jsou na něj kladeny představují velkou zátěž pro jeho motivaci. Zisky plynoucí ze samotného vztahu s klientem bývají obtížně hmatatelné a z pohledu dobrovolníka těžko viditelné.

Proto je snaha vyrovnávat klientovy investice do vztahu s dobrovolníkem jinak. Krom ocenění klíčovým pracovníkem v odpovědi na zprávy je každých 3 – 6 měsíců konán *motivační rozhovor* koordinátora dobrovolníků s dobrovolníkem, 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.

Kromě toho jsou pro dobrovolníky otevřeny další možnosti – účast na vzdělávacích akcích, volnočasové aktivity s ostatními dobrovolníky a další aktivity, kterými je možné oceňovat dobrovolníkovy zapojení. Dobrovolník také každý rok svého zapojení dosahuje na Certifikát, který je oceněním jeho působení v projektu.



## **2.3 KLIENT**

Programy typu „jeden na jednoho“ je možné nabízet nejrozličnějším typům klientů. Existují projekty zaměřené na rodiče v rámci rané péče; na klienty s psychickými poruchami; na osoby opouštějící výkon trestu; seniory apod. Řada z nich funguje i v českém prostředí (Host, o.s.; projekt Dobroduš; služba Mentor – o.s. SPJ; Pět P apod.)

V této kapitole bych ráda představila klientskou skupinu *ohrožené mládeže a mladých dospělých, kteří se zapojují do projektu Lata*, jejich obecnou charakteristiku, vzhledem k jejich věku a možným zkušenostem, které určují také jejich *motivaci* pro vstup do projektu a následné *očekávání* od projektu.

### **2.3.1 Vývojové období dospívání s důrazem na období adolescence**

Tuto podkapitolu bych ráda věnovala obecnější charakteristice cílové skupiny dětí, mladistvých a mladých dospělých z vývojového pohledu na životní období, kterým procházejí.

Dospívání je proces, na jehož začátku stojí dítě a na jeho konci dospělý člověk. Tento proces zrání probíhá na několika úrovních - *biologické, psychické a sociální*. Při snaze o stanovení věkového ohraničení narazíme záhy na značné problémy způsobené jednak individuálními rozdíly, ale i rozdílnou rychlostí vývoje u všech již zmíněných vrstev.

Dospívání jako samostatný životní úsek se začalo výrazněji ohraničovat až od konce 19. a počátku 20. století jako období mezi dětstvím a dospělostí. Jednoduše organizované společnosti určovaly bezprostředně přechod mezi dospělými z dosud závislého člena často pomocí rituálu, který změnil postavení jedince a s tím spojená práva a povinnosti. Současné nároky kladené v dospělosti na jednotlivce vyžadují delší a hlubší přípravu, proto je dospívání uznáváno jako zvláštní samostatné období, kdy je nutné postupně zvládnout řadu *společenských úkolů*. Tomuto chápání odpovídá i právní postavení dospívajícího, který je např. v ČR už od 15 let sice trestně postižitelný, přesto v určitém „chráněném“ režimu.

V této práci se budu držet rozdělení Langmeiera, Krejčířové (2006), kteří dělí celý proces dospívání podle převážně biologického hlediska na část **pubescence** (prepuberta a vlastní puberta) a **adolescence**. Orientační dělicí věkovou hranicí mezi oběma stádii je zhruba 15 let. Adolescence začíná po dovršení *reprodukční zralosti* a vyznačuje se dokončením *tělesného růstu*, zásadní *změnou sebepojetí*, vznikem hlubších *erotických vztahů* a změnou *společenského postavení*.

Naše prostředí nabízí jako předěl mezi dětstvím a dospělostí dosažení plnoletosti úderem osmnáctého roku věku. Mladý člověk je od této chvíle právně plně zodpovědný za své jednání. Jde tedy hlavně o právní mezník a jeho sociální vliv není zdaleka tak silný jako u iniciačních obřadů jiných národů. Další z možností, jak stanovit konec adolescence, je položit ho do doby ukončení přípravy na profesní dráhu a získání ekonomické samostatnosti ovšem s výjimkou vysokoškoláků, kterým profesní dráha začíná až kolem dvaceti pěti let.

### **2.3.1.1 Sekundární akcelerace**

Zvláštním problematikou je fenomén *sekundární akcelerace*. Změny spojené s dospíváním se za posledních sto let značně mění. Jde zejména o nástup dospívání a celkový tělesný růst. Co se období adolescence týká, zdá se, podle řady studií, jako by se samotný proces *přizpůsoboval a měnil za účelem dosažení plné výše výkonnosti*. První sekundární pohlavní znaky se objevují dříve než před sto lety, ale známky dokončení dospívání se dostávají později. V dnešní době potřebuje dospívající mnohem více času na dokončení vzdělání a vyšší nároky společnosti zpomalují i rozvoj všech složek osobnosti. Výzkumy, které se týkaly akcelerace duševního vývoje, měly často protikladné závěry. Většina studií v průběhu druhé poloviny minulého století ovšem prokázala vzestup průměrně o 10 bodů IQ za každých 30 let.

I **emoční rozvoj osobnosti** se podle všeho zrychluje. Celkově se zdá, že se *prodlužuje období dospívání* na úkor dětství a nástupu plné dospělosti. Příčin této změny může být několik, zřejmě půjde o celý komplex. Ať už jsou to lepší podmínky v oblasti výživy, hygieny, lékařské péče nebo intenzivnější podněty v moderní urbanizované společnosti, které na děti od narození působí.

### 2.3.1.2 Splnění vývojového úkolu

Pokud uvažujeme o adolescenci jako o svébytné životní fázi, je třeba uvést její odlišnost ve smyslu naplnění daného **ontogenetického úkolu**.

Koncept vývojového úkolu podle R.J. Havighursta (1948) zahrnuje potřeby a očekávání jedince samého i jeho okolí a stanovuje např. úkoly: přijmout vlastní tělo a pohlavní roli; dosáhnout nových a zralejších vztahů k vrstevníkům, emocionální nezávislosti na rodičích a ostatních dospělých; připravit se na ekonomickou nezávislost a rodinný život; ujasnit si hierarchii hodnot, které budou řídit život v dospělosti; atd.

E. H. Erikson (1999) rozdělil ontogenetický vývoj do *osmi věků (později rozšířeno na devět)*, z nichž prvních pět se týká dětství a dospívání. Jednotlivá období představují etapy ve vývoji člověka, kdy je rozhodující a kritický čas pro splnění vývojového úkolu, na jehož naplnění do značné míry závisí pozdější adekvátní vývoj, případně krize.

*Adolescence je pátým stádiem.* Pro dospívající jsou v něm nejpodstatnější otázky po vlastní **identitě, po smyslu života i po hodnocení ostatními**. Rekapituluje se v něm všechna předchozí stádia a ostatní na něj do značné míry navazují. To jen zdůrazňuje důležitost zvládnutí tohoto vývojového úkolu. Je jen pochopitelné, že tato etapa je naplněna pocity nejistoty, které se týkají rolí jedince mezi lidmi. Podle Eriksona (1999) je určitá míra zmatení identity a nejasnosti dokonce nezbytná pro nalezení své vlastní, jedinečné identity.

Z tohoto období může dítě vyjít jako *schopné* plnit roli sexuálně dospělého a zastávat i dospělé role v povolání, či jako *neschopné* v tomto smyslu dospět. Proto autor nazývá psychosociální krizi dospívání "*identita versus difúze identity*".

Pokud identita mladých dospělých není vybudována na příliš pevných základech, může se objevit regresivní a hostilní oživení adolescentního konfliktu právě v době, kdy před nimi stojí další výzva v podobě "*intimity versus izolace*".

Erikson (1999) vyjadřuje přechodnost a provizorium tohoto období výstižným pojmem *adolescentní moratorium*, které v sobě zahrnuje i touhu mladého člověka odložit dospělost, která se mu zdá příliš složitá a nepřitažlivá a nese s sebou nutnost přijmout kromě svobody i **zodpovědnost**. Současně také

zajišťuje toto moratorium vysoce prospěšný prostor pro **experimentování s rolemi** včetně sexuálních.

Na druhé straně je třeba říci, že v praxi jsou označení puberta a adolescence často hodnotící a současně ochranná označení, neboť umožňují tolerovat excesy v chování, které by jinak byly neúnosné. Proto jsou výrazy **puberta a adolescence** současně i strukturální pojmy, poukazující na to, že je na toto životní období ve vývoji jedince nutné použít *zvláštní normativní hlediska*.

Na rozdíl od některých jiných společností není v našem kulturním okruhu jasně vymezen konec dospívání a začátek dospělosti. Absence výrazného předělu, který by představoval pro mladého člověka náročnou zkoušku, může způsobovat značné napětí i emoční nestabilitu v rodinných vztazích a znesnadňuje adolescentovi přijetí dospělých práv a povinností.

### **2.3.1.3 Fyzický vývoj**

Adolescent se v tomto období již velmi podobá dospělému člověku, jeho tělo již má téměř stejné proporce.

Tělesný vzhled je jednou z důležitých složek adolescentovy identity. Svě tělo bedlivě zkoumá a posuzuje ho ve vztahu k ostatním i k aktuálnímu ideálu atraktivity, který je vlivem médií značně uniformní. Pokud je se svým vzhledem spokojen, vytváří si oporu pro své křehké sebepojetí a pocit jistoty, že dosáhne uspokojivé prestiže ve vztahu k opačnému pohlaví.

### **2.3.1.4 Kognitivní vývoj**

V tomto období už adolescent ovládá *všechny myšlenkové operace*, které existují. Je mu vlastní *abstraktní myšlení*, díky kterému objevuje zcela nové obzory. Začíná rozumět *umění*, sám se často pokouší vyjádřit svá vnitřní dramata a emoce pomocí některého z nepřeborných uměleckých prostředků. Vrcholí i jeho *schopnost koncentrace, paměťové funkce* atd. Vývoj *inteligence* však pokračuje po celou dobu dospívání. Adolescenti však nejsou dosud zatíženi zkušeností natolik, aby je regulovala a zároveň omezovala ve *flexibilitě myšlení*, nejsou ještě zkušeností naučeni akceptovat jako řešení to, co je obecně

preferované nebo běžné. Dokáže aplikovat logické operace nezávisle na obsahu soudů. Obecně mluvíme o období vytváření *formálních operací* (Langmaier, Krejčířová, 2006) - jde o schopnost vytváření logického systému druhého řádu (myšlení o myšlení). S tím souvisí řada dalších specifik- v tomto období se dospívající začíná ptát po smyslu svého života, hledá absolutně platné, trvalé hodnoty, něco, co přesahuje dimenzi jeho vlastního života a pro co stojí za to žít. Někdy bývá odpovědí na toto hledání víra v Boha, která dává nejen jeho životu hluboký smysl, ale nabízí i sdílení své víry ve společenství stejně věřících.

### **2.3.1.5 Emoční vývoj a socializace**

Krom individuální hodnoty pro jednotlivce je období adolescence důležité i pro společnost. Pro adolescenta jde zejména o přijetí nových *dospělých společenských rolí* za vlastní.

Mezi hlavní vývojové úkoly tohoto období patří bezesporu uvolňování závislosti na rodičích a postupné budování stále významnějších *vztahů k vrstevníkům* obojího pohlaví.

#### **2.3.1.5.1 Vývoj sebepojetí**

Cílem adolescence by mělo být nalezení vlastní *sourodé identity*. Pro období adolescence je typická *zvýšená sebereflexe* (Macek, 2003). Na počátku zejména ve formě *sebepercepce*- uvědomování si sebe sama v nejrůznějších rolích, které přechází do *sebereflexe*, která je provázena *sebehodnocením*.

Na začátku bývá důležité hodnocení vlastního vzhledu. Úroveň sebehodnocení většinou prudce klesá a až na začátku adolescentního období začíná narůstat, vliv už má hlavně hodnocení okolí - jedinec se posuzuje podle toho, jak ho vidí druzí - což do značné míry závisí na *kognitivní zralosti* (zejm. formálních operací). Jedinec si ve větší míře uvědomuje časovou kontinuitu vlastního já - z čehož plyne přehodnocování vlastní minulosti a orientace na budoucnost. S vývojem hodnot a norem a představ o budoucnosti se vyvíjí i obraz *ideálního já*, které je srovnáváno s *reálným já*. Pokud není rozdíl příliš markantní, působí ideální já jako motivační činitel. V opačném případě bývá tento rozdíl zdrojem nepříjemných pocitů. Z toho často plyne potřeba uznání vlastní hodnoty dospívajících. Z počátku zejména okolím, později jde o pocit

vlastní autonomie. Pro vývoj sebepojetí je důležité dosažení *psychické diferenciace* (vnímání vlastní psychické odlišnosti, přijímání odpovědnosti za sebe sama) a *psychické nezávislosti* (vnímání svého zdravého nezávislého jednání na mínění ostatních) (Langmaier, Krejčířová, 2006).

#### **2.3.1.5.2 Vztahy v rodině**

Proces osamostatňování probíhá do jisté míry i během dřívějších stádií a pokračuje i po dosažení dospělosti, přece jen však leží hlavní těžiště v období dospívání. V současnosti se ustupuje od předpokladu, že v dospívání musí nutně dojít ke **zvýšení konfliktů** ve vztahu rodič - dítě aniž by to vylučovalo snižování závislosti dospívajícího. K tomu přispívá širší rodičovské „pochopení“ potřeb dětí v tomto období. *Vysoká míra konfliktů* je charakteristická zejména pro *rizikově se chovající* mladistvé. A naopak k rizikovému chování dítěte přispívá nedostatečná vřelost a nepochopení potřeby autonomie ze strany rodičů.

Ve srovnání s předchozím období dětství dochází k diferenciaci chování rodičů, a tak i komunikačního prostoru v rodině. Pokud je rodinné prostředí chápavé a otevřené názorům dospívajících a ruku v ruce s ním jde i přijetí odpovědnosti dětí za svůj názor, konflikty nevadí. To klade nárok zejména na rodičovský zájem a angažovanost. Často bývá náročný zejména konec časné adolescence, kdy jsou dospívající nejvíce *egocentriční*, na což řada rodičů reaguje zvýšenou potřebou kontroly, což zvyšuje napětí a vede k častějším konfliktům.

Podle řady studií mají na *cílovou hodnotovou orientaci* dospívajících větší vliv rodiče než vrstevníci. V tomto srovnání působí silněji na všechny oblasti života svých dětí, kromě volného času. I v tomto období je většinou chápou jako referenční osoby. Mění se souvislosti jejich chápání- pro významná rozhodnutí zůstávají stále poslední instancí i přes rostoucí vliv vrstevníků na běžný život. Pokud je vztah s rodiči špatný, podporuje sice kvantitu vztahů s vrstevníky, nikoli však jejich kvalitu (Macek, 2003).

#### **2.3.1.5.3 Vztahy s vrstevníky**

Opačnou stranu mince vůči osamostatňování vůči rodičům představuje budování diferencovanějších a **významnějších vztahů k vrstevníkům**

obojího pohlaví. Rodiče na výběr kamarádů sice nemají přímý vliv, ale ovlivňují ho tím, jak své dítě vychovávají a jaký k němu mají vztah. Dospívající si totiž vybírá kamarády, kteří se mu podobají v tom, jaké hodnoty on sám upřednostňuje, jak se chová, jaký vyznává životní styl i jaký má postoj k autoritám rodičů i jiných dospělých.

Příslušnost k nějaké skupině umožňuje adolescentovi sebedefinování. Může se identifikovat s cíli a způsoby chování, které skupina proklamuje; přijmout hranice a normy, která stanovuje, tzv. *skupinová identita* (Macek, 2003). To vše je často posíleno i viditelnými vnějšími znaky, kterými se skupina odlišuje od okolí (např. vyholená lebka, uniformita oblečení, dodržování rituálů...). Jedinec se ve skupině cítí silnější a přitahuje ho i to, že je zbaven osobní zodpovědnosti za své jednání.

Identifikace se skupinou představuje obvykle přechodnou fázi, která umožňuje překonat nejistotu *osamostatňování* a *hledání individuální identity*. Jestliže by se stala základem trvalejšího sebepojetí, byla by projevem chudosti a vývoj osobnosti dospívajícího by stagnoval. Adolescent by se měl od skupiny postupně separovat stejně tak, jako se odpoutal z vázanosti na rodinu.

Často si dospívající kromě party hledá i jednoho **nejlepšího přítele**, s kterým by mohl mluvit o osobnějším a intimnějším tématech než v partě kamarádů. Taková přátelství jsou většinou izosexuální a někdy přetrvávají po celý život.

#### **2.3.1.5.4 Láska a sexualita**

Navazování partnerských vztahů je projevem psychosexuálního vývoje jednotlivců. Sexualita adolescentů je hodně ovlivněna konkrétními kulturními **normami společnosti**. Iniclace kontaktu s vrstevníkem opačného pohlaví může často probíhat pod tlakem vrstevnických norem, jako důkaz určitého komplexu sociálních dovedností - *vlastní hodnoty*.

V pubescenci ale dochází k uvědomování si vlastní sexuality zejména přes **vztahy s vrstevníky**. To většinou probíhá odlišně u obou pohlaví. Chlapci cítí potřebu uspokojení sexuálního pudu, pro dívky bývá důležitější vlastní sexuální atraktivita pro druhé pohlaví, sexuální chování u nich podnítl až konkrétní partner (Macek, 2003).

**Sexualita** začíná, motivována zvědavostí, autoerotikou. Vlastní heterosexuální aktivity- od držení za ruku, přes různé formy mazlení až po koitus jsou značně individuální a probíhají celé období dospívání. První pohlavní styk bývá důležitým mezníkem v životě dospívajícího nejen biologicky, ale zejména psychosociálně. Jde o symbolický vstup mezi dospělé. Na sociální úrovni jde o zařazení se do určité skupiny vrstevníků, konkrétní sexuální partnerské vztahy se ale považují za intimní sféru.

U starších adolescentů je potřeba naplnění partnerského vztahu i sexuálně skutečnou **potřebou**, ne jen reakcí na tlak vrstevnické skupiny. Jde často o zamilovanost, vztah lásky, ve kterém se rozvíjí řada sociálních dovedností. Většina adolescentních milostných vztahů má experimentální charakter. Až po dosažení vlastní identity je adolescent schopen prožívat intimní vztah (Langmaier, Krejčířová, 2006).

### **2.3.1.5.5 Volba povolání a profesionalizace**

Jedním z důležitých úkolů, který na dospívajícího čeká v tomto období, je i **volba povolání**. Do této doby představuje tato oblast spíše fantazijní přání, které nerespektuje ani vlastní schopnosti ani požadavky povolání. Teď se ale vše mění. Jen malá část dospívajících má tak vyhraněné zájmy a tak silnou tendenci po seberealizaci, že si vynutí určité povolání bez ohledu na vnější podmínky. Stejně tak jen malá část populace se nechá řídit výlučně jen *vnějším tlakem* a vstupuje do povolání bez ohledu na své *schopnosti, zájmy a přání*. U většiny jedinců hrají při volbě povolání určitou roli oba uvedené aspekty, ovšem v různé kombinaci. V zásadě tedy dochází ke třem situacím:

- dospívající řídí svou volbu v podstatě podle přání a *rozhodnutí rodičů* nebo jiných významných dospělých, popřípadě podle víceméně nahodilých vnějších skutečností, bez zřetele na své vlastní zájmy a sklony. Zde lze sotva mluvit o „volbě povolání“<sup>47</sup>, protože pasivní podřízení je převažující.
- nebo naopak řídí svou volbu podle *osobního plánu* založeného na cílech vlastního života, často dlouho předem promyšlených. Tito jedinci jsou zpravidla iniciativní, rozhodní, cílevědomí, se silnými seberealizačními tendencemi.



- třetí možnost představuje *střední pozici*. Dospívající mají určitá přání, která se týkají budoucího povolání, avšak jejich představy jsou často nejasné a nepevné, určují spíše obecnou širokou orientaci, nejsou však cíleny na určité konkrétní povolání. To je pak nakonec voleno pod vlivem různě silného tlaku z okolí. Tato možnost je zastoupena asi nejvíce.

Celá volba je velmi komplikovaná také tím, že se odehrává, kromě středoškoláků na gymnáziích, ve věku kolem patnácti let, tady v době, kdy je člověk ještě zájmově nevyhraněný, kdy vývoj jeho schopností a charakterových vlastností není zdaleka ukončen. Tím tedy hrozí, že bude zvolen takový obor studia, který nebude naplňovat člověka ani za pár let, natož celý život (Langmaier, Krejčířová, 2006).

U mladých dospělých – ke konci střední školy hraje důležitou roli proces **profesionalizace**, kdy se jedinec připravuje na převzetí pracovních rolí.

### 2.3.2 Typologie klientů Lata, motivace a očekávání

Cílová skupina mladistvých má svá specifika. Do projektu bývají v naprosté většině případů **doporučení** jinou organizací či odborníkem, jejich motivace i očekávání jsou proto velmi různé.

Klienti **očekávají** od svého vstupu do projektu většinou: zábavu, náplň volného času, poznání nových lidí, životní změnu, kamaráda, důvěrníka, apod. Projekt je zaměřen na klienty, kteří splňují základní podmínky přijetí a zároveň mají obtíž v některé následujících oblastí, případně se jejich obtíže promítají do více oblastí. Na obecné rovině můžeme mluvit o následujících oblastech:

- osobnostní – psychické a psychiatrické obtíže, poruchy chování
- sociální a socializační – problémy v oblasti školy (problémy s chováním, šikana); rodiny (rodiny disfunkční, sociálně slabé, vyrůstání mimo systém rodiny); vrstevníků (obtížné navazování vztahů); trávení volného času
- trestně - právní – delikvence, rizikové chování

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

- 1) program ***Spolu přes práh***, jehož cílovou skupinou jsou klienti, kteří vyrůstají nebo v minulosti prošli některou z forem ústavní, ochranné či náhradní výchovy – tzn. diagnostický ústav, dětský domov, výchovný ústav, pěstounská péče apod.

Dobrovolník je nejbližší roli *průvodce* – důležité je posilovat klientovu motivaci, sebevědomí, komunikační dovednosti a samostatnost.

Klienti přichází nejčastěji s motivací zpestřit své trávení volného času, s potřebou mít někoho dospělého jenom pro sebe a trávit čas s někým, komu je možné věřit.

- 2) program ***Spolu o kus dál*** pro klienty, kteří jsou ohrožení sociálním vyloučením z důvodů sociálního či ekonomického statusu své rodiny; klienti, kteří se potýkají s psychickými obtížemi; klienti, kteří jsou oběťmi šikany či trpí nedostatkem vztahů s vrstevníky.

Role dobrovolníka je nejbližší roli *důvěrníka, profesionálního kamaráda*, jde o podpůrnou roli – dobrovolník má zejména podporovat fungující klientovy stránky, tzn. ty, které podporují jeho socializaci, ty, jde také o podporu jeho napojení na existující sociální vazby a zdroje (lidé, zájmy...).

Tito klienti očekávají velmi často kamaráda, který s nimi bude trávit volný čas a bude jejich důvěrníkem. Často také očekávají, že jim pomůže v jejich potížích (nesmělosti, v dovednosti komunikovat).

- 3) program ***Spolu jinak*** 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.

Role dobrovolníka se nejvíce blíží roli *mentora*, který byl v českém prostředí dosud většinou používán jako termín pro vyškolené zástupce pro práci s klienty v rámci pospenitenciární péče, resp. dobrovolníky v projektech „jeden na jednoho“ z řad rizikové mládeže. Často je jejich vstup motivován potenciálem změny, tato skupina nejčastěji vstupuje pod tlakem z venčí.

## 2.4 VZTAH

V této kapitole se zaměřím na tvorbu a vývoj vztahu jak obecně, tak specificky na vztah dobrovolník/mentor – klient (z řad ohrožené mládeže), opět z optiky programu „jeden na jednoho“, který mu dává vznik a prostor.

Důležitým faktem je uvědomit si, že typ vztahu dobrovolník – klient vyplňuje existující mezeru, absenci určitého typu sociálního vztahu, který je pro klienty důležitý z hlediska jejich vývoje, pro jejich dobré fungování ve společnosti, ale také z hlediska jejich osobního štěstí a spokojenosti. Navíc vztah pomáhá překonávat mezigenerační bariéru, např. rodič - dítě. Model formálního mentoringu není dokonalý, je důležité znát jeho omezení, rizika a specifika a uvažovat nad tím, jak jej maximálně zefektivnit. Existence poptávky klientů a odborníků na práci s ohroženou mládeží po pozitivním vzoru, společníkovi pro volný čas, nerizikovém kamarádovi, průvodci pro cílovou skupinu, je faktem.

### 2.4.1 Teoretická východiska mentoringu

Východiska a teoretické uchopení mentoringu jsou důležitá pro rámeček uchopení mentoringu jako společenského fenoménu a pro jeho uchopení do budoucna.

Přehled teoretických východisek zpracovaly v návaznosti na mentoring Brumlovská a Seidlová Málková (2010).

**Deficitní – biologizující model:** vychází z tradičního pojetí dospívání jako náročného vývojového období (Erikson, 1999), kterým musí jedinec projít a úspěšně se poprat s vývojovým úkolem tak, aby byl dále schopen zdravého fungování v období následujících.

Z pohledu tohoto pojetí má mentor za úkol napravit, resp. doplnit deficit svého svěřence, popřípadě vyřešit jejich problémy.

**Funkcionalismus:** v jehož pojetí je úkolem adolescenta zejména zvolit si vhodnou specializaci a zařadit se do výrobního systému tak, aby přispěli k udržení společenského řádu. Kultura adolescentů je charakterizována svou nezodpovědností, která narušuje společenský řád, důraz je proto kladen na dosažení jejich konformity a přijetí odpovědných společenských rolí a norem. Cílem programu poté je změnit antisociální chování nekompetentních

dospívajících, napravit jejich systém hodnot a umožnit jejich efektivní socializaci.

**Systemický – ekologický přístup:** respektuje rozdílné skupiny dospívajících, které vychází z rodinného systému, v jejich pojetí ze „sociálního vákua“ do nových interakcí v rámci širších vztahů. Na dospívání jedince má vliv jejich sociální síť a kvalita těchto interakcí. Mentorská vztah pak může představovat prostor pro tyto interakce a tím vývoj dospívajícího ovlivnit, podporovat jeho odolnost a má také představovat zdroj sociální opory pro dospívajícího.

#### **2.4.2 Teoretická východiska dobrovolnického vztahu**

Nejčastěji je mentoringový program „jeden-na-jednoho“ charakterizován vztahem mezi starší dospělou a mladší osobou. Účelem mentoringového vztahu je *poskytnout vodítka, předávat znalosti, sdílet zkušenosti, poskytovat zázemí pro větší míru zdravého úsudku a vytvořit přátelství* (Lampley, Johnson, 2010).

Důležitou složkou programu vůbec je uvažovat o smyslu a povaze vztahu klienta z řad ohrožené mládeže s dospělým dobrovolníkem. Využívány jsou poznatky z psychologie i sociologie. O jedinci můžeme uvažovat jako o sociální bytosti, která žije v konkrétním sociálním prostředí. Jedincův primární vztah ke světu bývá zprostředkován konkrétní osobou – většinou matkou, která potvrzuje projevy dítěte a zprostředkovává mu uspokojení. V období dospívání se rozšiřuje počet osob, které dítěti zprostředkovávají významy okolního světa, jedním z nich může být i mentor.

Rolím významných dospělých se věnoval G. H. Mead v rámci teorie **symbolického interakcionalismu**, kdy rozlišoval *primární*, odehrávající se od narození uvnitř rodiny a *sekundární* socializaci jedince. *Významnými dospělými (significant adults)* označoval ty, kdo má s dítětem silný emocionální vztah. Tyto osoby (rodiče, příbuzné, přátelé, aj.) se dítě snaží *zaujmout*. Oni ovlivňují dítě zprostředkováváním mezilidských vztahů, ať už pozitivně, či negativně; poskytují dítěti modelové vzory chování, které dítě přebírá a internalizuje je. Dítě se postupně zapojuje do stále širší sociální sítě a jeho okruh potenciálních významných dospělých se tak rozšiřuje a dítěti se

jednotliví významní dospělí spojují do modelu *zobecněného dospělého - generalized other* (Herman, Reynolds, 1995).

*Sekundární socializace* poté představuje internalizaci zobecněných vlivů okolí, vliv dospělých už není tak silný jako v rámci primární socializace v rodině. Sociální intervence v tomto období se spíše snaží minimalizovat případné negativní následky primární socializace a přispět ke zdravému vývoji dospívajících. Řada klientů má svou přirozenou sociální síť velmi slabou a dobrovolník často přichází se zcela odlišným okruhem sociálních norem a principů a skrze pravidelnou interakci se tak může potenciálně stát pro klienta významnou osobou a zpestřit mu tak obsah jeho *zobecněného dospělého* a klient tak může internalizovat některé vzory dobrovolníkovy chování.

Program o. s. Lata vychází z obecného, na funkci zaměřeného, cíle podpořit klientovu **sekundární socializaci** – vrůstání jedince do společnosti a fungování ve společnosti, resp. snížit jeho **exkluzi** – vyloučení ze společnosti. Jeho psychická pohoda je vnímána jako prostředek a předpoklad ke klientovu zdravému fungování ve vztazích a společnosti. K tomuto cíli se vztahuje i dobrovolníkovy snažení, tzn. jeho dobrý vztah s klientem je pouze prostředkem ke klientovu většímu napojení na jeho přirozené zdroje, komunitu a na jeho samostatné sociální fungování.

### 2.4.3 Znaky a vývoj dobrovolnických vztahů

Brumlovská, Málková (2010, s. 10) definuje mentorský vztah následovně: *„Mentorský vztah je emocionální osobní spojení staršího a zkušenějšího mentora a mladšího svěřence – dítěte, kterého mentor zaučuje a pomáhá mu orientovat se ve společnosti a světě sociálních vztahů. Ve vztahu mezi mentorem a chráněncem se vytváří emocionální pouto, jež odlišuje roli mentora od podobných rolí pracovníků s dětmi a mládeží.“*

Společné znaky mentoringu jsou následující (Eby, Rhodes a Allen, 2007):

- jde o **jedinečný vztah** mezi dvěma osobami – každý je jiný
- jde o partnerství, kde důležitou roli hraje **proces učení v praxi** – cílem je získání nových vědomostí, dovedností či osobnostní rozvoj

- proces je definován **typem podpory mentora** – ten se snaží odpovídat na potřeby klienta a cíl daného programu
- vztah je **reciproční** – nikoli však rovnocenný a symetrický – mentor získává přínosy ze své dobrovolné angažovanosti, přestože primárním cílem je podpora klienta a přínosů z jeho účasti v programu
- vztah je **dynamický** – mění se v čase, čím déle trvá, tím jsou jeho přínosy trvalejší a lepší.

Vztahy s lidmi mají pro jedince různý **osobní význam** a uspokojují různé **potřeby** (Vágnerová, 2005a), v rámci vztahu dobrovolník – klient tomu není jinak:

- potřebu *sociálního kontaktu*
- potřebu *pozitivní akceptace*, která má emoční základ
- potřebu *seberealizace, uznání* a potřebu *být pozitivně hodnocen*
- potřebu *sdílet společný zájem a cíl*.

Vztahy vznikají **neformálně** – na základě vzájemné přitažlivosti (bývají osobně nejvýznamnější) i **formálně** – ty jsou upraveny normami daného společenství (vztah učitel – žák). Vztah dobrovolník – klient vzniká *formálně*, má určitá daná *pravidla*, avšak snahou je, aby se vztah změnil v neformální, resp. poloformální vztah (pravidla přetrvají). Důležitá je zvyšující se míra **blízkosti vztahu**, která je obecně dána *stupněm závislosti* (míra závislosti individuální spokojenosti na partnerovi), *vzájemností závislosti* (míra shody závislosti), shodou *cílů* a mírou *vzájemné kontroly* partnerů.

Vztah obecně – tzn. i vztah dobrovolník - klient se **vyvíjí** obvykle postupně, při čemž prochází několika fázemi:

1. fáze *očekávání* – oba partneři si vytváří představu o budoucím vztahu, svou roli hrají obavy i předchozí zkušenosti, velkou roli hraje odhodlání vytvořit kvalitní vztah
2. fáze *prvního kontaktu* – roli hraje fyzický vzhled, chování aj. snadno pozorovatelné znaky chování, pokračuje interakcí
3. fáze *vzájemného poznávání* – partneři se snaží o sobě získat co nejvíce informací, poznat se, je to také fáze vzájemného testování. Pokud jsou interakce uspokojující, vztah se prohlubuje, jeden začíná vnímat druhého jako jedinečnou osobnost

4. fáze *navázání důvěrného vztahu* – pozitivně je prožíváno sdílení různých aktivit, nebezpečím může být nadměrná intenzita vztahu, v průběhu času se vztah proměňuje
5. fáze *stabilizace nebo postupného zhoršování* (rozpadu vztahu) – roli hraje jeho intenzita, četnost kontaktů a zároveň schopnost partnerů hledat nová řešení a omezovat nepříjemné zážitky. Důležitou roli sehrávají také společné rituály, ustálená forma komunikace, vzájemné porozumění, hloubka a míra vzájemného sebeodhalení a shoda na tématech, která jsou tabu. Rozhodující pro další vývoj může být vyrovnání se se střízlivější podobou vzájemného vztahu, který se mění.

Při vývoji vztahu hraje důležitou úlohu *teorie rovnováhy* – tzn. vyrovnaný poměr **zisků** a **ztrát** ve vztahu (resp. převažujících zisků) – jde o oboustrannou míru investice do tohoto vztahu. V určitých vztazích (jako třeba vztahu dobrovolníka s klientem) je určitá asymetrie nevyhnutelná, svou roli může ale také hrát jeho omezené trvání. Přesto je nezbytné, aby se dobrovolník byl schopen s touto asymetrií vyrovnávat a hledal zisky z něj aktivně, stejně tak je toto důležitým aspektem při metodickém vedení vztahů – tzn. dodávat zisky dobrovolníkovi jiným způsobem (při supervizi, v oceňování jeho investic klíčovým sociálním pracovníkem apod.).

Vztahy se vyvíjejí dynamicky, vztah se může vrátit do předchozí fáze a také se na jakémkoli bodu vývoje stabilizovat. Kdykoli může přijít fáze krize, která se nevyhne žádnému vztahu a která vztah ohrožuje z pohledu jeho trvání do budoucna, ale každá zvládnutá krize vztah posiluje a může také představovat fázi rychlého vývoje.

#### **2.4.4 Přínosy dobrovolnického vztahu**

Jeden z výchozích teoretických rámců pro vysvětlení přínosu mentoringu je jeho funkce **sociální opory**, kterou klientovi může poskytnout. Sociální opora je podle Křivohlavého (2003, s. 94) chápána jako „*pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci*“, považuje ji za jeden z nejdůležitějších pozitivních faktorů modifikujících nepříznivý vliv různých negativních životních situací na psychický i fyzický stav člověka. Systém sociální opory vnímá jako nárazníkový systém (*buffering*

*effect*), který jedince chrání před případnými nepříznivými vlivy stresujících událostí. Vědomí, že je jedinec obklopen lidmi, kteří jsou mu v případě potřeby ochotni a schopni pomoci, vytváří pocit sociální jistoty a může tak zvyšovat osobní efektivitu jedince, který s vědomím jistoty sociální jistoty spíše podstoupí riziko pokusit se řešit obtížnou situaci samostatně.

Vztah s mentorem se tak stává součástí **sociální opory** klienta (resp. součástí jeho sociální sítě, která je jedinci schopná poskytnout sociální oporu) a podněcuje rozvoj sociálního kapitálu a **resilience** (schopnost vyrovnávat se účinně se stresem a životními obtížemi) u dětí a dospívajících. Pozitivní podpůrný vztah dobrovolníka s klientem má prokazatelný vliv na zlepšení ostatních vztahů v sociální síti klienta.

Pouze kvalitní vztah s dobrovolníkem má potenciál představovat pro klienta přínos.

### **Studie o mentoringu:**

Empirické výsledky zkoumání mentoringu jsou různého rázu, zejména jde konkrétní studie implementací mentoringových programů a o metaanalytické studie. Výsledky formálního mentoringu pro děti a mládež jsou různé v závislosti na sledovaných proměnných a kvalitách mentorského vztahu, jež se snaží dokládat. Celkovým závěrem evaluací je, přínos mentoringu není automatický, zásadní je jeho cílenost a formě programu pro konkrétní cílovou skupinu. Pokud bych si dovolila mírné zobecnění, dá se říci, že programy často fungují jako prevence potenciálně horšího vývoje klientů,

Výsledky významné metaanalytické studie DuBoise at al. v rámci přínosů formálního mentoringu byly následující (Brumlovská, Seidlová Málková, 2010):

- programy mají na zúčastněné děti vliv, ten je ovšem spíše slabší, než zásadní vliv pro průměrné děti a dospívající
- vliv na přínos mentoringu mají ale charakteristické rysy mentorských vztahů a charakter jejich organizace. Nejvíce z účasti v programu profitují děti a dospívající ze znevýhodněného nebo rizikového prostředí, nejméně nebo vůbec potom mládež s riziky v oblasti individuálních osobnostních faktorů (záškoláctví, psychické a psychiatrické problémy, zneužívání drog apod.).

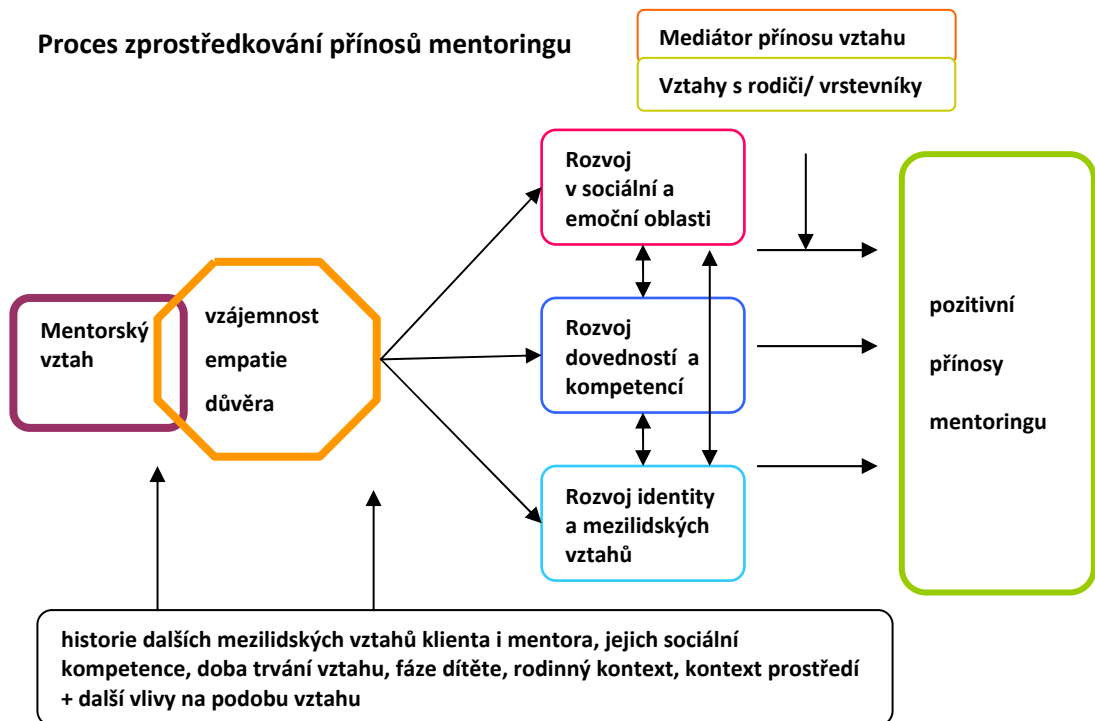


- významný vliv mají praktiky formálních programů – přínosné jsou: výcvik a průběžné vzdělávání dobrovolníků, strukturované aktivity pro dvojice, pravidelné setkávání (po dobu min. 12 měsíců), supervize jako podpora dobrovolníků, spolupráce s rodiči, dohled nad implementací programu podle zásad dobré praxe.

DuBois potvrdila, že mentoring působí jako jeden z podpůrných faktorů pro pozitivní vývoj klientů, nikoli jako faktor rozhodující.

### Přínosy mentoringu:

Jeden z nejkvalitnějších teoretických modelů navrhla v roce 2002 J. E. Rhodesová, o který se opírá i Brumlovská a Málková (2010):



Tabulka/ Graf č. 2

*Rozvoj v emoční oblasti:* pokud mentor dává klientovi **pozitivní zpětnou vazbu** – tu klient internalizuje a stává se součástí jeho osobnosti, slouží jako povzbuzující i korektivní mechanismus.

*Rozvoj dovedností a kompetencí:* program staví klienta do nových situací, mentor by v nich měl podpořit získání jeho **samostatné zkušenosti, ale také postupy a dovednosti na získávání nových informací a jejich integraci.**

*Rozvoj identity a mezilidských vztahů:* vztah s mentorem může **korektivně ovlivňovat i ostatní sociální vztahy.** Svou roli zde hraje vývoj

citové vazby klienta (Bowlby, 2010) – v případě špatné zkušenosti z primární vazby klienta s jeho vazebnou osobou, jeho styl v navazování dalších kontaktů je úzkostný a nejistý a klient může mít nedůvěru v další dospělé. Při citlivém přístupu a pochopení dobrovolníka v tuto klientovu danost mu může pomoci trpělivým přístupem vytvořit funkční mechanismy, jak lépe zvládat stres a zlepšit své fungování v mezilidských vztazích.

#### **2.4.5 Kvalitativní požadavky na vztah dobrovolníka s klientem**

Z řady výzkumů mentoringu vyplývají následující **kvalitativní požadavky na vztah dobrovolníka s klientem** tak, aby mohl být pro klienta přínosným (Brumlovská, Seidlová Málková, 2010):

- **délka vztahu** – jako důležitý předpoklad jeho **kvality** a **efektivity**. Rhodes et al. (2001) – prokazují významné rozdíly ve vztazích trvajících 3 - 6 měsíců až rok – a navíc dokazují, že krátkodobé vztahy vedly u klientů ke zhoršení v řadě indikátorů. I to je velkým motivem pro to vybírat dobrovolníky s nejlepšími předpoklady vztah unést a vést dlouhodobě.
- **pocit blízkosti** – ovlivňuje zejména subjektivní vnímání přínosy vztahu pro dítě a spokojenost mentora, což má důležitý vliv pro trvání vztahu
- **podobnost** mezi mentorem a dobrovolníkem a **vliv rozdílu mezi očekáváním a realitou**
- **autentičnost** – ve smyslu kvality přítomnosti ve vztahu a styl reakce na komunikaci
- **empatie** – jako klíčová charakteristika blízkých vztahů, schopnost dobrovolníka vžít se do pocitů a situace klienta velmi napomáhá kvalitě vztahu
- **vzájemnost a spolupráce** - podporuje pozitivní emocionální vývoj jedince a rozvíjí sociální interakce s ostatními. Možností je také cílené řešení společných úkolů a spolupráce, oba pak mají možnost se něčemu novému naučit a vzájemnost znamená také rovnocennost.
- **zábavnost** – přispívá v rámci schůzek k vytvoření přátelského pouta

- **angažovanost** – jde o subjektivně vnímané oboustranné zapojení do vztahu
- **povzbuzování a podpora** - jde o aktivní přístup ve vztahu, kdy mentor povzbuzuje klienta k novým zážitkům, prostřednictvím vlastního příkladu, ukazováním nových věcí, podporou a inspirací.

Uvedené znaky jsou určovány zejména subjektivním vnímáním účastníků vztahu – dobrovolníka a klienta, což je ale typ hodnocení, které mají vedoucí programů, v rámci rozhovorů s klienty a dobrovolníky, většinou k dispozici. S propojením s ostatními teoretickými znalostmi a objektivními fakty mohou zcela dobře sloužit k hodnocení fáze a kvality vztahu a ke zvolení dobrého následného společného postupu tak, aby vztahy měly vysokou kvalitu a byly tak pro klienty přínosné.

## 3 EMPIRICKÁ ČÁST

### 3.1 Výzkumný problém

V projektu Lata, který pracuje prostřednictvím dobrovolníků s ohroženými mladistvými a mladými dospělými, jsem před sedmi lety začala působit jako dobrovolník a v posledních pěti letech jsem s dobrovolníky pracovala, metodicky je vedla, pracovala s klienty a řídila tým sociální služby. V náplni mé práce byl také výcvik zájemců o dobrovolnictví a výběr dobrovolníků.

Projekt Lata a jeho systém péče o klienty metodou „jeden na jednoho“, je již řadu let ověřován v praxi a jeho metodika se snaží reagovat na potřeby cílové skupiny. Základem služby je setkávání klienta s jeho dobrovolníkem, na něm tedy velkou měrou záleží, jak bude setkávání s klientem probíhat. Při výběru dobrovolníků se, podle vnitřní metodiky, řídíme informacemi z pohovoru se zájemcem a jeho působením na úvodním výcviku - dobrovolník musí mít 5 základních schopností – *komunikace, emoční inteligence, otevřenosti, sebereflexe, ochotu se učit a pracovat ve skupině*. Pokud má zájemce o dobrovolnictví zásadní nedostatky v některé z těchto schopností, není připuštěn k samostatné práci s klientem. Cílem projektu Lata je dosáhnout co nejvyššího možného přínosu pro klienty, tzn. poskytnout jim dobrovolníka, který bude schopen co nejlépe vést vztah s klientem.

Zodpovědností dobrovolníků je zejména vytvořit podmínky pro to, aby mohl vztah představovat přínos pro klienta, což znamená zejména intenzitu a délku jeho trvání. Dobrovolníci jsou vzdělávání a průběžně metodicky vedeni obdobně, mají stejné povinnosti i možnosti, jejich výsledky s klienty se ale značně liší a tím je ovlivněna kvalita služby poskytovaná klientům. To mě utvrzovalo v přesvědčení, že pro projekt jsou určité schopnosti a dovednosti dobrovolníků důležitější než jiné, zajímalo mě proto, zda **existují jisté další rozhodující faktory na straně dobrovolníka, které by bylo možné poznat už při jeho vstupu do projektu Lata** a tím jim předcházet.

Otázkou pro výzkum proto je, **jaké aspekty na dobrovolníkově straně ovlivňují jeho schopnost úspěšně se zhostit úkolu vytvořit dobré předpoklady pro vytvoření fungujícího vztahu s klientem.** Výzkum se proto zaměřuje na dobrovolníka v momentu jeho vstupu do Lata a na jeho předpoklady pro práci s klientem. **Konkrétní výstupy tohoto výzkumu povedou k ujasnění požadavků a kritérií pro výběr dostatečně vhodných adeptů na pozici dobrovolníka.**

### **3.2 Cíl výzkumu**

Cílem mého výzkumu je zjistit, jaké další **vlastnosti, osobnostní rysy, schopnosti, dovednosti a zkušenosti**, nad rámec současných kritérií vstupu, **na dobrovolníkově straně umožňují, resp. brání, vytvoření fungujícího vztahu s klientem v projektu Lata.**

Výzkum má tedy pomoci zodpovědět otázku: **„Jaké předpoklady by měl být dobrovolník vstupující do projektu Lata?“** Sleduji zejména vybrané faktory, které lze zjistit v momentu, kdy se zájemce o dobrovolnictví uchází o místo dobrovolníka Lata, bez použití psychologických testů, tedy v rámci pohovoru vedeného sociálním pracovníkem. Výzkum má potvrdit, resp. vyvrátit, zda takové faktory existují a s jakou silou mohou vznik a trvání vztahu s klientem ovlivňovat, a tím tak případně vytvořit další nástroj a klíč k výběru dobrovolníků do projektu Lata.

Konkrétním cílem výzkumu bylo **zaměřit se zejména na oblasti**, které je reálně možné u zájemců o dobrovolnictví v Latě mapovat – jako **pohlaví, vzdělání**, ale i oblasti, které je nutné sledovat složitějším způsobem – složením několika sledovaných oblastí, jako je **míra jejich aktivity, počet sociálních kontaktů, rodinné zázemí a osobní situace.**

Výsledky získané výzkumem budou použity pro **kvalifikovanější výběr dobrovolníků** pro práci s klientem z řad ohrožené mládeže v projektu Lata. Pomohou také získávání pouze těch informací o dobrovolnících samotných, které jsou pro jejich práci s klientem opravdu stěžejní.

Paralelně mohou výsledky výzkumu přinést informace o potřebách klientů z řad ohrožené mládeže – tzn. co je třeba k vytvoření a udržení vztahu s klientem.

### 3.3 Hypotézy

Kvantitativně zaměřený výzkum je založen na potvrzení či vyvrácení následujících hypotéz. Potvrzení/ vyvrácení těchto hypotéz je prováděno na základě korelace dat týkajících se dobrovolníků samotných a míry funkčnosti jejich vztahu s klientem v prvních šesti měsících jeho fungování.

Proměnné na dobrovolníkově straně jsou vztahovány ke koeficientu, který je vyjádřen pojmem **fungující vztah**, což je *koeficient* rovnající se součinu počtu schůzek a délky vztahu (v měsících) v určujícím období – prvních šesti měsících prvního započítaného vztahu konkrétního dobrovolníka s jeho klientem – jako **koeficient funkčnosti vztahu (KFV)**.

#### **Hypotézy:**

*uzorová tabulka:*

|                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|
| Číslo a výrok hypotézy                                                       |
| způsob ověření; konkrétní otázka, či soubor otázek, resp. dat- primární data |

#### **a) Jednoduché hypotézy**

- které se opírají o jeden konkrétní zkoumaný znak vzorku

|                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dobrovolníci, kteří <b>vyrůstali se sourozenci</b> vedou fungující vztah s klientem.            |
| ot. č. 1. Kolik máš sourozenců, se kterými jsi vyrůstal/a? ( <i>žádného; jednoho; dva a více</i> ) |

|                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Míra dobrovolníkovy <b>pečlivosti</b> pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.                                                         |
| ot. č. 13. V době vstupu do Laty bych sám sebe označil/a v rámci pečlivosti jako: ( <i>1 - velmi pečlivý/á, svědomitý/á; 4 - málo pečlivý/á</i> ) |

3. Dobrovolníkovo **vzdělání** má vliv na funkčnost vztahu s klientem.

Data ze vstupního dotazníku pro dobrovolníky: *vzdělání*

4. Dobrovolníci se záměrem **pracovat v pomáhající profesi** vedou fungující vztahy.

ot. č. 3. Měl/a jsi, při vstupu do Laty, záměr posléze pracovat v pomáhající profesi? (*ano; ne*)

5. Dobrovolníková **víra** ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

ot. č. 18. Pokládáte se za věřícího člověka? (*ano; ne*)

6. Mezi **pohlavím** dobrovolníka a klienta a funkčností vztahu existuje vztah.

#### b) Složené hypotézy

- které se opírají o více zkoumaných znaků vzorku které jsou spojeny v jeden trs vlastností, či jednu komplexnější vlastnost

7. Míra dobrovolníkovy **samostatnosti** pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

samostatnost je dána:

ot. č. 4. V době, kdy jsem vstupoval/a do Laty, jsem bydlel/a: (*doma (s rodiči); na koleji (internátně- přes týden); samostatně (ne s rodiči)*)

ot. č. 5. V době, kdy jsem vstupoval/a do Laty, jsem si vydělával/a: (*nijak jsem nevydělával/a; vydělával/a brigádně nárazově; vydělával/a brigádně pravidelně; byl/a jsem zaměstnán/a*)

ot. č. 12. Svým založením jsem byl/a, při vstupu do Laty, člověk: (*1 - pasivní = přijímám, účastním se; 4 - aktivní = vyhledávám, organizuji*)

8. **Četnost** dobrovolníkových **sociálních vztahů** pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

četnost sociálních vztahů je dána:

ot. č. 1. Kolik máš sourozenců, se kterými jsi vyrůstal/a? (*žádného; jednoho; dva a více*)

ot. č. 7. V době, kdy jsem vstupoval/a do Laty, jsem měl/a kamarádů/přátel: (*méně, než bych rád/a; tak akorát; více, než jsem mohl/a stíhat*)

ot. č. 8. Kolik jsi měl/a, při vstupu do Laty, odhadem ve svém mobilu kontaktů na vrstevníky? (*do 20 kontaktů; do 40 kontaktů; do 60 kontaktů; nad 60 kontaktů; nevládnul/a jsem mobil*)

9. Vyšší míra **rizikovosti dospívání** dobrovolníka pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

rizikovost dospívání je dána:

ot. č. 6. Jak bys na škále označil/a průběh - bouřlivost - svého dospívání: (1- *poklidné, nejméně bouřlivé*; 4 - *výrazně, hodně bouřlivé*)

ot. č. 9. Měl/a jsi, před vstupem do Laty, osobní zkušenost s konkrétním vrstevníkem, který svým chováním dlouhodobě ohrožoval sebe či své okolí, nebo byl sám ohrožován? (*ano, v širším okolí (známý, spolužák)*; *ano, v blízkém okolí (kamarád, partner)*; *ano, v rodině; vůbec ne*)

ot. č. 15. V průběhu dospívání jsem měl/a dobrý kontakt alespoň s jedním z rodičů: (1 - *rozhodně ano*; 2 - *spíše ano*; 3 - *spíše ne*; 4 - *vůbec ne*)

ot. č. 16. Bylo ve tvém životě období, které bys označil/a za traumatické (ztráta blízké osoby, výrazné rodinné neshody, katastrofická událost, výrazně těžké životní či rodinné období, apod.)? (*ano; ne*)

10. Míra dobrovolníkovy **aktivity** pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

aktivita dobrovolníka je dána:

ot. č. 7. V době, kdy jsem vstupoval/a do Laty, jsem měl/a kamarádů/přátel: (*méně, než bych rád/a; tak akorát; více, než jsem mohl/a stíhat*)

ot. č. 12. Svým založením jsem byl/a, při vstupu do Laty, člověk: (1 - *pasivní = přijímám, účastním se*; 4 - *aktivní = vyhledávám, organizuji*)

Daty ze vstupního dotazníku pro dobrovolníky: *zájmy* (operacionalizovali jsme míru aktivity v koeficient, který byl utvořen, tak že byly pojímány odpovědi, které dobrovolník spontánně uvedl v Dotazníku pro zájemce o vstup do projektu jako své zájmy. Ty byly obodovány na třibodové škále podle míry aktivity k jejich provádění nutné – tzn. 1 bod – aktivita nevyžadující přítomnost ostatních, možno ji provádět doma; 2 body – aktivita mimo domov, pasivního rázu – divák, přijímání aktivity, 3 body – aktivita mimo domov, aktivního rázu – vyhledávám, organizuji).

11. Dobrovolníková **anamnéza** má vliv na funkčnost vztahu s klientem.

anamnéza je dána:

ot. č. 1. Kolik máš sourozenců, se kterými jsi vyrůstal/a? (*žádného; jednoho; dva a více*)

ot. č. 2. Jaké je mezi těmito sourozenci tvé pořadí? (*jsem nejstarší; jsem prostřední; jsem nejmladší*)

ot. č. 15. V průběhu dospívání jsem měl/a dobrý kontakt alespoň s jedním z rodičů: (1 - *rozhodně ano*; 2 - *spíše ano*; 3 - *spíše ne*; 4 - *vůbec ne*)

ot. č. 16. Bylo ve tvém životě období, které bys označil/a za traumatické (ztráta blízké osoby, výrazné rodinné neshody, katastrofická událost, výrazně těžké životní či rodinné období, apod.)? (*ano; ne*)



12. Dobrovolníková **osobní situace** má vliv na funkčnost vztahu s klientem.

osobní situace je dána:

ot. č. 7. V době, kdy jsem vstupoval/a do Laty, jsem měl/a kamarádů/přátel: (*méně, než bych rád/a; tak akorát; více, než jsem mohl/a stíhat*)

ot. č. 8. Kolik jsi měl/a, při vstupu do Laty, odhadem ve svém mobilu kontaktů na vrstevníky? (*do 20 kontaktů; do 40 kontaktů; do 60 kontaktů; nad 60 kontaktů; nevlastnil/a jsem mobil*)

ot. č. 10. Subjektivně jsem, při vstupu do Laty, vnímal/a své časové vytížení: (*stále jsem nestíhal/a; stíhal/a jsem na poslední chvíli; stíhal/a jsem bez větších potíží*)

ot. č. 11. Objektivně jsem měl/a, při vstupu do Laty, volného času (tzn. času mimo školu či práci): (*málo, téměř žádný; tak akorát; relativně hodně*)

ot. č. 17. V době, kdy jsem vstupoval/a do projektu, jsem v rámci partnerského vztahu: (*měl/a partnera/ partnerku; byl/a bez partnera/ partnerky; nechci odpovědět*)

13. Míra dobrovolníkovy **profesionality** pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

míra profesionality je dána:

ot. č. 3. Měl/a jsi, při vstupu do Laty, záměr posléze pracovat v pomáhající profesi? (*ano; ne*)

Daty ze vstupního dotazníku pro dobrovolníky: *vzdělání; předchozí zkušenost; předchozí zkušenosti s obdobnou cílovou skupinou*

### 3.4 **Postup sběru dat**

Kvantitativní výzkum se zaměřil na **současné a bývalé dobrovolníky**, kteří pracovali s klienty v Latě v rámci sociální služby, tzn. pod srovnatelnou metodikou a systémem paralelní péče o klienty (tzn. od října 2006). Měřítkem úspěšnosti jejich dobrovolnické práce se stal jejich **první vztah s klientem**, a to z hlediska **funkčnosti tohoto vztahu – tzn. z hlediska jeho intenzity a délky**, což jsou základní předpoklady pro vznik dostatečně kvalitního vztahu mezi dvojicí a zároveň jde o indikátory této kvality. V rámci výzkumu tedy vycházím z předpokladu, že pro klienta dostatečně významný vztah (z hlediska jeho aktuálních potřeb) nemůže mezi dvojicí vzniknout, pokud setkávání neprobíhají a to, že neprobíhají může být také znakem nefunkčně vedeného vztahu.

Abych byla schopna vysledovat vztah mezi předpoklady dobrovolníka a jeho prací s klientem, bylo nutné zkombinovat při výzkumu více metod:

- 1) základní informace o dobrovolníkovi jsem získávala **kvantitativní analýzou Vstupních dotazníků pro zájemce o dobrovolnictví**, kde šlo zejména o věk dobrovolníka při vstupu do projektu, jeho vzdělání a koeficient aktivity dobrovolníka – operacionalizací jsme zařadili jejich zájmy do třech kategorií podle míry aktivity, která je k jejich provádění třeba.
- 2) ke získání většiny dat přímo od dobrovolníků byl použit **nestandardizovaný neanonymní dotazník** o 18ti uzavřených otázkách, jejichž snahou bylo postihnout dovednosti a zkušenosti, které dobrovolník při setkávání s klientem uplatňuje a které mohou ovlivňovat jeho jednání na schůzkách s klientem a tím pádem celý vztah. Dotazník byl zaslán všem dobrovolníkům z posledních 5ti let – 209 dobrovolníkům. Dotazník byl vyplňován elektronicky, na serveru specializujícím se na výzkumy obdobného typu. Vyplněných dotazníků bylo 95, do výzkumu bylo zařazeno 79 dotazníků od dobrovolníků, kteří splnili základní podmínky pro zařazení do výzkumu – tzn. vedli s klientem vztah delší 3 schůzky, který už skončil nebo trvá déle než 6 měsíců. Sběr dotazníků probíhal v období červenec – srpen 2010, ve dvou vlnách.
- 3) zbytek dat týkajících se konkrétních vztahů dobrovolníků s klienty byl získáván z **databázového systému o.s. Lata**, kde jsou i data zrealizovaných schůzek s klienty a detaily o dobrovolnických vztazích s klienty, ty byly použity. Vzhledem k tomu, že první 3 schůzky jsou pro klienta na zkoušku – až po nich se rozhoduje, zda mu jeho účast v projektu vyhovuje (ukončení v prvních 3 schůzkách většinou ukazuje na nevhodnost projektu pro konkrétního klienta), do výzkumu byly započítány pouze vztahy delší než 3 schůzky, data ze systému byla sbírána do března 2011.

Minimální doporučená doba zapojení klienta do projektu je 6 měsíců, což byla také **délka určující**, z důvodu srovnatelnosti dat, a také proto, že tato doba je stěžejní pro vytvoření vztahu s klientem a s časem se zvyšuje dobrovolníkovo ovlivnění samotnou účastí v projektu. Ve výzkumu sleduji dobrovolníkovu schopnost vést a budovat vztah s jeho prvním klientem.

**Sledována byla délka vztahu a počet schůzek v rozhodném období (prvních 6ti měsících), jejichž součin vytvořil koeficient funkčnosti vztahu.**

Do interních materiálů projektu jsem měla přístup z titulu mé pozice manažerky služby, o probíhajícím výzkumu byl informován celý tým a ten probíhal se souhlasem vedení.

### **3.5 Popis použitých metod**

Výzkum se opírá o **statistické zpracování dat** z dotazníku pro dobrovolníky projektu, který byl sestaven pro potřeby výzkumu a obsahoval *sebeuposuzovací škály*.

Druhým zdrojem byla data získaná **ex-post kvantitativní analýzou Vstupních dotazníků** pro zájemce o dobrovolnictví v o. s. Lata, který zájemci vyplňují při svém vstupu do projektu.

Tato data byla zpracována **položkovou analýzou**, která podle P. Říčana (1977) umožňuje „zkoumat vlastnosti jednotlivých položek, přínos každé z nich k žádoucí funkci testu.“ Položková analýza byla zkoumána *Pearsonovým koeficientem* korelace nejen vůči výsledku testu, ale hlavně vůči kritériu *koeficientu funkčnosti vztahu (KFV)*.

Data byla následně porovnávána s funkčností prvního vztahu konkrétního dobrovolníka s klientem, která byla určována **analýzou stop a výsledků činnosti**.

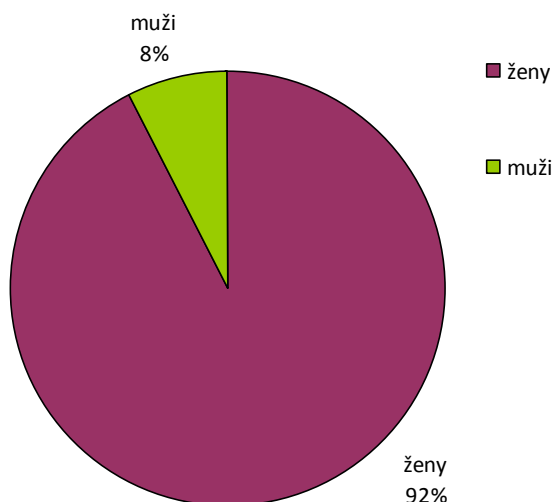
### **3.6 Vzorek – Popis souboru respondentů**

Zkoumaný soubor mého kvalitativního výzkumu tvoří dobrovolníci projektu Lata, výzkum je specificky zaměřen právě na ně. Sběr dat tedy probíhal v této skupině a to pouze u dobrovolníků, kteří v projektu pracovali od školního roku 2006/2007 do současnosti, z důvodu přechodu na metodiku sociální služby (kterou jsem spoluvytvářela), která změnila a standardizovala způsob práce s klienty, takže všichni dobrovolníci procházeli shodným systémem, výsledky by proto neměly být v tomto ohledu zkresleny.

Obrátila jsem se tedy na současné i bývalé dobrovolníky projektu, celkově na 209 dobrovolníků. Dobrovolníky bylo vyplněno 95 dotazníků. Ze vzorku byli vyřazeny vyplněné dotazníky dobrovolníků, kteří nevedli s klientem Laty delší vztah než 3 schůzky, resp. nevedli žádný vztah.

**Výchozí vzorek tvořilo 79 dobrovolníků.**

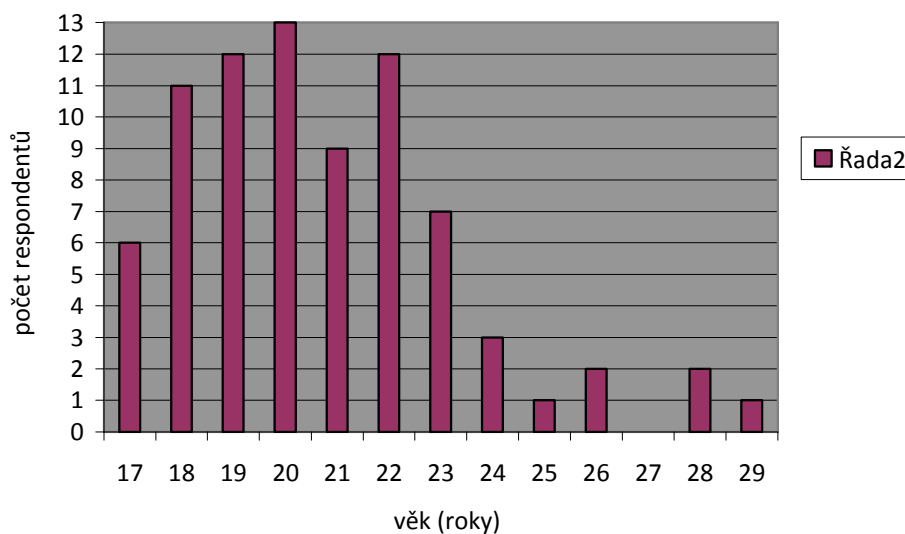
**Poměr probandů - muži / ženy**



*Tabulka/ Graf č. 3*

Z toho 73 žen a 6 mužů, což odpovídá běžnému rozložení mužů a žen v projektu. Věkový průměr respondentů je 20,7 let. Rozložení možno vidět v grafu.

**Věk respondentů**



*Tabulka/ Graf č. 4*

Vzorek tedy odpovídá běžnému rozložení dobrovolníků zkoumaného souboru.

### 3.7 Výsledky výzkumu a jejich analýza

V rámci této kapitoly výzkumné části představím postupně všech třináct stanovených hypotéz, představím výsledky výzkumu a budu je v rámci každé hypotézy interpretovat.

Hypotézy jsou rozdělené opět do dvou oddílů – **jednoduché hypotézy**, jejichž ověřování probíhalo na základě výsledků z jedné konkrétní otázky a **hypotézy složené**, které představují trs vlastností, či jednu komplexnější vlastnost. Ověření hypotézy proběhlo na základě více otázek, které se vztahují k dané vlastnosti (př. *aktivita dobrovolníka* byla operacionalizována do otázek týkajících se počtu přátel, míře aktivity dobrovolníka a koeficientu zájmů).

Vysvětlivky a použité zkratky:

|                         |   |                              |
|-------------------------|---|------------------------------|
| <b>KFV</b>              | - | koeficient funkčnosti vztahu |
| <b>Ho</b>               | - | nulová hypotéza              |
| <b>Ha</b>               | - | alternativní hypotéza        |
| <b><math>\mu</math></b> | - | průměr, střední hodnota      |
| <b>V</b>                | - | výsledky                     |
| <b>oV</b>               | - | očekávané výsledky           |
| <b>tab. hodn.</b>       | - | tabulková hodnota            |

#### a) Jednoduché hypotézy

1. Dobrovolníci, kteří **vyrůstali se sourozenci** vedou fungující vztah s klientem.

Nulová hypotéza: fakt, zda dobrovolníci vyrůstali se sourozenci nemá vliv na funkčnost vztahu s klientem. (tzn. hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KFV podle počtu sourozenců dobrovolníka a předpokládanou distribucí KFV podle četnosti probandů s určitým počtem sourozenců)

$$H_0 : \mu (V) = \mu (oV)$$

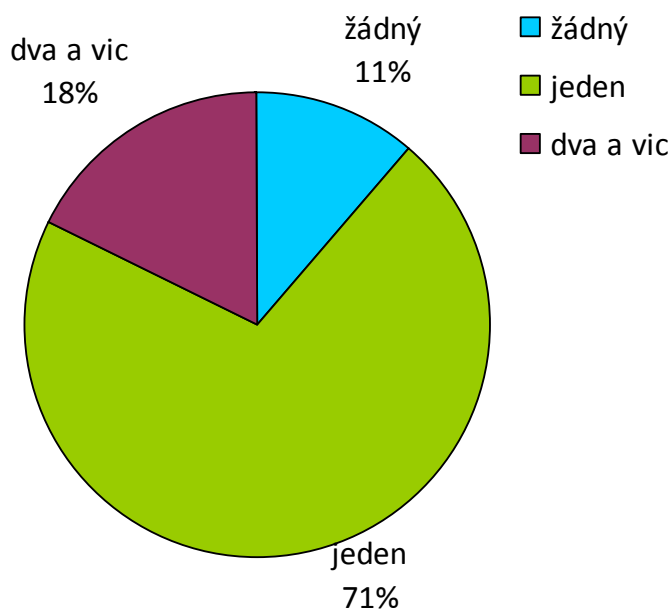
$$H_A : \mu (V) \neq \mu (oV)$$

| TEST DOBRÉ SHODY (chí kvadrát)<br>Počet sourozenců dobrovolníka |        |         |           |         |
|-----------------------------------------------------------------|--------|---------|-----------|---------|
| počet sourozenců                                                | žádný  | jeden   | dva a víc | Součet  |
| počet probandů                                                  | 9,00   | 56,00   | 14,00     | 79,00   |
| suma bodů (V)                                                   | 401,00 | 2708,00 | 921,00    | 4030,00 |
| předpokládaná matice (oV)                                       | 459,11 | 2856,71 | 714,18    | 4030,00 |
| Průměr                                                          | 44,56  | 48,36   | 65,79     |         |

Tabulka/ Graf č. 5

|                                                              |            |                   |
|--------------------------------------------------------------|------------|-------------------|
| P                                                            | 5,1958E-17 | blížící se k nule |
| Chí                                                          | #NUM!      | příliš veliké     |
| tab. hodn. při 2°volnosti                                    | 5,9918     |                   |
| počet stupňů volnosti = počet kategorií N sourozenců – 1 = 2 |            |                   |

### Počet sourozenců probandů



Tabulka/ Graf č. 6

Zamítá se nulová hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KfV podle jednotlivých počtu sourozenců a předpokládanou distribucí KfV podle četnosti probandů majících dané počty sourozenců a můžeme přijmout alternativní hypotézu, že existují významné rozdíly mezi dosaženými počty bodů KfV u probandů s různými počty sourozenců.

**Počet dobrovolníkových sourozenců má vliv míru funkčnosti vztahu s klientem.**

Vysvětlení - jde o statisticky významný rozdíl v rámci rozložení koeficientu funkčního vztahu KFV v rámci počtu sourozenců dobrovolníka; ze vzorku vychází zcela jasně nejlépe probandi se dvěma a více sourozenci. Probandi s jedním a žádným sourozencem jsou si více podobní.

2. Míra dobrovolníkovy **pečlivosti** pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

Nulová hypotéza: pečlivost dobrovolníků nemá vliv na funkčnost vztahu s klientem. (tzn. hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KFV podle pečlivosti dobrovolníka a předpokládanou distribucí KFV podle četnosti probandů s určitou mírou pečlivosti)

$$H_0 : \mu (V) = \mu (oV)$$

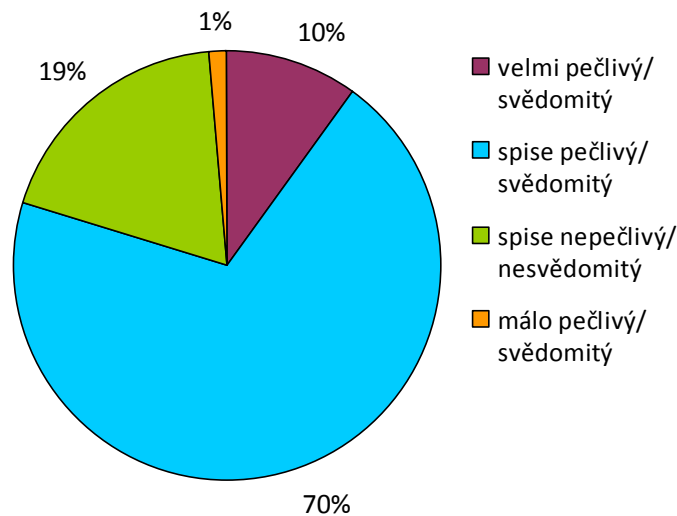
$$H_A : \mu (V) \neq \mu (oV)$$

| TEST DOBRÉ SHODY (chí kvadrát)             |         |           |          |       |         |
|--------------------------------------------|---------|-----------|----------|-------|---------|
| Subjektivně vnímaná pečlivost dobrovolníka |         |           |          |       |         |
| míra pečlivosti                            | nejvíce | spíše ano | spíše ne | Ne    | Součet  |
| počet probandů                             | 8,00    | 55,00     | 15,00    | 1,00  | 79,00   |
| suma bodů (V)                              | 538,00  | 2804,00   | 677,00   | 11,00 | 4030,00 |
| Předpokládaná matice (oV)                  | 408,10  | 2805,70   | 765,19   | 51,01 | 4030,00 |
| Průměr                                     | 67,25   | 50,98     | 45,13    | 11,00 |         |

Tabulka/ Graf č. 7

|                                                 |          |                 |
|-------------------------------------------------|----------|-----------------|
| P                                               | 7,34E-18 | blíží se k nule |
| Chí                                             | #NUM!    | příliš veliké   |
| tab. hodn. při 3°volnosti                       | 7,8153   |                 |
| počet stupňů volnosti = počet kategorií - 1 = 3 |          |                 |

### Subjektivní autovnímání pečlivosti dobrovolníka



Tabulka/ Graf č. 8

Zamítá se nulová hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KVF podle udávané subjektivní pečlivosti dobrovolníka a předpokládanou distribucí KVF podle četnosti probandů udávajících o sobě danou míru pečlivosti a můžeme přijmout alternativní hypotézu, že existují významné rozdíly mezi dosaženými počty bodů KVF u probandů s různou mírou pečlivosti.

#### **Míra dobrovolníkovy pečlivosti má vliv na míru funkčnosti vztahu s klientem.**

Vysvětlení - jde o statisticky významný rozdíl v rámci rozložení koeficientu funkčního vztahu KVF v rámci míry pečlivosti dobrovolníka; ze vzorku vychází zcela jasně nejlépe probandi, kteří sebe sama označili jako nejvíce pečlivé.

Vzhledem k faktu že absolutní většina probandů označila sebe sama za spíše pečlivé, při konstrukci nového dotazníku by stálo za to zjemnit tuto sebehodnotící škálu (např. 1 – 10 v míře pečlivosti), aby došlo k rozdělení kategorií.

#### **3. Dobrovolníkově vzdělání má vliv na funkčnost vztahu s klientem.**

Nulová hypotéza: vzdělání dobrovolníků nemá vliv na funkčnost vztahu s klientem. (tzn. hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KVF podle jednotlivých škol a předpokládanou distribucí KVF podle četnosti probandů z těchto škol)



$$H_0 : \mu (V) = \mu (oV)$$

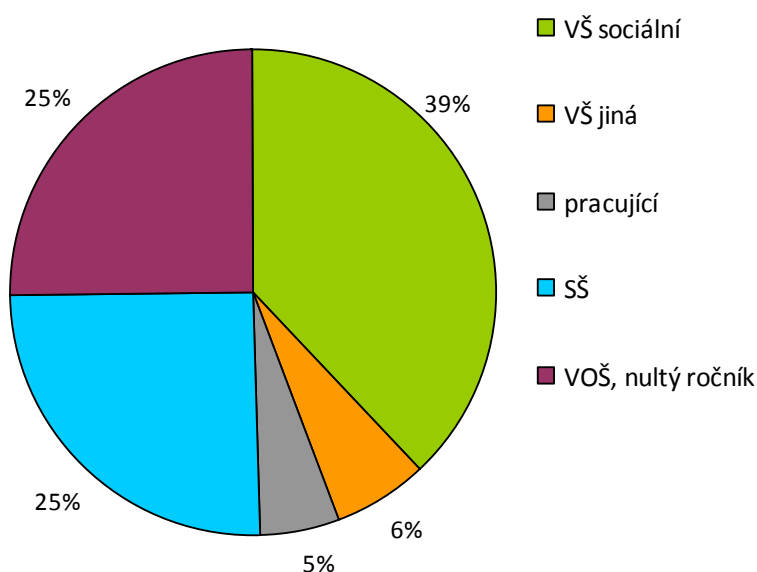
$$H_A : \mu (V) \neq \mu (oV)$$

| TEST DOBRÉ SHODY (chí kvadrát)<br>Probíhající vzdělání dobrovolníků |             |        |           |         |                 |         |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-----------|---------|-----------------|---------|
| typ školy                                                           | VŠ sociální | VŠ     | pracující | SŠ      | VOŠ, nultý roč. | Součet  |
| počet probandů                                                      | 30,00       | 5,00   | 4,00      | 20,00   | 20,00           | 79,00   |
| suma bodů (V)                                                       | 1675,00     | 213,00 | 218,00    | 819,00  | 1105,00         | 4030,00 |
| předpokládaná matice (oV)                                           | 1530,38     | 255,06 | 204,05    | 1020,25 | 1020,25         | 4030,00 |
| průměr                                                              | 55,83       | 42,60  | 54,50     | 40,95   | 55,25           |         |
| směrodatná odchylka                                                 | 31,74       | 12,64  | 39,43     | 23,03   | 31,38           |         |

Tabulka/ Graf č. 9

|                                                      |            |                 |
|------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| P hodnota                                            | 5,1973E-14 | blíží se k nule |
| Chí                                                  | #NUM!      | příliš veliké   |
| tab. hodn. při 4°volnosti                            | 9,4884     |                 |
| počet stupňů volnosti = počet kategorií škol - 1 = 4 |            |                 |

### Vzdělání dobrovolníků - probíhající



Tabulka/ Graf č. 10

Zamítá se nulová hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KVF podle jednotlivých škol a předpokládanou distribucí KVF podle četnosti probandů z těchto škol a můžeme přijmout alternativní hypotézu, že existují významné rozdíly mezi dosaženými počty bodů KVF u probandů z jednotlivých škol.

## Dobrovolníkovo vzdělání má vliv na míru funkčnosti vztahu s jeho klientem.

Vysvětlení - jde o statisticky významný rozdíl v rámci rozložení koeficientu funkčního vztahu KfV mezi školami; ze vzorku vychází nejhůře středoškoláci a jiní vysokoškoláci (kde jde ale o menší populaci).

4. Dobrovolníci se záměrem **pracovat v pomáhající profesi** vedou fungující vztahy.

Nulová hypotéza: záměr dobrovolníků pracovat v pomáhající profesi nemá vliv na funkčnost vztahu s klientem. (tzn. hypotéza o dobré shodě dobré shodě mezi rozložením výsledků KfV podle záměru dobrovolníků pracovat v pomáhající profesi a předpokládanou distribucí KfV podle četnosti probandů s tímto záměrem)

$$H_0 : \mu (V) = \mu (oV)$$

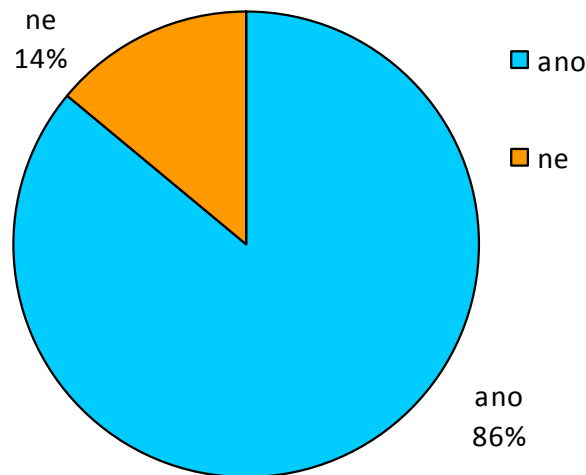
$$H_A : \mu (V) \neq \mu (oV)$$

| TEST DOBRÉ SHODY (chí kvadrát)                        |         |        |         |
|-------------------------------------------------------|---------|--------|---------|
| Dobrovolníci se záměrem pracovat v pomáhající profesi |         |        |         |
| záměr probandů pracovat v pp                          | ano     | ne     | Součet  |
| počet probandů                                        | 68,00   | 11,00  | 79,00   |
| suma bodů (V)                                         | 3533,00 | 497,00 | 4030,00 |
| předpokládaná matice (oV)                             | 3468,86 | 561,14 | 4030,00 |
| průměr                                                | 51,96   | 45,18  |         |

Tabulka/ Graf č. 11

|                             |          |                 |
|-----------------------------|----------|-----------------|
| p                           | 0,003518 | blíží se k nule |
| chí                         | 11,29966 |                 |
| tab. hodn. při 1°volnosti   | 3,8416   |                 |
| při 95% hladině významnosti |          |                 |

### Záměr v budoucnu pracovat v pomáhající profesi



Tabulka/ Graf č. 12

Zamítá se nulová hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KfV podle rozdělení záměru pracovat v pomáhající profesi a předpokládanou distribucí KfV podle četnosti probandů náležejícím k těmto skupinám a můžeme přijmout alternativní hypotézu, že existují významné rozdíly mezi dosaženými počty bodů KfV u probandů udávajících záměr pracovat v pomáhající profesi a ostatních.

**Fakt, že má dobrovolník zájem v budoucnu pracovat v pomáhající profesi má vliv na míru funkčnosti vztahu s klientem.**

Vysvětlení - jde o statisticky významný rozdíl v rámci rozložení koeficientu funkčního vztahu KfV v rámci dobrovolníkovy záměru pracovat v pomáhající profesi; ze vzorku vychází jasně lépe probandi se záměrem pracovat v budoucnu v pomáhající profesi.

#### 5. Dobrovolníková víra ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

Nulová hypotéza: víra dobrovolníků nemá vliv na funkčnost vztahu s klientem. (tzn. hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KfV podle víry dobrovolníka a předpokládanou distribucí KfV podle četnosti věřících a nevěřících probandů)

$$H_0 : \mu (V) = \mu (oV)$$

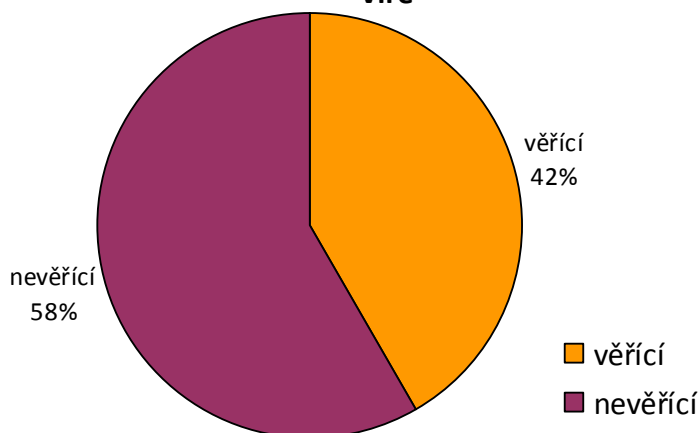
$$H_A : \mu (V) \neq \mu (oV)$$

|                           |         | TEST DOBRÉ SHODY (chí kvadrát) |         |  |
|---------------------------|---------|--------------------------------|---------|--|
|                           |         | Věřící dobrovolníci            |         |  |
| věřící probandi           | ano     | ne                             | Součet  |  |
| počet probandů            | 33,00   | 46,00                          | 79,00   |  |
| suma bodů (V)             | 1633,00 | 2397,00                        | 4030,00 |  |
| předpokládaná matice (oV) | 1683,42 | 2346,58                        | 4030,00 |  |
| Průměr                    | 49,48   | 52,11                          |         |  |

Tabulka/ Graf č. 13

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| P                           | 0,107320185   |
| Chí                         | 4,463877052   |
| tab. hodn. při 1°volnosti   | 3,8416        |
| při 95% hladině významnosti | 4,46 > 3,8416 |

### Subjektivně vnímaný vztah dobrovolníků k víře



Tabulka/ Graf č. 14

Zamítá se nulová hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KVF podle rozdělení na věřící a nevěřící probandy a předpokládanou distribucí KVF podle četnosti probandů náležejícím k těmto skupinám a můžeme přijmout alternativní hypotézu, že existují významné rozdíly mezi dosaženými počty bodů KVF u věřících a nevěřících probandů.

**Fakt, že je dobrovolník věřící má vliv na míru funkčnosti vztahu s klientem.**

Vysvětlení - jde o statisticky významný rozdíl v rámci rozložení koeficientu funkčního vztahu KVF v rámci faktu, že se dobrovolník považuje za věřící; ze vzorku vychází mírně (ale statisticky významně) lépe probandi, kteří se považují za nevěřící.

**6. Mezi **pohlavím** dobrovolníka a klienta a funkčností vztahu existuje vztah.**

Nulová hypotéza: pohlaví dobrovolníka a klienta nemá vliv na funkčnost vztahu (tzn. hypotéza o dobré shodě dobré shodě mezi rozložením výsledků KfV podle pohlaví dobrovolníka a klienta a předpokládanou distribucí KfV podle četnosti probandů podle pohlaví)

$$H_0 : \mu ( V ) = \mu ( oV )$$

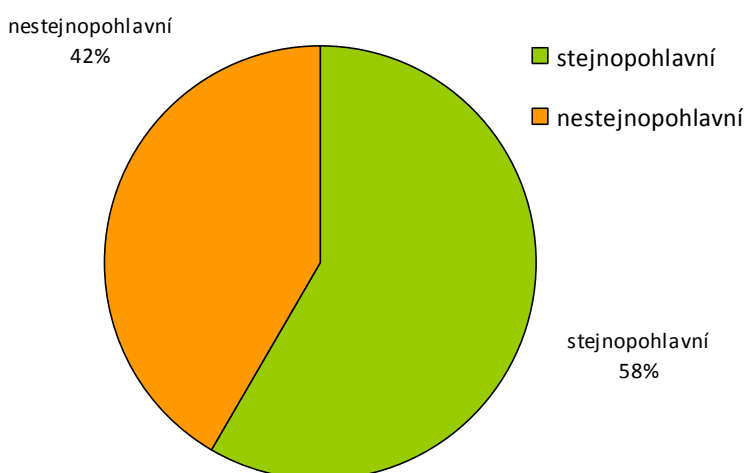
$$H_A : \mu ( V ) \neq \mu ( oV )$$

| TEST DOBRÉ SHODY (chí kvadrát) |         |         |         |
|--------------------------------|---------|---------|---------|
| Stejnopohlavní dvojice         |         |         |         |
| stejnopohlavní dvojice         | ano     | ne      | Součet  |
| počet probandů                 | 46,00   | 33,00   | 79,00   |
| suma bodů (V)                  | 2518,00 | 1512,00 | 4030,00 |
| předpokládaná matice (oV)      | 46,00   | 33,00   | 79,00   |
| průměr                         | 54,74   | 45,82   |         |

Tabulka/ Graf č. 15

| Chí                         | #REF!  | příliš velké |
|-----------------------------|--------|--------------|
| tab. hodn. při 1°volnosti   | 3,8416 |              |
| při 95% hladině významnosti |        |              |

**Poměr stejno/ nestejnopohlavních vztahů dobrovolníků s klienty**



Tabulka/ Graf č. 16

Zamítá se nulová hypotéza o dobré shodě mezi rozložením výsledků KfV podle rozdělení na stejnopohlavní a nestejnopohlavní vztahy a předpokládanou distribucí KfV podle četnosti probandů majících tyto vztahy a můžeme přijmout

alternativní hypotézu, že existují významné rozdíly mezi dosaženými počty bodů KVF u stejno a nestejnopohlavních vztahů.

**Stejnost, resp. různopohlavnost vztahů dobrovolníků s klienty má vliv na míru funkčnosti vztahu s klientem.**

Vysvětlení - jde o statisticky významný rozdíl v rámci rozložení koeficientu funkčního vztahu KVF v rámci rozložení výsledků stejno/nestejnopohlavních vztahů; ze vzorku vychází lépe stejnopohlavní vztahy dobrovolníků s klienty.

**b) Složené hypotézy**

Vzhledem k tomu, že jde o složené hypotézy a hodnota výsledku trsu otázek nabývá větších hodnot, byl ke zpracování použit Pearsonův koeficient korelace a z něj vycházející statistický test. Navíc Pearsonův koeficient korelace vyjadřuje míru vztahu (korelace) mezi položkami a kritériem.

U vypočítaných korelací byla dosažena vždy pouze nízká míra závislosti mezi trsem otázek a kritériem (KVF). Vzhledem k tématu práce – předpokladům dobrovolníka pro práci s klientem – si musíme uvědomit, že pracujeme s psychickými položkami, u kterých je vysoká míra závislosti nedosažitelná a do kritéria silně intervenují proměnné na straně klienta, přestože způsob zjišťování a analýza dat měl tyto vlivy eliminovat, proto můžeme mluvit v rámci sofistikované interpretace v kontextu tématu o existenci závislosti mezi proměnnými.

|                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Míra dobrovolníkovy <b>samostatnosti</b> pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| korelace s kritériem:           | 0,335 |
| hladina významnosti, 95% 1,994: | 3,119 |

Statistický test je prováděn na hladině významnosti 95%, přičemž hodnota testu, abychom měli jistotu, že vztah není náhodný, musí převýšit hodnotu 1,994.

Výsledek statistického testu je 3,119, čímž se nám potvrzuje nenáhodnost vztahu mezi mírou dobrovolníkovy samostatnosti a KVF. **Byla potvrzena**

**hypotéza, že míra dobrovolníkovy samostatnosti pozitivně ovlivňuje funkčnosti vztahu s klientem.**

Korelace s kritériem nabývá hodnoty 0,335, což potvrzuje nízkou závislost mezi mírou dobrovolníkovy samostatnosti a KfV.

**8. Četnost dobrovolníkových sociálních vztahů pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.**

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| korelace s kritériem:           | 0,275 |
| hladina významnosti, 95% 1,994: | 2,512 |

Statistický test je prováděn na hladině významnosti 95%, přičemž hodnota testu, abychom měli jistotu, že vztah není náhodný, musí převýšit hodnotu 1,994.

Výsledek statistického testu je 2,512, čímž se nám potvrzuje nenáhodnost vztahu mezi četností sociálních vztahů dobrovolníka a KfV. **Byla potvrzena hypotéza, že četnost dobrovolníkových sociálních vztahů pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.**

Korelace s kritériem nabývá hodnoty 0,275, což potvrzuje nízkou závislost mezi četností sociálních vztahů dobrovolníka a KfV.

**9. Vyšší míra rizikovosti dospívání dobrovolníka pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.**

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| korelace s kritériem:           | 0,235 |
| hladina významnosti, 95% 1,994: | 2,121 |

Statistický test je prováděn na hladině významnosti 95%, přičemž hodnota testu, abychom měli jistotu, že vztah není náhodný, musí převýšit hodnotu 1,994.

Výsledek statistického testu je 2,121, čímž se nám potvrzuje nenáhodnost vztahu mezi mírou rizikovosti dospívání dobrovolníka a KfV. **Byla potvrzena hypotéza, že vyšší míra rizikovosti dospívání dobrovolníka pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.**

Korelace s kritériem nabývá hodnoty 0,235, což potvrzuje nízkou závislost mezi mírou rizikovosti dospívání dobrovolníka a KfV.

10. Míra dobrovolníkovy **aktivity** pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| korelace s kritériem:           | 0,289 |
| hladina významnosti, 95% 1,994: | 2,648 |

Statistický test je prováděn na hladině významnosti 95%, přičemž hodnota testu, abychom měli jistotu, že vztah není náhodný, musí převýšit hodnotu 1,994.

**Výsledek statistického testu je 2,648, čímž se nám potvrzuje nenáhodnost vztahu mezi mírou dobrovolníkovy aktivity a KfV. Byla tím potvrzena hypotéza, že míra dobrovolníkovy aktivity pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.**

Korelace s kritériem nabývá hodnoty 0,289, což potvrzuje nízkou závislost mezi mírou dobrovolníkovy aktivity a KfV.

11. Dobrovolníková **anamnéza** má vliv na funkčnost vztahu s klientem.

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| korelace s kritériem:           | 0,213 |
| hladina významnosti, 95% 1,994: | 1,917 |

Statistický test je prováděn na hladině významnosti 95%, přičemž hodnota testu, abychom měli jistotu, že vztah není náhodný, musí převýšit hodnotu 1,994.

Výsledek statistického testu je 1,917, což je menší hodnota, než je kritická hodnota, což ukazuje na náhodnost vztahu mezi dobrovolníkovou anamnézou a KfV. **Nebyla potvrzena hypotéza, že dobrovolníková anamnéza má vliv na funkčnost vztahu s klientem.**

12. Dobrovolníková **osobní situace** má vliv na funkčnost vztahu s klientem.

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| korelace s kritériem:           | 0,287 |
| hladina významnosti, 95% 1,994: | 2,633 |

Statistický test je prováděn na hladině významnosti 95%, přičemž hodnota testu, abychom měli jistotu, že vztah není náhodný, musí převýšit hodnotu 1,994.

Výsledek statistického testu je 2,633, čímž se nám potvrzuje nenáhodnost vztahu mezi osobní situací dobrovolníka a KfV. **Byla potvrzena hypotéza, že**



**dobrovolníková osobní situace má vliv na funkčnost vztahu s klientem.**

Korelace s kritériem nabývá hodnoty 0,287, což potvrzuje nízkou závislost mezi osobní situací dobrovolníka a KfV.

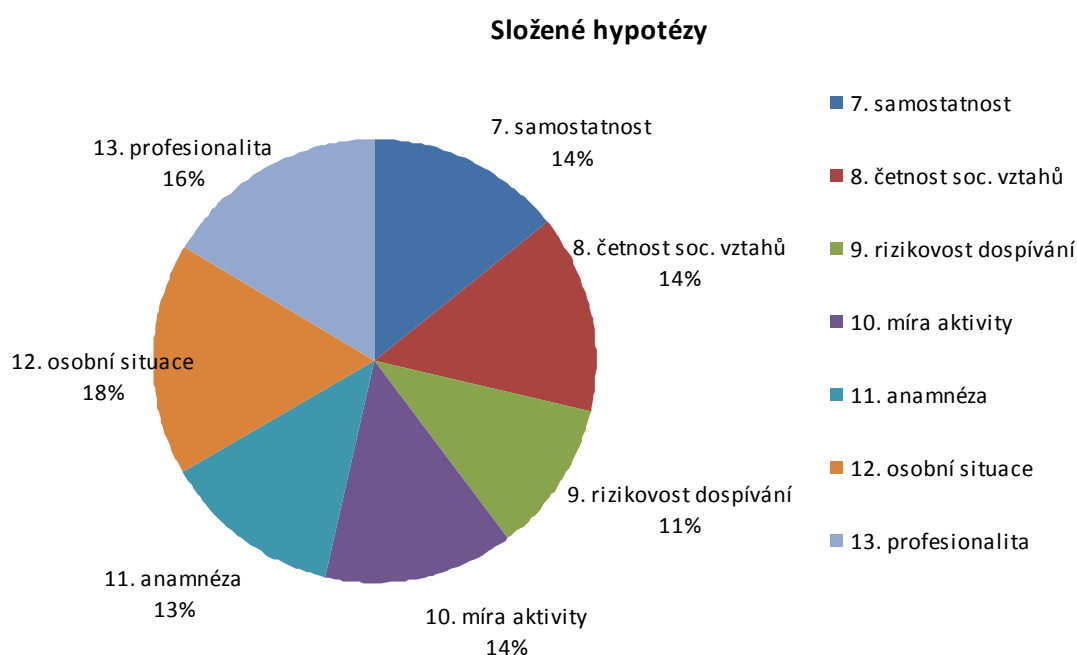
13. Míra dobrovolníkovy **profesionality** pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| korelace s kritériem:           | 0,248 |
| hladina významnosti, 95% 1,994: | 2,250 |

Statistický test je prováděn na hladině významnosti 95%, přičemž hodnota testu, abychom měli jistotu, že vztah není náhodný, musí převýšit hodnotu 1,994.

Výsledek statistického testu je 2,25, čímž se nám potvrzuje nenáhodnost vztahu mezi mírou dobrovolníkovy profesionality a KfV. **Tím je potvrzena hypotéza, že míra dobrovolníkovy profesionality pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.**

Korelace s kritériem nabývá hodnoty 0,248, což potvrzuje nízkou závislost mezi mírou dobrovolníkovy profesionality a KfV.



Tabulka/ Graf č. 17

### Souhrnné výsledky hypotéz:

| Hypotéza                                                                                                     | ověření     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Dobrovolníci, kteří <b>vyrůstali se sourozenci</b> vedou fungující vztah s klientem.                      | potvrzena   |
| 2. Míra dobrovolníkovy <b>pečlivosti</b> pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.                    | potvrzena   |
| 3. Dobrovolníkovy <b>vzdělání</b> má vliv na funkčnost vztahu s klientem.                                    | potvrzena   |
| 4. Dobrovolníci se záměrem <b>pracovat v pomáhající profesi</b> vedou fungující vztahy.                      | potvrzena   |
| 5. Dobrovolníkovy <b>víra</b> ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.                                         | potvrzena   |
| 6. Mezi <b>pohlavím</b> dobrovolníka a klienta a funkčností vztahu existuje vztah.                           | potvrzena   |
| 7. Míra dobrovolníkovy <b>samostatnosti</b> pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.                 | potvrzena   |
| 8. <b>Četnost</b> dobrovolníkových <b>sociálních vztahů</b> pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem. | potvrzena   |
| 9. Vyšší míra <b>rizikovosti dospívání</b> dobrovolníka pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.     | potvrzena   |
| 10. Míra dobrovolníkovy <b>aktivity</b> pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.                     | potvrzena   |
| 11. Dobrovolníkovy <b>anamnéza</b> má vliv na funkčnost vztahu s klientem.                                   | nepotvrzena |
| 12. Dobrovolníkovy <b>osobní situace</b> má vliv na funkčnost vztahu s klientem.                             | potvrzena   |
| 13. Míra dobrovolníkovy <b>profesionality</b> pozitivně ovlivňuje funkčnost vztahu s klientem.               | potvrzena   |

### 3.8 Diskuze

V diskuzi je třeba kriticky se zamyslet nad celým výzkumným projektem, položit si nepřijemné otázky a pokusit se je zodpovědět.

Zaprvé je nutné kriticky se zamyslet nad vzorkem, resp. přenositelností výsledků výzkumu do praxe. Tento výzkum vznikl v rámci konkrétní organizace, tudíž neadekvátnější využití výsledků je opět v této organizaci. Při generalizování výsledků práce je třeba brát v potaz fakt, že vzorek byl pouze z této organizace, tzn. předvybrán pro její potřeby, což může zkreslovat výsledky výzkumu pro použití obecně (př. může dojít ke zkreslení vůči obecné situaci specifickým nábořem dobrovolníků – kdy je oslovena pouze určitá část potenciálních dobrovolníků, konkrétně zejména studenty).

Dále mohlo dojít ke zkreslení v rámci sběru dat – otázkou je, jaká skupina z oslovených dobrovolníků odpověděla (resp. neodpověděla) a jestli má tato skupina nějakou specifickou charakteristiku, která by mohla změnit výsledky výzkumu (např. nespolehlivost, apod.).

Kriticky je nutné zhodnotit také stanovený koeficient funkčnosti vztahu. Na prvním místě je nutné poznamenat, ač je koeficientem posuzována dobrovolníková schopnost vést funkční vztah s klientem, že velkou roli v rámci tohoto koeficientu hraje vliv klienta samotného. Koeficient byl stanoven tak, aby byl vypovídající o schopnosti dobrovolníka udržet v rámci vztahu s klientem určitou délku tohoto vztahu a četnost schůzek s ním. Do výzkumu nebyli zařazeni dobrovolníci, kteří se se svým klientem potkali na méně než třech schůzkách, protože v tomto případě byl předpokládán maximální vliv ze strany klienta.

V rámci koeficientu funkčnosti vztahu hrál velký vliv počet schůzek dobrovolníka s klientem právě v prvních šesti měsících jejich vztahu, tento počet mohl být ovlivněn letními prázdninami, kdy je povinnost vídat se každotýdenně ze strany organizace změněna na doporučení, četnost schůzek v tomto období záleží pouze na možnostech dvojice (metodologická poznámka – při statisticky dostatečně velkém vzorku by se tento faktor zřejmě eliminoval).

Co se stanovených hypotéz týká, je potřeba zmínit stanovení zejm. složených hypotéz, kdy byla sledována konkrétní dobrovolníková schopnost, kterou je ale problematické postihnout v celé šíři, stanovená kritéria pro složené hypotézy tak mohou být neúplná.

K hypotézám je dále nutné připomenout fakt, že námi zkoumané jevy mohou být ovlivněny jevy námi nezkoumanými. Dále zkoumaná fakta mohou mít jiné vysvětlení, než to, které by se na první pohled nabízelo (např. nižší míra schopnosti vést funkční vztah s klientem u středoškoláků může být podmíněna např. faktem, že jsou většinou v maturitním ročníku a vztahy vedou v období maturit, což ovlivňuje např. četnost schůzek s klientem v tomto období, ne však nutně kvalitu vztahu).

V neposlední řadě je na místě zmínit autorčino napojení na projekt – přes sedm let jsem byla v různých rolích – dobrovolnické, zaměstnanecké, výkonné – napojena na o. s. Lata, není proto možné vyloučit napojení autora.

## 4 Závěr

Práce je přínosná tím, že se zaměřuje na dobrovolníka, na definici kvality jeho vztahu s klientem na základě nezávislého kritéria. Větší pozornost bývá obvykle věnována klientským skupinám než skupině pomáhajících. Jde o zkoumání vlastností a charakteristik dobrovolníka, které přináší do vztahu s klientem, a který je základem poskytované sociální služby. Práce v hlubším smyslu zkoumá či hledá jakýsi ideál dobrovolníka, resp. jaké vlastnosti nebo charakteristiky jsou na jeho straně podstatné.

V práci byli zkoumáni dobrovolníci projektu Lata, zkoumána byla míra funkčnosti jejich vztahů s klientem, která byla podrobena hodnocení přes objektivní kritérium (tím byla míra funkčnosti vztahu definovaná četností schůzek dvojice a délkou jejich vztahu). Ve vztahu k tomuto kritériu byly zkoumány vlastnosti a charakteristiky dobrovolníků tak, aby bylo možné stanovit ty, které ovlivňují dobrovolníkovu schopnost vést fungující vztah s klientem, resp. které ovlivňují funkčnost vztahu jako takovou.

V rámci práce byly definovány dva stupně hypotéz. První vycházel z přímých charakteristik či vlastností dobrovolníka, druhý byl komplexnějšího charakteru – snažil se postihnout komplexní schopnost dobrovolníka projevující se na více úrovních.

**Výzkum statisticky prokázal, že tyto vlastnosti mají vliv na funkčnost vztahu, souhrnně jsou popsány v kapitole 3.7 *Výsledky výzkumu a jejich analýza*, která je obsahem praktické části diplomové práce.**

Výsledky přinášejí obecné zamyšlení nad potřebnými vlastnostmi dobrovolníků, ideálem by bylo rozšířit výzkum popsany v této práci i v jiných organizacích tak, aby bylo možné popsat skupinu dobrovolníků v rámci programů „jeden na jednoho“ v obecné rovině. Výsledky výzkumu mohou být prakticky použity jako podklad pro kvalifikovanější výběr dobrovolníků do projektu Lata, který je v kompetenci sociálního pracovníka. Byly ověřeny, resp. zamítnuty vlivy působící na kvalitu funkčnosti vztahu na straně dobrovolníka.

## 5 Literatura a prameny

BALCAR, K. Úvod do studia psychologie osobnosti. 1. vyd. Praha: SPN, 1983. 232 s.89

BOWLBY, J. Vazba: Teorie kvality ranných vztahů mezi matkou a dítětem. Praha: Portál, 2010. 360 s. ISBN 978-80-7367-670-4 (váz.).

BRUMLOVSKÁ, T. – SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ, G. Mentoring: Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 152 s. ISBN 978-80-7367-772-5.

DRAPELA, V. Přehled teorií osobnosti. 3. vyd. Praha: Portál, 2001. 175 s. ISBN 80-7178-606-3

EBY, L. N. - RHODES, J. E.- Allen, T.D. Definition and Evolution of Mentoring. 2007. In. Allen, T. D. - Eby, L. T. (eds.). The Blackwell Handbook of Mentoring: A multiple Perspective Approach. London, Blackwell.

ERIKSON, E. H. Dětství a společnost. 1. vyd. Praha: Argo, 2002. 383 s. ISBN 80-7203-380-8.

ERIKSON, E. H. Životní cyklus rozšířený a dokončený. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 1999. 127 s. ISBN 80-7106-291-X.

FERENČÍK, J. Úvod do metodologie psychologického výzkumu. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 256 s. ISBN 80-7178-367-6. s. 70-72

FROMM, E. Člověk a psychoanalýza. Praha: Aurora, 1997. 200 s. ISBN: 80-85974-18-5. s. 44-47

GUILFORD, J. P. Personality. New York, 1959

HAVIGHURST, R. J. Developmental tasks and education. New York: McKay, 1948.

HERMAN, N.J. - REYNOLDS, L.T. Symbolic interaction: An Introduction to Social Psychology. New York: General Hall, 1995. ISBN 1-882289-22-6

INHELDER, B. - PIAGET, J. The growth of logical thinking from childhood to adolescence. New York: Basic Books, 1958. ISBN 0415-21002-X.

JORDAN, P - TÓTH, A. - PIETROWSKY, D. Management lidských zdrojů a dobrovolnictví. [online] NGO e - manual. [cit.2010-8-10] Dostupný z WWW: <<http://www.ngoemmanual.org/index.php?t=&p=&xp=&MId=&Lev=&Ind=139&login=&MId=&P=index,cz,&Ind=12>>.

KEATING, L. et al. The effects of a mentoring program on at-risk youth. [online]. Libra Publishers. 2002. [cit.2011-4-5] Dostupný z WWW: <[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_m2248/is\\_148\\_37/ai\\_97723209/?tag=mantle\\_skin;content](http://findarticles.com/p/articles/mi_m2248/is_148_37/ai_97723209/?tag=mantle_skin;content)>

KELLER, J. Úvod do sociologie. 5. vyd. Praha: SLON, 2008. 204 s. ISBN 978-80-86429-39-7 s.38

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4. s. 94.

LAMPLEY, J.H. - JOHNSON, K.C. Mentoring At-risk Youth: Improving Academic Achievement in Middle School Students. Nonpartisan education review/ articles. 2010, Vol.6, No.1.

LANGMEIER, J.- KREJČÍŘOVÁ, D. Vývojová psychologie. 2. vydání. Praha: Grada, 2006. 367 s. ISBN 80-247-1284-9.

LERNER, R. et al. The Parenting of Adolescents and Adolescents as Parents: A Developmental Contextual Perspective. Boston: Boston College, 1998. [cit.2010-8-22]. Dostupný z WWW: <<http://parenthood.library.wisc.edu/Lerner/Lerner.html>>

MACEK, P. Adolescence. 2. vydání. Praha: Portál, 2003. 144 s. ISBN 80-7178-747-7.

MADSEN, K. B. Nové teorie motivaace. Praha : Academmia, 1979

MARHOUNOVÁ, J. Dospívání. Praha: Empatie, 1996. 154 s. ISBN 80-901618-7-1.

MATĚJČEK, Z.-DYTRYCH. Z. Děti, rodina a stres.1. vyd. Praha: Galén, 1994. 214 s. ISBN 80-85824-06-X. s. 196 - 7

MATOUŠEK, O. – KROFTOVÁ, A. Mládež a delikvence.1.vyd. Praha: Portál, 1998. 336 s. ISBN 80-7178-226-2. s. 311

MATOUŠEK, O. Dobrovolníci v projektu Lata. Psychologie Dnes. 2003b, roč. 9, č. 2, s. 6-8. ISSN 1211-5886.

MATOUŠEK, O. Dospívání chlapců v Čechách a na Moravě. Praha: Portál, 1997. 175 s. ISBN 80-7178-121-5.

MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003a. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

NAKONEČNÝ, M. Psychologie osobnosti. 2. vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0628-1.

REICHEL, J. Kapitoly systematické sociologie. 2. vydání. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2594-9

RHODES, J. Youth Mentoring in Perspective. The Center Summer, 2001.[online]. Republished in the encyclopedia of informal education. [cit.2011-4-15] Dostupný z WWW:

<[www.infed.org/learningmentors/youth\\_mentoring\\_in\\_perspective.htm](http://www.infed.org/learningmentors/youth_mentoring_in_perspective.htm)>

RHODES, J., DUBOIS, D. L. Mentoring Relationships and Programs for Youth. [online]. Current Directions in Psychological Science 17. 2008.

[cit.2011-4-22] Dostupný z WWW:

<<http://www.rhodeslab.org/files/RHODESDUBOISCURRENTDIRECTIONS.pdf>>

RUBINŠTEJN, S. L. Základy obecné psychologie. 2. vyd. Praha: SPN, 1967. 761 s. ISBN: 16-906-67.

ŘÍČAN, P. Úvod do psychometrie. Bratislava: Psychodiagnostické a didaktické testy, 1977. 191 s.

SCHMIDBAUER, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9

ŠTECH, S. Jedinec socializace a výchova. In Macek, P. - Šafářová, M. Integrativní funkce osobnosti. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2000. ISBN 80-210-2465-8. s.84-87

VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie I.: Dětství a dospívání. Praha: Karolinum, 2005b. 466 s. ISBN 80-246-0956-8.

VÁGNEROVÁ, M. Základy psychologie. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005a. 356 s. ISBN 978-80-246-0841-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

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

Zákon č. 383/2005 Sb. změna zákona o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy

Úmluva o právech dítěte

<http://www.eegbiofeedback.cz/cesky/cesky.php?menu=1>

<http://www.mentoring.spj.cz/index.php?cnt=prj>

<http://www.ratolest.cz> <http://>

<http://www.dobrodus.cz/>

<http://www.mvcr.cz/>

Interní metodiky projektu Lata

## **5.1        *Soupis grafů a tabulek***

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Tabulka/ Graf č. 1 Organizační struktura o. s. Lata .....</i>                             | <i>16</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 2 Proces zprostředkování přínosů mentoringu .....</i>                    | <i>57</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 3 Poměr probandů ženy/muži .....</i>                                     | <i>68</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 4 Věk respondentů .....</i>                                              | <i>68</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 5 Test dobré shody, Hypotéza č. 1.....</i>                               | <i>69</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 6.Počet sourozenců probandů.....</i>                                     | <i>69</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 7 Test dobré shody, Hypotéza č. 2.....</i>                               | <i>70</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 8 Subjektivní vnímání pečlivosti dobrovolníka.....</i>                   | <i>71</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 9 Test dobré shody, Hypotéza č. 3.....</i>                               | <i>72</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 10 Vzdělání dobrovolníků - probíhající.....</i>                          | <i>72</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 11 Test dobré shody, Hypotéza č. 4.....</i>                              | <i>73</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 12 Záměr v budoucnu pracovat v pomáhající profesi.....</i>               | <i>74</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 13 Test dobré shody, Hypotéza č. 5.....</i>                              | <i>75</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 14 Subjektivně vnímaný vztah dobrovolníků k víře.....</i>                | <i>75</i> |
| <i>Tabulka/ Graf č. 15 Test dobré shody, Hypotéza č. 6.....</i>                              | <i>76</i> |
| <i>Tabulka/Graf č. 16 Poměr stejno/nestejnopohlavních vztahů dobrovolníků s klienty.....</i> | <i>76</i> |
| <i>Tabulka/Graf č. 17 Složené hypotézy .....</i>                                             | <i>80</i> |

## **6 Přílohy**

Příloha A – Dotazník pro současné/ bývalé dobrovolníky