

Univerzita Palackého v Olomouci  
Filozofická fakulta  
Katedra psychologie

PROGRAM "NA CESTĚ": PŘÍNOSY  
A DOPAD NA SEBEPOJETÍ A  
CHOVÁNÍ DĚTÍ

PROGRAM "ON THE ROAD": BENEFITS AND IMPACT ON  
SELF-APPROACH AND BEHAVIOR



Magisterská diplomová práce

Autor: **Bc. Iryna Pronyšynová**

Vedoucí práce: **Mgr. Kateřina Palová, Ph.D.**

Olomouc

2020

## Poděkování

Děkuji **Mgr. Kateřině Palové, Ph.D.** za její laskavé, trpělivé a odborné vedení této diplomové práce. Děkuji za podporu, ochotu a konstruktivní zpětnou vazbu, kterou mi poskytla. Byla mi mentorem a velkou inspirací.

Děkuji svému příteli **Karlovi** za podporu, pochopení a slova povzbuzení ve chvílích, kdy byla nejvíce potřeba. Děkuji za pečlivé pročitání celé práce a jeho cenné připomínky. Děkuji za připomínání smyslu dokončení a důležitosti sebepéče v průběhu dokončování celé školy.

Děkuji celé své **rodině** za podporu během studia. Děkuji svému **bratrovi** za grafické výstupy a za všechny procházky v těžkých chvílích.

Děkuji **Honzovi Němečkovi** a celému týmu Sdružení D za spolupráci a podporu při realizaci této práce, ale i mimo ní. Cením si možnosti být součástí tohoto týmu. Děkuji všem **dobrovolníkům** programu „Na cestě“, kteří mi každým dnem připomínali smysluplnost práce, kterou dělají. Děkuji všem **respondentům** za čas, který mi byli ochotni věnovat a za sdílení svých zkušeností spojených s programem „Na cestě“.

## Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma: „Program "Na cestě": přínosy a dopad na sebepojetí a chování dětí“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 30. 11. 2020

Podpis .....

# OBSAH

Číslo	Kapitola	Strana
<b>OBSAH</b> .....		<b>3</b>
<b>ÚVOD</b> .....		<b>5</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....		<b>6</b>
<b>1</b>	<b>Období adolescence</b> .....	<b>7</b>
	1.1 Věkové vymezení .....	7
	1.2 Tělesné změny .....	8
	1.3 Kognitivní změny .....	9
	1.4 Změna emočního prožívání .....	10
	1.5 Oblast vztahů .....	11
	1.6 Utváření identity .....	13
<b>2</b>	<b>Ohrožená mládež</b> .....	<b>15</b>
	2.1 Faktory ohrožení.....	16
	2.1.1 Faktory ohrožení: vývojové období .....	16
	2.1.2 Faktory ohrožení: biologické a osobnostní .....	17
	2.1.3 Faktory ohrožení: rodina .....	18
	2.1.4 Faktory ohrožení: škola a vrstevnická skupina .....	20
	2.1.5 Faktory ohrožení: společnost.....	22
	2.2 Možnosti práce s ohroženou mládeží .....	22
<b>3</b>	<b>Mentoring</b> .....	<b>24</b>
	3.1 Historie mentoringu .....	24
	3.2 Vymezení mentoringu .....	26
	3.3 Mentoring přirozený a formální .....	26
	3.4 Aktéři mentoringového vztahu .....	27
	3.5 Typologie formálního mentoringu .....	29
	3.6 Fáze formálního mentoringového vztahu .....	31
	3.7 Kvalita formálního mentoringového vztahu.....	32
	3.8 Přínosy formálních mentoringových programů.....	35
<b>4</b>	<b>Formální mentoringové programy v ČR</b> .....	<b>40</b>
	4.1 Program „Pět P“ .....	40
	4.2 Program „Ve dvou se to lépe táhne“ .....	42
	4.3 Program „Na cestě“ .....	44
	4.3.1 Historický vývoj programu „Na cestě“ .....	44
	4.3.2 Vymezení programu „Na cestě“ .....	46
	4.3.3 Účastníci programu „Na cestě“ .....	48
	4.3.4 Průběh vztahu .....	52

<b>VÝZKUMNÁ ČÁST</b> .....	<b>55</b>
<b>5 Výzkumný problém, výzkumné cíle a otázky</b> .....	<b>56</b>
5.1 Výzkumný problém .....	56
5.2 Výzkumné cíle a otázky .....	56
<b>6 Design výzkumu</b> .....	<b>58</b>
6.1 Metody sběru dat .....	58
6.2 Metody zpracování a analýzy dat .....	59
6.3 Etika výzkumu .....	60
<b>7 Výzkumný soubor</b> .....	<b>64</b>
<b>8 Výsledky</b> .....	<b>66</b>
8.1 Zkušenosti jednotlivých klientů a dobrovolníků .....	66
8.2 Tematická analýza .....	82
8.2.1 Přínosy pro klienty .....	83
8.2.2 Přínosy programu pro dobrovolníky .....	89
8.2.3 Limity programu a doporučení na jeho zlepšení .....	95
8.2.4 Důležité faktory vztahu .....	100
8.2.5 Další témata vzešlá z analýzy .....	106
8.2.6 Interpretace .....	108
<b>9 Diskuze</b> .....	<b>110</b>
9.1 Přínosy výzkumu .....	110
9.2 Limity výzkumu .....	111
<b>10 Závěry</b> .....	<b>114</b>
<b>11 Souhrn</b> .....	<b>116</b>
<b>LITERATURA</b> .....	<b>119</b>
<b>PŘÍLOHY</b> .....	<b>125</b>

# ÚVOD

Tématem této diplomové práce je mentoringový program „Na cestě“, realizovaný olomouckým Sdružením D. V této organizaci od roku 2017 zastávám pozici koordinátorky mentoringových vztahů. Moje cesta k vrstevnickému provázení dětí a dospívajících však začíná mnohem dříve. Toužila jsem po studiu psychologie a stála před rozhodnutím, do kterého dobrovolnického projektu se zapojím, abych získala potřebnou praxi před přijímacím řízením. Kamarád mi doporučil program „Ve dvou se to lépe táhne“, realizovaný organizací Lata. Myšlenka provázení mě zaujala a přišla mi velmi smysluplná. Ve zmíněné organizaci jsem dělala dobrovolníka dva roky. Získala jsem zde více, než jsem si dovedla představit. Pozice dobrovolníka mi přinesla jednak pozitivní zkušenost s vedením lidí a péčí o ně, a také jsem díky ní získala přátele na celý život.

Moje cesta pokračovala do Olomouce, ale s mentoringem jsem se nechtěla rozloučit. Proto jsem nastoupila nejdříve jako dobrovolník, posléze jako člen týmu programu „Na cestě“ do Sdružení D. Celý tým mě přivítal s otevřenou náručí a byl velmi podpůrný. Za dobu mého působení program vyžrál a posunul se kupředu. Stále však vnímám mnoho oblastí ke zlepšování a profesionalizaci. Výzkum, realizovaný v rámci této diplomové práce, může být podnětem pro další směřování programu. Budoucí rozvoj programu ovšem již bude na dalších motivovaných a zapálených koordinátorech. Moje cesta Olomoucí začínala ve Sdružení D a teď tam i končí.

První kapitola teoretické části vymezuje a přibližuje období dospívání, které je pro program „Na cestě“ tématem stěžejním. Druhá kapitola pojednává o ohrožené mládeži a faktorech ohrožení. Ve třetí kapitole je pozornost věnována mentoringu – jeho vymezení, historii, dělení, typologii, popisu aktérů mentoringového vztahu a jeho fází. Nedílnou součástí je přehled zahraničních výzkumných šetření zacílených na přínosy a důležité faktory vztahu. Poslední kapitola pojednává o vybraných mentoringových programech v České republice a podrobněji popisuje principy programu „Na cestě“.

Cílem praktické části této diplomové práce je prozkoumat, jak na tento program nahlíží dobrovolníci a klienti, kteří jsou do něj zapojeni minimálně rok. Výsledkem je popis přínosů pro dobrovolníky, přínosů pro klienty, limitů programu a důležitých faktorů mentoringového vztahu.

# TEORETICKÁ ČÁST

# 1 OBDOBÍ ADOLESCENCE

V souvislosti s tématem této diplomové práce nám dovoluji alespoň stručně vymezit a nastínit věkové období dospívání, které je pro program „Na cestě“, potažmo i pro celou tuto práci, tématem stěžejním. Neklademe si za cíl téma obsáhnout celé, nýbrž čtenáře seznámit se specifiky tohoto období pro lepší pochopení celého kontextu programu. Pracujeme-li s dětmi či dospívajícími, vývojový kontext je pro tuto práci zcela zásadní. Jedná se o období, které je intenzivní, dynamické a pro mladého člověka mnohdy náročné, protože s sebou přináší mnoho změn, se kterými se dotyčný musí vypořádat. V dalším textu mluvíme o adolescentech, dospívajících a mládeži. „*Označení adolescenti (typické pro psychologii) se v českém jazyce volně zaměňuje s označením dospívající (typické pro lékařské vědy) a rovněž s širokým označením mládež (charakterističtější pro sociologii a pedagogiku)*“ (Macek, 2003, 9). I v této práci budeme všechna tři označení užívat v rovnocenném a totožném smyslu.

## 1.1 Věkové vymezení

Věkové vymezení adolescence není snadné, protože názory jednotlivých autorů na toto téma se velmi různí. V případě, že bychom se věkové definici vyhnuli úplně, lze dospívání vymezit jako období, které navazuje na dětství a následně přechází do dospělosti (Macek, 2003). Je to období, v němž mladý člověk rozvíjí své schopnosti a dovednosti, učí se zvládat své emoce a vztahy a osvojuje si dovednosti, které budou potřebné pro vkročení do dospělého života (World Health Organization, 8. září, 2020).

Trváme-li na věkovém vymezení adolescence, pár příkladů uvádíme v Tabulce 1. Určitá nejednotnost a roztržitost v názorech je přirozená a odráží realitu, pro niž je typické, že ve všech rovinách není pevně daný věk, kdy člověk vstupuje do fáze dospívání a kdy z ní zase vystupuje a stává se dospělým jedincem. Mluvíme o velké individuální variabilitě, se kterou se v tomto směru setkáváme. Jedinec může být připraven na vstup do další fáze svého života z biologického hlediska, po psychosociální stránce ovšem nikoliv. Je takřka nemožné dosáhnout dospělosti zároveň ve všech těchto oblastech.

Tabulka 1: Věkové vymezení adolescence

Autor	Věkové vymezení	Citace
WHO	10 až 19 let	(World Health Organization, 8. září, 2020)
Thorová	12/13 až 19 let	(Thorová, 2015)
Vágnerová	10 až 20 let	(Vágnerová, 2012)
Langmeier a Krejčířová	11 až 22 let	(Langmeier & Krejčířová, 2006)
Macek	10 až 24 let	(Macek, 2003)

Délka období dospívání pomalu ale jistě narůstá, dříve začíná a později končí (Vágnerová, 2012). Zhruba polovina vysokoškolských studentů se v období svých studií cítí být spíše adolescenty, než dospělými, i když věkovou hranici adolescence podle mnoha autorů již překročili (Macek, 2003). Proto je velmi důležité přistupovat ke každému jedinci individuálně a s respektem k jeho nastavení a prožívání. Z výše uvedeného ale můžeme pro účely této práce definovat, že je pro program „Na cestě“ nejbližší vymezení Vágnerové (2012), která do skupiny dospívajících řadí všechny jedince ve věku minimálně 10 let a maximálně 20 let. Toto věkové rozmezí odpovídá věkovému rozmezí klientů, kteří mohou do programu „Na cestě“ vstoupit. Této definice se budeme držet i v dalším textu této práce.

Jak jsme se zmínili výše, jedná se o období, které je poměrně dlouhé a zpravidla bývá autory různě dělené. Langmeier a Krejčířová (2006) mluví o období **pubescence** a **adolescence**, přičemž pubescenci dále dělí na fázi prepuberty a vlastní puberty. U Vágnerové (2012) se setkáváme s fází **rané adolescence** (přibližně 10 až 15 let), která odpovídá pubescenci, a fází **pozdní adolescence** (přibližně 15 až 20 let), která je pak shodná s obdobím adolescence u výše zmiňovaných autorů.

## 1.2 Tělesné změny

Mluvíme o období, které provází mladého člověka nespočtem výrazných změn, kterým je nucen čelit. Tyto změny, na rozdíl od předchozích a následných fází vývoje, jsou prostoupeny všemi oblastmi lidského života, což svědčí pro důležitost, křehkost a náročnost tohoto období pro člověka. Dochází k celkové proměně osobnosti, a to v rovině tělesné, psychické, sociální i spirituální.

Jedny z nejvíce viditelných a bouřlivých změn jsou změny tělesné – biologické. Vlastní zevnějšek je důležitou součástí identity, proto mohou být změny v této oblasti pro adolescenta velmi citlivé a silně emočně prožívané (Vágnerová, 2000). Tělo dospívajícího se mění zejména kvůli hormonálním změnám, kdy do popředí přichází zvýšená produkce



pohlavních hormonů, které podporují jednak růst jako takový, ale zejména pak řídí pohlavní zrání. V tomto období dochází k rychlému tělesnému růstu, během kterého člověk nabere 20 % celé své výšky. Dále vlivem pohlavního zrání dochází k rozvoji sekundárních pohlavních znaků a ke zvýšené činnosti mazových žláz (Thorová, 2015). Před nástupem puberty nebyly tělesné rozdíly chlapců a dívek příliš patrné, pomineme-li oblast genitálií. Příchodem puberty začínají být rozdíly mnohem viditelnější jak do tvaru, velikosti, ale i do funkce tělesných struktur. U chlapců dochází k výškovému nárůstu, zvětšení varlat a penisu, objevuje se pubické ochlupení a posléze i ochlupení celého těla (které je patrnější než u dívek), mění se hlas, zvyšuje se potivost. U dívek oproti tomu s nástupem puberty dochází k vývoji prsou, objevuje se pubické ochlupení a posléze i ochlupení celého těla, nastupuje menstruační cyklus, dochází k rozšíření pánve a zvyšuje se procento tukové tkáně, dívčí postava se zaobluje (Macek, 2003).

V období dospívání vzrůstá subjektivní význam zevnějšku, který se projevuje zejména zaměřením pozornosti na vlastní tělo a úpravu. Sebehodnocení jedince pak velmi ovlivňuje vrstevnický standard atraktivity a rozmanité reakce od vrstevníků a dospělých (Vágnerová 2000). Nespokojenost se sebou může navyšovat i médii prezentovaný ideál krásy, který je pro většinu dospívajících nedosažitelný. Tělesné změny mohou diametrálním způsobem otrást stabilitou mladého člověka a může dojít k oslabení nebo úplné ztrátě dosavadních jistot. Až 60 % českých středoškolaček není spokojeno se svým vlastním tělem (Krech, 2002). Není tedy tak překvapivé, že právě v tomto věku se nejčastěji rozvíjí poruchy příjmu potravy. Thorová (2015) uvádí rozmezí 13 až 16 let jako nejnáchylnější k rozvoji tohoto onemocnění, protože dochází k formování identity a k proměně tělesných proporcí, se kterými dívky mnohdy bojují a nemohou přijmout svoje tělo takové, jaké je. U chlapců se setkáváme s ideálem krásy, který je prezentován atletickou postavou a vyrýsovanými svaly. Zde může být zvýšené riziko rozvoje bigarexie a svalové dysmorfie (Thorová, 2015).

### 1.3 Kognitivní změny

V Piagetově terminologii dosahují adolescenti stádia **formálních logických operací**, kdy jsou kognitivní struktury plně připraveny na výkon a dotyčný je schopen abstraktního myšlení v jeho plné míře. Konkrétně se jedná o schopnost pracovat s abstraktními pojmy, schopnost vymýšlet a porovnávat jednotlivá řešení úkolu, schopnost vytvářet domněnky, schopnost aplikovat logické operace nezávisle na obsahu soudů a v neposlední řadě schopnost přemýšlet o myšlení (Langmeier & Krejčířová, 2006).

V průběhu dospívání člověk rychleji zpracovává informace a aktivuje různé oblasti mozku. Toto zrychlení je zapříčiněno zefektivněním neuronálního propojení. Dále se mění produkce řady neurotransmiterů, z nichž je v dospívání nejvýraznější zvýšení hladiny dopaminu v prefrontální kůře a limbickém systému. Tento fakt se odráží mimo jiné v nárůstu tendence k vyhledávání nových a vzrušujících zážitků a k riskantnímu chování. To nemusí být vždy v negativním slova smyslu, ba naopak to člověka může podpořit v seberozvoji a vytváření něčeho nového (Vágnerová, 2012).

Vlivem dozrávání limbického systému dochází ke zvýšení intenzity emočních prožitků a k významnému nárůstu emocionálních reakcí. Rozhodování adolescentů je málokdy výsledkem racionálního posouzení, bývá spíše ovlivňováno aktuálními pocity a sociálními vlivy. U adolescentů je tedy mnohem pravděpodobnější, že učiní riskantní rozhodnutí, které bude ovlivněno jejich emočním stavem, popřípadě vrstevníky, než by tomu bylo u dospělého jedince (Steinberg, 2005).

## 1.4 Změna emočního prožívání

Jak už jsme se zmínili výše, v období dospívání vyžívají mozkové oblasti a okruhy, které podněcují změny v oblasti citového prožívání. Tyto změny mohou silně otrástit jistotou a stabilitou v emočním prožívání, na kterou byl dotýčný doposud zvyklý. Najednou se objevuje sklon k emoční labilitě, k vyšší dráždivosti a k přecitlivělosti i na běžné podněty, které doposud žádnou bouřlivou emoční reakci nevzbuzovaly. Dospívající uvažují zkratkovitě a mají tendenci reagovat spontánně a přehnaně. Celé prožívání je doprovázeno jakýmsi emočním zmatkem, který je i pro dospívajícího často těžko pochopitelný a spíše nepříjemný. Emoce jsou na jednu stranu hodně intenzivní, na stranu druhou krátkodobé a proměnlivé. Mladý člověk se učí své emoce rozpoznávat, regulovat a pojmenovávat. Emoční prožívání se stává oblastí života, která je velmi intimního rázu a pro adolescenta mnohdy těžko verbalizovatelná. Objevuje se nechuť odkrývat své pocity (zejména ty negativní) navenek, protože případné nepochopení a výsměch okolí je pro dospívajícího příliš ohrožující (Vágnerová, 2012).

Psychika adolescentů je zranitelnější a náchylnější k psychopatologii, dále se zvyšuje i pravděpodobnost rizikového chování, které může ovlivnit další život mladého člověka. Setkáváme se s vyšší mírou afektivních poruch, schizofrenie, poruch příjmu potravy, zneužívání látek, vyšší úzkostností a panickými poruchami (Thorová, 2015).

## 1.5 Oblast vztahů

„Primárním vývojovým úkolem adolescence je vytvoření identity, která umožní odpoutání od rodičů a dosažení takové míry autonomie, která umožní samostatné fungování ve světě“ (Thorová, 2015, 416). Přirozeně s tímto vývojovým úkolem přichází i četné změny ve vztazích, jak v primární rodině, tak i ve vrstevnických skupinách. Na straně dospívajících existuje potřeba dosáhnout větší autonomie, na straně rodičů máme potřebu kontrolovat. Rodiče se teprve učí symetrickému vztahu se svým potomkem (Vágnerová, 2012). V některých rodinách se můžeme setkat s hladkým průběhem, kdy zůstává vztah s rodičem stále pozitivní a zároveň dochází ke snižování závislosti dítěte na rodiči. V jiných rodinách se setkáváme s četnými mezigeneračními konflikty, při kterých je těžké najít společnou řeč (Macek, 2003). Toto období je subjektivně velmi náročné i pro rodiče a můžeme se setkat se dvěma extrémními póly. Prvním je situace, kdy rodiče nechtějí svoje dítě ztratit a podporují jeho závislost na rodině. Druhý extrém vidíme v situaci, kdy rodiče nutí své dítě k předčasnému osamostatnění, na které ještě není připraveno (Langmeier & Krejčířová, 2006).

I když to tak v mnoha případech nevypadá, jsou rodiče v tomto období pro adolescenty velmi důležití, protože se na ně adolescenti obracejí s celou řadou problémů, nejasností a nejistot. Proměnou si musí projít jak dospívající, tak i rodiče. „Emoční závislost se přeměňuje v reciproční vztah vzájemné podpory, respektu a spolupráce“ (Thorová, 2015, 416). Rodina je mnohdy pro dospívajícího bezpečné prostředí, kde si může dovolit revoltovat, projevovat svoje názory, zaujímat kritický a asertivní postoj, což vede k vývoji a dozrání celé osobnosti. Rodina může být při plnění vývojového úkolu velmi nápomocná bezpodmínečným přijetím a vytvořením bezpečného prostoru pro realizaci (Thorová, 2015). Nutno podotknout, že ne všechny rodiny jsou toho schopné, ne všechny rodiny jsou funkční a ne všechny rodiny dokážou dospívajícímu poskytnout bezpečné a přijímající prostředí. V takovém případě je velmi důležité, aby ve světě dospívajícího existoval jiný dospělý, se kterým má dobrý vztah, a který mu může sloužit jako pozitivní vzor. Tento člověk se může stát pro dospívajícího stabilním bodem a podporou v období plném výzev a vývojových úkolů. Může mu zprostředkovat pozitivní zkušenost z funkčního vztahu. Může jej vyslechnout a poradit, když si dospívající nebude vědět rady. A v neposlední řadě může zasáhnout při známkách rizikového chování a nebezpečného experimentování (Carr-Gregg, 2012).

Během dospívání přechází sociální orientace dospívajícího z rodiny na jiné sociální skupiny, z nichž nejvýznamnější je vrstevnická skupina. Její postavení v tomto období velmi sílí a významně ovlivňuje samotné chování adolescenta. Vrstevnická skupina má referenční význam – to znamená, že slouží jako základ pro porovnávání zkušeností. Pro dospívajícího je velmi důležité, jaké má postavení ve skupině, jak jej druzí hodnotí, co si o něm vrstevníci myslí. Na základě toho koriguje a upravuje své vlastní chování, aby bylo skupinově žádoucí a nedošlo k odmítnutí daného jedince. Vrstevníci jsou natolik důležití, že se může vytvořit stádium přechodné skupinové identity, ve kterém se dospívající podřizuje normám skupiny a přijímá je bez výhrad (Vágnerová, 2012). Proto se mladí lidé v tomto období stávají členy různých subkultur, které mají své normy, hodnoty a určitým způsobem se staví do opozice vůči společnosti. Pro dospívajícího je mnohdy snazší přijmout identitu již existující skupiny, než tvořit identitu vlastní (Thorová, 2015).

Langmeier a Krejčířová (2006) popisují několik stupňů vrstevnických vztahů, které následují zákonitě po sobě:

1. Skupinová izosexuální fáze: skupiny jsou tvořeny z jedinců stejného pohlaví, opačné pohlaví je striktně odmítáno.
2. Individuální izosexuální fáze: objevují se potřeby, které skupina nasytit nemůže. Tvoří se užší emoční vztahy s jednou osobou stejného pohlaví.
3. Přechodná etapa: objevuje se počínající a velmi opatrný zájem o osoby druhého pohlaví.
4. Heterosexuální polygamní fáze: objevují se první skutečné vtahy chlapců a dívek. Tyto vztahy jsou nestálé, silné a bouřlivé. Často jsou proměnlivé a mají experimentující charakter.
5. Fáze první zamilovanosti: objevují se první hluboké, intenzivní vztahy založené na shodných či komplementárních rysech osobnosti.

Další oblastí, která se dostává do popředí pozornosti dospívajícího, je zájem o sexuální témata. Partnerské sexualitě předchází fáze experimentace, kdy dospívající aktivně objevuje a poznává svoje tělo (Vágnerová, 2012). Je patrné, že k určitým autoerotickým aktivitám dochází i v mnohem dřívějším věku – někteří rodiče se setkávají s masturbací i u velmi malých dětí. V dospívání však dochází k nárůstu sexuálního pudu vlivem hormonálních změn, což vede i k nárůstu všech autoerotických a partnerských sexuálních praktik (Langmeier & Krejčířové, 2006). Autoerotické praktiky jsou v dospívání

obecně rozšířené a masturbační zkušenost přiznává 89% chlapců a 50% dívek, přičemž chlapci začínají s masturbací v nižším věku a jejich frekvence je vyšší oproti dívkám. Sexualita se stává důležitou součástí i partnerského vztahu. Věk první zamilovanosti, prvních polibků, první schůzky s opačným pohlavím se pohybuje kolem 15. roku věku. Mezi 16. a 17. rokem dochází k zahajování nekoitálních aktivit. Velmi důležitým mezníkem v životě adolescenta je první pohlavní styk, ke kterému průměrně dochází kolem 18. roku života (Weiss & Zvěřina, 2009).

## 1.6 Utváření identity

Proces hledání vlastní identity mnohdy nespadá pouze do období dospívání, nýbrž se s ním setkáváme i v jiných fázích vývoje. Většina autorů se ale shoduje v tom, že zásadní roli ve vytváření dospělé identity sehrává právě tato fáze vývoje (Macek, 2003). Dle Eriksona (2015) je základním vývojovým úkolem v adolescenci právě utváření osobní identity, proti níž stojí zmatení rolí v případě, že dotyčný tento vývojový úkol nezvládne. Adolescent hledá odpověď na otázku: „Kdo jsem? Jaký je smysl mé existence?“ Vytvoření zdravého sebepojetí a osobní identity je hlavním předpokladem vytváření smysluplného vztahu k sobě samému, ale i k druhým lidem (Erikson, 2015). Cestou k naplnění a sebevymezení je bezpochyby lepší sebepoznání. Někteří adolescenti volí jednodušší cestu, kdy napodobují jim známé vzory, jejichž identity jsou pro ně přijatelné. Zde se můžeme setkat s několika problémy. Dospívající tyto vzory nemá. V sociálním okolí adolescenta nenajdeme dostatečně pestrou paletu vzorů, z nichž může vybírat. Popřípadě jsou tyto vzory společensky nepřijatelné. V těchto případech se pak opakují nefunkční vzorce z rodiny, protože dítě nemá moc šancí k úniku (Vágnerová, 2000).

Macek (2003) rozlišuje osobní a sociální aspekt identity. Osobní aspekt identity odpovídá na otázku „Kdo jsem?“ a utváří se především sebereflexí a vlastním sebehodnocením. Nedojde-li k jeho úspěšnému vytvoření, zažívá dospívající pocit nezakotvenosti. Naproti tomu sociální aspekt identity odpovídá spíše na otázku „Kam patřím?“ a jedná se spíše o pocit začlenění, spolupatřičnosti a kontinuity v čase i ve vztazích. Nedojde-li k jeho úspěšnému vytvoření a dospívající se necítí být akceptován důležitými lidmi ve svém okolí (vrstevníci, rodina, další autority), zažívá silný pocit odcizení.

Důležitá úloha je připisována vrstevníkům a vrstevnickým skupinám, které vytváří pro dospívajícího bezpečný prostor pro formování vlastní identity. Poskytují svému členovi zpětnou vazbu a emoční podporu, podporují sebereflexi a napomáhají hledat vlastní

potenciál. Jedná se o prostor, v němž lze porovnávat různé názory, zkoušet si cizí identity, hledat postoje a hodnoty, se kterými může dospívající souznít. Vrstevnická skupina může mít jak výše popsany pozitivní vliv, tak i vliv negativní, který může ovlivnit psychické zdraví a chování adolescenta (Seltzerová, 1982, in Thorová, 2015).

Další velmi důležitou oblastí při utváření identity je bezpochyby otázka volby povolání, která najednou přechází ze světa nedůležitého fantazírování do reálného života a dospívající stojí před rozhodnutím, které může významnou měrou ovlivnit další jeho život. Pro mnoho dospívajících je čím dál těžší učinit nějaké rozhodnutí. Nabídka studijních oborů neustále roste, roste i společenský tlak. Na druhou stranu zkušenosti a informace dospívajících ohledně jednotlivých povolání klesají, klesá rovněž vyhraněnost a jasná představa adolescentů, čím by se chtěli žít. Mnohdy rozhodování přechází na autority v okolí dospívajícího, což zvyšuje pravděpodobnost, že výběr nebude odpovídat osobnosti, možnostem a přáním dotyčného (Langmeier & Krejčířová, 2006).

Problematika dospívání je tématem obsáhlým, mnohem širším a komplexnějším, než jsme mohli pojmut v této práci. Naším cílem bylo čtenáře seznámit s hlavními specifiky tohoto vývojového období pro lepší pochopení cílové skupiny, se kterou se v programu Na cestě pracuje. Dospívající prochází procesem proměn, jejichž zvládnutí je velmi individuální a rozmanité. Mluvíme o změnách tělesných, kognitivních, emočních, vztahových a spirituálních. Všechny tyto složky na sebe vzájemně působí a ovlivňují další důležité procesy v životě člověka (například chování, prožívání, motivaci, a podobně). Někdy jsou tyto změny rychlé, náročné, nepochopitelné. Někdy je dospívající zmatený, nepřipravený, zasažený. V případě, že má vybudovanou funkční sociální oporu, je pro něj toto období o něco lépe zvladatelné.

## 2 OHROŽENÁ MLÁDEŽ

V předchozí kapitole jsme mládež definovali jako všechny jedince, kteří se nachází ve věkovém rozmezí minimálně 10 let a maximálně 20 let (Vágnerová, 2012). Slovní spojení „ohrožená mládež“ není v České republice tak rozšířené jako synonymní termín „riziková mládež“. Slovo „rizikový“ pochází z angličtiny (at risk), což můžeme přeložit jako „ohrožený“ nebo „v nebezpečí“. I přes tento fakt se u české odborné veřejnosti setkáváme spíše s označením „riziková mládež“ (Labáth, 2001). Přikláníme se k názoru Pfaurové (2017, 11), která upozorňuje na to, že *„cílem označení není přiřknout mládeži vlastnost s negativním přídechem „riziková“ a tím ji stigmatizovat“*. Stejně jako Pfaurová (2017) se tedy kloníme k označení „ohrožená mládež“, čímž myslíme ohrožení v podobě rizikové situace či chování. Labáth (2001) připouští, že termín „ohrožená mládež“ je ekvivalentem „rizikové mládeže“, s čímž souhlasíme a v dalším textu práce se toho budeme držet.

Samotné vymezení první části pojmu „ohrožená“ není jednoznačné. Každá kultura, společnost, komunita, rodina, věková skupina může mít nastavenou „normu“ a „ohrožení“ trochu jinak. Příkladem může být postoj k sexuálnímu chování, který se proměňuje jak historicky, tak i kulturně. Každá země má nastavena svá pravidla, normy a zákony, které nějakým způsobem definují tuto problematiku. Je zřejmé, že samotné definování ohrožené mládeže bude tedy rovněž podléhat společenským, kulturním, historickým a lokálním podmínkám (Mioviský et al., 2015).

V této práci se přikláníme k definici Labátha (2001, 11), který ohroženou mládež definuje jako *„všechny dospívající, u kterých je následkem spolupůsobení více faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti“*. Tyto faktory ohrožení působící na člověka mohou být různé a můžeme se na ně dívat z různých hledisek: osobnostní, somatické, zdravotní, sociální, z hlediska schopností a chování (Labáth, 2001). Za příčinu ohrožení obvykle nelze označit pouze jeden z faktorů. Příčin a jejich vzájemných vazeb je mnoho a nelze je poznat a pojmenovat všechny. Z tohoto důvodu je potřeba na tuto problematiku pohlížet jako na komplexní jev a zkoumat jej do hloubky (Matoušek, 1996).

## 2.1 Faktory ohrožení

Na chování a vývoj dospívajícího působí mnoho proměnných, které se vzájemně ovlivňují a doplňují. Mluvíme zejména o **biologických** faktorech, **osobnostních rysech**, **rodině a sociálním prostředí**, **vrstevnících** a o působení celé **společnosti**. Všechny tyto proměnné mohou na člověka působit ve dvou směrech – ve směru rizika a ve směru ochranném. První negativní směr (rizikové faktory) člověka ohrožuje, druhý pozitivní (protektivní faktory) mu napomáhá zvládat těžké životní situace. Společnost by měla usilovat o rozpoznání těchto rizik a o posílení protektivních faktorů, aby se riziko nemohlo uplatnit, popřípadě jen v minimální míře (Matějček, 2003). Nejprve vymezíme hlavní faktory ohrožení, se kterými se dospívající může v průběhu života potkat.

Matoušek et al. (2010) u dospívající mládeže pojmenovává tři hlavní typy rizik:

1. **zvýšená zranitelnost dospívajícího**: sem řadíme zejména vrozené faktory disponující k sociálnímu selhání, selhání rodiny v jejích základních funkcích, vypadnutí ze standartní vzdělávací dráhy, pobyt v ústavním zařízení;
2. **chování, kterým dospívající škodí sám sobě**: sem řadíme prostituci, bezdomovectví, závislost na návykových látkách a hracích automatech;
3. **chování, kterým se dospívající proviňuje proti lidem či proti společenským zájmům**: sem řadíme kriminální chování.

Světová zdravotnická organizace (WHO) rovněž pojmenovává nejpalčivější problémy mládeže v současné době. Kromě nadměrného užívání návykových látek pojednává i o nárůstu v dalších třech oblastech. Do první oblasti řadíme sklony k únikovému chování, záškoláctví a sebevražedné tendence dospívajících. Druhá oblast zahrnuje delikvenci, násilí a v extrémních případech až terorismus. A poslední oblast je charakteristická nestabilitou, výkyvy v práci a sociálním životě (Labáth, 2001).

### 2.1.1 Faktory ohrožení: vývojové období

Jak jsme se zmínili v první kapitole, období dospívání je obdobím rychlého vývoje, kdy mladý člověk čelí mnohým změnám a zažívá nové situace. Toto období je jednak velkou příležitostí k rozvoji a pokroku, ale také skýtá mnoho rizikových faktorů, které mohou ovlivňovat zdraví a psychickou pohodu dospívajícího (Hurrelmann & Richter, 2006). S některou formou rizikového chování má v období dospívání zkušenost většina adolescentů. Jak uvádí Vágnerová (2012), hlavním hybatelem mohou být kognitivní změny,



kdy dochází k významnému zvýšení hladiny dopaminu v prefrontální kůře a limbickém systému. Dospívající pak díky pocitu vlastní nezranitelnosti více experimentuje, vyhledává nové a intenzivní zážitky a chová se rizikově. Rizikové chování bychom tak mohli považovat za jeden ze znaků tohoto období (Blatný et al., 2005). U většiny zdravé populace tyto projevy spontánně odeznívají s příchodem další vývojové fáze (Jessor, 1991).

Důležitým úhlem pohledu může být zamyšlení nad funkcí rizikového chování. Vývojové změny mohou způsobovat nadměru stresu, která překročí současné schopnosti jedince tento stres zvládnout. Jedna změna většinou vyvolá stres, se kterým se člověk vlastními silami vypořádá. V období dospívání je však těchto změn mnoho, často se dějí zároveň a člověk nad nimi nemá kontrolu. Dospívající pak snáze sáhne po rizikovém chování jako po alternativním způsobu zvládnání. Z dlouhodobého hlediska se může jednat o významný problém, protože si tím dotyčný jedinec vytváří maladaptivní copingové strategie pro život. Hurrelmann a Richter (2005) mluví o třech způsobech rizikového chování: internalizující, externalizující a vyhýbavý.

1. **Internalizující** způsoby rizikového chování se objevují v situacích, kdy dospívající zažívá bezradnost v řešení vývojových úkolů. Můžeme sledovat nezáměr o společenský život, tendenci k izolaci, různé psychosomatické problémy, depresivní ladění až suicidální tendence. Rizikové chování je namířeno proti vlastnímu tělu a psychice. Dospívající si může připadat bezmocně a cítit zodpovědnost za zvládnutí situace, ale postrádá funkční copingové strategie, kterými by tohoto cíle dosáhl.
2. **Externalizující** způsoby rizikového chování probíhají nejčastěji v rámci vrstevnické skupiny a pomáhají dospívajícímu, aby se vyrovnal s nepříznivou situací, které v životě čelí. V těchto skupinách jde nejčastěji o chování násilné, kriminální, antisociální či extremistické.
3. **Vyhýbavé** způsoby rizikového chování jsou charakteristické svou nepředvídatelností a nestálostí. Může jít například o užívání návykových látek, poruchy příjmu potravy nebo hazard. Dospívající neví, jak svou situaci konstruktivně řešit, tak se jí zcela vyhne (Hurrelmann & Richter, 2005).

### 2.1.2 Faktory ohrožení: biologické a osobnostní

Zvýšenou mírou ohrožení může být dítě vybaveno již při narození. Faktory biologické přímo či nepřímo souvisí s vrozenými osobnostními charakteristikami a obecně mírou dědičnosti, kterou si každý neseme ze své biologické rodiny. Příkladem vrozených

rizikových faktorů mohou být vrozené anomálie osobnosti, syndrom hyperaktivity, deficit rozumových schopností, deficit komunikačních dovedností, neatraktivní zevnějšek a tak podobně (Matoušek et al., 2010). Může se jednat o jakékoliv organické poškození vyplývající z působení různorodých škodlivých faktorů na plod (ještě před narozením), na novorozence (po narození) či na dítě (v průběhu života).

Dalším faktorem ohrožení může být i pohlaví jedince. Mužům je přisuzovaná vrozeně vyšší míra agresivity, jež by mohla být podle některých autorů ovlivňovaná mužským pohlavním hormonem testosteronem. Bez povšimnutí nemůžeme ponechat ani odlišné způsoby výchovy chlapců a dívek. Dívky jsou obecně pod větší kontrolou dospělých (rodiče, učitelé) než chlapci, kteří tak mají více příležitostí k experimentování a protispolečenskému chování (Matoušek & Matoušková, 2011).

Významnou roli v chování člověka hrají i jeho vlastnosti. Některé vlastnosti osobnosti mohou být rizikovým faktorem více než jiné. V období dospívání je ovšem velmi náročné odlišit povahové změny způsobené specifiky tohoto období od stálých povahových rysů, popřípadě od psychického onemocnění (Matoušek & Matoušková, 2011). Dle Dolejše a Skopala (2016) mezi osobnostní rysy, které mají úzký vztah s rizikovými aktivitami, řadíme úzkostnost, impulzivitu a agresivitu. Jessor (1991) pak uvádí ještě neuroticismus a extraverci.

### 2.1.3 Faktory ohrožení: rodina

Není pochyb o tom, že má rodina pro dítě nezastupitelný význam. Významnou měrou se podílí na rozvoji osobnosti dítěte v oblasti tělesné, duševní i sociální. Vytváří mu prostor pro osvojení základních vzorců chování, návyků a strategií pro jeho další fungování ve světě. A to jak v pozitivním smyslu, tak i ve smyslu negativním. Pro zajištění optimálního vývoje musí být rodina schopna sytit základní biologické, psychické a sociální potřeby dítěte (Lovasová, 2005). Dítě je po narození bezbranné a hledá ochranu u nejbližšího dospělého, u kterého chce být nablízku. Pokud se mu této ochrany nedostane, zažívá úzkost. Aby si dítě vytvořilo základní důvěru k pečující osobě, potažmo k celému světu, musí mu tato pečující osoba dávat pocit bezpečí (Thorová, 2015). Delikventně jednající mladiství často rodinu popisují jako chladnou, s minimem rodičovského zájmu (Matoušek & Matoušková, 2011).

Mezi rizikové faktory vyplývající z nenaplnění biologických potřeb dítěte řadíme ekonomické selhání rodiny. Rodina se dostává do situace, kdy není schopna dítěti zabezpečit základní životní potřeby. Mluvíme pak o životních podmínkách, kde je velmi nízká kvalita

bydlení, dítěti není poskytnuta dostatečná výživa a nejsou zabezpečeny základní hygienické podmínky (čistota, světlo, teplo) (Matoušek et al., 2010).

Aby se dítě vyvinulo ve zdravou a zdatnou osobnost, musí být v náležitě míře uspokojovány jeho základní psychické potřeby. Mezi ně řadíme potřebu stimulace; potřebu stálosti, smyslu a řádu v podnětech; potřebu trvalého a vřelého citového vztahu; potřebu společenského uznání a společenské hodnoty; potřebu životní perspektivy (Langmeier & Matějček, 1974). Výše zmiňované dlouhodobé neuspokojování základních, zejména psychických, potřeb lze definovat jako psychickou deprivaci. Takto deprivované jsou často děti, které rodinné prostředí vůbec nepoznaly. Byly vychovávány v kolektivních institučních zařízeních a reálný rodinný život nikdy nezažily. Mají složitější výchozí pozici do dospělého života, poněvadž nemají mnoho možností k získání praktických životních zkušeností. To často vede k nezvládnutí zátěže pozdějšího samostatného života (Matoušek & Matoušková, 2011).

V moderní společnosti dochází k vážnému ohrožení stability rodiny. Počet rozvodů a neúplných rodin celosvětově roste. Mnoho dětí pak vyrůstá pouze s jedním rodičem, který na výchovu v některých případech nestačí (WHO, 1993). „*Zážitek rozvodu, případně rozchodu rodičů prokazatelně disponuje děti obou pohlaví k těžkostem v psychologickém i sociálním fungování, a to na velmi dlouhou dobu*“ (Matoušek et al., 2010, 267). Neexistuje věk, ve kterém by dítě rodinným rozvratem netrpělo. Jde pouze o to, že reakce dítěte je úměrná jeho osobnostnímu vyvržení, věku a pohlaví. Dítě bývá často vystaveno dlouhotrvajícímu stresu, ať už během samotného rozvodu doprovázeného soudními spory, ale i všemi následujícími událostmi jako je stěhování, příchod nového partnera, soužití s nevlastními sourozenci a podobně. V dítěti se objevuje stále více napětí a úzkosti, což může mít dopad na školní výkon, mohou se objevovat psychosomatické potíže, případně i jiné ohrožení psychického zdraví jedince. V souvislosti s rostoucí rozvodovostí nelze opomenout negativní vliv klesajícího významu role otce v rodině. V drtivé většině bývá dítě po rozvodu svěřeno do péče matky, která je na výchovu mnohdy sama. Otec má ovšem v rodině nezastupitelné místo a jeho přínos pro zdravý vývoj dítěte je nesporný (Lovasová, 2005).

Rodiče jsou dítěti vzorem, který následuje. Pokud tyto vzory vykazují známky rizikového chování, je velká pravděpodobnost, že dítě bude toto chování napodobovat. Například když rodič nezvládá svou zlost a dítě fyzicky trestá, popřípadě řeší jiné konflikty agresivně, poskytuje dítěti nevhodný příklad řešení problémů (Matoušek et al., 2010). Dochází pak k zrcadlení, což je chování, při kterém jedna osoba intuitivně a nezáměrně

napodobuje chování druhé osoby. Mohou za to takzvané zrcadlové neurony, které člověku umožňují nápodobu a empatii. Při sledování pohybů a činnosti jiných lidí se u nás aktivuje stejná část mozku, jako kdybychom tyto pohyby a činnosti vykonávali sami (Thorová, 2015). Mezi rizikové faktory tohoto druhu řadíme nezletilé rodiče, rodiče s duševním onemocněním a rodiče závislé. Co se týče výchovy, rizikovým faktorem může být příliš liberální nebo autoritativní výchovný styl (Matoušek et al., 2010).

#### 2.1.4 Faktory ohrožení: škola a vrstevnická skupina

V České republice je pro každého stanovena povinná školní docházka na devět let. Dále člověk ve vzdělávání samozřejmě může pokračovat i mnoho let poté. Je zcela zřejmé, že i škola, potažmo pedagogové v ní působící, má na dítě určitý vliv. Škola není pouze institucí, kde se děti učí vědomostem v jednotlivých předmětech, ale přináší i důležitý aspekt výchovy. Děti či dospívající mají v mnohých pedagogích zastání a důvěrníka, na kterého se mohou v případě potřeby obrátit. Pedagog má ve třídě důležitou roli a postavení. Svým chováním, vystupováním a předáváním hodnot může na dítě působit jak pozitivně a růstově, tak i negativně a rizikově.

Škola se významnou měrou podílí na utváření pocitu vlastní hodnoty svých žáků. Ve škole je dítě velmi často hodnoceno (nejčastěji známkami) za svůj výkon a za své chování. Prostředků k tomu má učitel mnoho: známky, poznámky, napomenutí, důtky, hodnocení dítěte před rodičem, oznámení na PČR či OSPOD a podobně. Dobrý pedagog umožní každému studentovi zažít pocit úspěchu, učí děti přijímat chyby jako cenný zdroj učení. Ukazuje, jak zvládat nekázeň takovým způsobem, aby nedocházelo k poškození dobrého vztahu mezi studentem a učitelem. Vyhýbá se kritice a předává zpětnou vazbu laskavým způsobem. Ne vždy se to ovšem daří, protože ne všichni pedagogové jsou tohoto přístupu schopni. Učitel někdy přirozeně některé děti preferuje, jiné zatracuje. „*Segregace málo nadaných, a tím pádem rizikovějších dětí může mít i mnohem nenápadnější podobu poznámek utroušených během vyučování, přehlížení iniciativ dítěte, „alergických reakcí“ na prohřešky proti kázi či na neznalost učiva*“ (Matoušek & Matoušková, 2011, 75). Sám pedagog může nevědomky svým nezájmem označit jedince, který je v nějakém ohledu nedostatečný, a podnítit tak šikanu ze strany zbytku třídy. Vyšší pravděpodobnost sociálního selhání mají děti se špatným prospěchem, děti zvýšeně agresivní a děti patřící do skupiny, která je napojena na potenciálně asociální vlivy (herny, alkohol, drogy, kriminální gangy a tak podobně) (Matoušek & Matoušková, 2011).

Tyto faktory plynou z působení samotných pedagogů. Ale i celá škola předává dětem zprávu svým přístupem k sociálnímu chování. Už jen jasné nastavení pravidel a hranic, které jsou transparentně představeny pedagogům i dětem, napomáhá v orientaci. Samotné představení a seznámení se s tímto systémem však rozhodně nestačí. Dalším krokem je důsledné dodržování těchto pravidel, se kterými byli všichni seznámeni. Matoušek a Matoušková (2011) mezi rizikové faktory na straně celé školy řadí: přehlížení zcela zjevných přestupků; nejasná pravidla týkající se žádoucího chování dětí; nekonzistentní uplatňování disciplíny; degradace a deptání žáků v procesu jejich trestání; nemožnost odčinit přestupek a neobjektivní rozhodování učitelů a ředitele. Tyto faktory podkopávají představu dětí o tom, že jejich chování má za každých okolností jasné hranice a pravidla, kterými se při překročení řídí (Matoušek & Matoušková, 2011).

Učitel je zprvu pro dítě nejvýznamnější osobou ve škole, postupně však nabývají na významu vztahy se spolužáky a autorita učitele už není tak významná jako názor a přijetí skupiny. Vztahy s vrstevníky se stávají nejdůležitějšími a jsou velmi intenzivně prožívané. Dospívající se pomalu vymaňuje ze závislosti na rodičích a vytváří vlastní důležité sociální vazby (Labáth, 2001). Dochází k vytváření neformálních part, které jsou pro fungování dospívajícího velkým hybatelem. Obzvláště významný vliv mají na jedince, který pochází z dysfunkční rodiny a touží po respektu a uznání skupiny. Pokud se skupina chová rizikově, může toto rizikové chování napodobovat i jedinec toužící po členství v této skupině. „*Zdrcující většina kriminálního chování mladistvých se vymýšlí a uskutečňuje ve skupinách mládeže*“ (Matoušek, 1996, 14). Významným faktorem, který vede party mladistvých ke kriminalitě je také nuda (Matoušek & Matoušková, 2011).

Tlak na přizpůsobení se je ve vrstevnické skupině dospívajících obvykle mnohem vyšší než v jiných skupinách. „*Zahrnují nejen způsob vyjadřování, ale i úpravu zevnějšku, druh preferované hudby, způsob chování k opačnému pohlaví, postoj ke škole, případně k práci, k rodičům, k penězům, k sexualitě, ke kouření, k drogám, k alkoholu atd.*“ (Matoušek & Matoušková, 2011, 83). Nový člen mnohdy musí splnit vstupní rituál, aby byl skupinou přijat. U již delikventní skupiny tyto rituály mohou nabývat podoby spáchání nějakého přestupku nebo trestného činu. Vůdce skupiny tak získává veliký vliv a může dotyčného i vydírat prozrazením na policii. Nad dospívajícím tak visí nejen hrozba ztráty postavení ve skupině, ale i hrozba prozrazení. Tento proces je patrný i ve skupině, která delikventní není, ale vykazuje jinou míru rizikového chování. Touha dospívajícího někam patřit může být tak silná, že pro sounáležitost ke skupině je ochotný udělat téměř cokoliv.

Dotyčná skupina toho pak může využít ve svůj prospěch, popřípadě pro pobavení (Matoušek & Matoušková, 2011).

### 2.1.5 Faktory ohrožení: společnost

V neposlední řadě nám dovoluňte vymezit i faktory společenské, které mohou rovněž mít zásadní vliv na chování a vývoj mladistvého. Každá společnost má nastaveny určité normy, hodnoty a způsoby kontroly, popřípadě sankcionování za jejich porušování. Za rizikové faktory považujeme nezaměstnanost; chudobu společnosti; mediální normalizaci rizikového chování; propagaci negativních vzorů, jejichž chování je za hranicí normality; dostupnost nelegálních látek; přístup ke zbraním; nedostatek vzdělávacích aktivit; nedostatek volnočasových aktivit (Matoušek et al., 2010).

I celý sociální kontext a sociální prostředí mohou značnou měrou rizika ovlivňovat. Některá rizika jsou na sociálním kontextu závislá, jiná nikoliv. Příkladem chování nezávislého na sociálním kontextu může být užívání návykových látek. Je pravda, že u zrodu často stojí sociální okolí dospívajícího, ale postupem času dojde k vytvoření autonomního motivačního systému a dospívající pokračuje v rizikovém chování i mimo kontext jeho vzniku. Tyto vzorce chování jsou stabilní a změnou prostředí nemusí odeznít. Naopak agresivní či delikventní formy chování jsou často svázané se sociálním prostředím. Se změnou prostředí (například při přechodu na střední školu), pak mohou snadněji tyto vzorce chování odeznít (Miovský et al., 2015).

Přítomnost rizikového faktoru nemusí vždy nutně znamenat rozvoj rizikového chování a negativní ovlivnění vývoje jedince. Stejně tak jako přítomnost protektivních faktorů nemusí v každém případě jedince od rizikového chování a jeho následků ochránit (Matějček, 2003). S působením některého z faktorů ohrožení, popřípadě jejich kombinací, však narůstá pravděpodobnost sociálního selhání. U mládeže může jít o kriminální chování, předčasné ukončení povinného vzdělávání, nezaměstnanost, vznik závislosti na alkoholu, na nealkoholových drogách a patologické hráčství, těhotenství před dosažením hranice zletilosti, sebevražedné jednání (Matoušek et al., 2010).

## 2.2 Možnosti práce s ohroženou mládeží

Souhrn opatření, jejichž cílem je zabránit sociálnímu selhání a rizikovému chování u dětí nazýváme prevence. Nejde pouze o zabránění výskytu nežádoucích jevů, ale

i o snižování pravděpodobnosti jeho rozvoje, včasné zachycení a zamezení dalšího prohlubování, popřípadě předcházení jeho opakování. Z tohoto pohledu prevenci dělíme na primární, sekundární a terciární. Primární prevence je cílená na osoby, u nichž se ještě žádné ohrožení neprojeví. Sekundární prevence cílí na osoby, u kterých pozorujeme znaky sociálního selhání, popřípadě rizikového chování. Snahou je tyto jedince zachytit v počátečním stádiu a zabránit prohlubování a šíření nežádoucího jevu. A poslední jmenovaná terciární prevence je zaměřena na jedince, u nichž již k rozvoji nežádoucího jevu dochází. Cílem je předcházet jeho opakování, popřípadě snižovat rizika zdravotních a sociálních potíží s tím spojených (Miovský, 2012).

S ohledem na téma a zaměření této magisterské diplomové práce bude stěžejní zejména prevence sekundární, která se zaměřuje na práci s ohroženou mládeží. Pfaurová (2017) vymezuje základní způsoby intervence pracující s ohroženou mládeží. Řadí sem streetwork, nízkoprahové kluby, skupinové programy, mentoring, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, střediska výchovné péče pro děti a mládež, sociální kuratelů pro děti a mládež a probační programy. Jedná se o služby sekundární prevence, někdy jsou ovšem na pomezí terciární prevence. V této práci nebudeme jednotlivé způsoby detailněji rozpracovávat, ale v další kapitole se podrobně zaměříme přímo na metodu mentoringu, která je pro nás tématem stěžejním.

## 3 MENTORING

V následující kapitole se zaměříme na mentoring. Popíšeme jeho historii, vymežíme jej a představíme dělení na mentoring přirozený a formální. Tématem této práce je program „Na cestě“, který řadíme do formálního mentoringu. Další text bude tedy zaměřen blíže na tuto oblast. Popíšeme aktéry formálního mentoringového vztahu, jeho typologii a fáze. V poslední části této kapitoly věnujeme pozornost faktorům, které posilují kvalitu mentoringového vztahu a popisujeme jeho přínosy.

### 3.1 Historie mentoringu

Mentoring můžeme zařadit mezi jednu z nejstarších forem učení. Za takovýto mentoringový vztah můžeme považovat vztah Aristotela k Alexandru Velikému nebo filosofa Sokrata k Platonovi. Každá kultura měla své učitele, od kterých další generace nasávaly moudra a zkušenosti. V Číně to byli mistři a mudrcové, hinduisté měli svá guru, židé zase rabíny, súfijci se učili od šejků a indiáni od stařešinů (Petrašová et al., 2014).

Samotné pojmenování mentor se poprvé objevilo 800 let před naším letopočtem v Homérově eposu Odysseus. Odysseus byl králem Ithaky, který odchází do války a svého syna Telemacha svěřuje na výchovu svému příteli Mentorovi. Mentor se stává průvodcem a otcovskou postavou v životě mladého prince. Ve skutečnosti se tímto učitelem, rádcem a průvodcem stává sama bohyně Pallas Athéna (bohyně moudrosti a války), která se do Mentora převtěluje (Ferrerres, 2018).

Další významný vzestup zažívá mentoring ve středověku, v době cechovního systému výuky a učení. Stává se běžnou praxí, že mistři předávají své znalosti a schopnosti mladším a méně zkušeným lidem. Mentoři byli nazýváni například mistry, cechovními mistry, řemeslníky a podobně. Mentorovaný člověk byl jejich učněm. Mistři svého oboru zakládali cechy, kde se mimo jiné starali i o své učně. Dbali na jejich odbornost, porozumění pravidlům, vysílali je na zkušenou, po vyučení na ně nadále dohlíželi a zdokonalovali jejich schopnosti (Petrašová et al., 2014). Tento systém vzdělávání byl přerušen příchodem průmyslové revoluce, se kterou se zavádí neosobní a standardizované školení namísto osobního modelu mistr – učně (Ferrerres, 2018).



Formální mentoring jako sociální intervence pro děti a dospívající vznikl v USA na přelomu 19. a 20. století. Byl reakcí na rostoucí kriminalitu mladých lidí. Delikvence byla chápána jako projev sociálních nerovností ve společnosti. První vlna mentoringu odstartovala založením prvního mentoringového programu „**Big Brother Big Sister of America**“ na počátku 20. století. Mentorské vztahy se postupně stávaly součástí sociálních služeb s účastí dobrovolníků. Druhá vlna mentoringu přichází na přelomu osmdesátých a devadesátých let 20. století. Její vznik je spojován s důsledky proměn rodiny (omezení vztahů s příbuznými mimo nukleární rodinu, rozpad tradičních rodinných a sousedských vztahů, ztráta propojení mezi starší a mladší generací). „*Tradiční struktury rodiny a komunity už nemohou poskytnout dospívajícím podporu a radu, jak se s životními překážkami vyrovnat*“ (Brumovská & Málková, 2010, 33). Dospívající si tak musí mnohdy sám vytvořit vlastní individuální strategie zvládání obtížných životních situací, což se neobejde bez potíží. Druhá vlna mentoringu tak rozšířila principy mentoringu na daleko širší paletu potencionálních klientů. Mentoring se začal uplatňovat jako sociálně preventivní metoda intervence pro sociálně ohroženou a vyloučenou mládež (Brumovská & Málková, 2010).

Hnutí **Big Brother Big Sister (BBBS)** je nejstarší a největší mentoringová organizace pro děti a mládež. Díky své dlouholeté tradici, osvědčeným praktikám a výsledkům se BBBS stalo vzorem pro novodobé mentoringové programy. Jeho začátek je spojen se jménem Ernest Kent Coulter, což byl soudní úředník, který se zaměřoval na práci s dětmi. Uvědomil si, že soudní síní ročně projde mnoho dospívajících chlapců. Zrodila se tak myšlenka, že mnohým z nich by mohla pomoci pečující osoba, která o ně projeví zájem, a které nebude dospívající lhostejný. V roce 1904 vybral a přesvědčil 39 vlivných mužů (nazval je Big Brothers), aby vytvořili individuální a přátelský vztah s dotýčenými chlapci. Hnutí BBBS vznikalo odděleně – nejprve jako dvě samostatné organizace „Big Brother“ a „Big Sister“. Oba směry však vycházely ze společné myšlenky, kterou byla touha po pomoci dětem, jejichž morální, duševní a fyzický vývoj byl ohrožován nevhodným rodinným zázemím. I prostředek dosažení tohoto cíle byl totožný – mentoringový vztah. Vytvořením národní organizace „Big Brother Big Sister Federation“ v roce 1917 se tyto dvě organizace spojují v jeden program (DuBois & Karcher, 2006, in Brumovská & Málková, 2010).

## 3.2 Vymezení mentoringu

V České republice neexistuje pro mentoring jednotná definice, která by jej vymezovala. Definice se vždy odvíjí od toho proč, s kým a v jaké organizaci je realizován (Břízová, 2010). Můžeme se setkat s mentoringem firemním, ve kterém dochází k předávání profesních znalostí a dovedností. Zpravidla se jedná o vztah mezi zkušenějším a nově nastoupivším kolegou. Uplatňuje se ve firmách, organizacích nebo také ve školách, kde učitel pomáhá nově příchozímu kolegovi rychleji porozumět chodu dané školy (Petrášová et al., 2014).

Brumovská a Málková (2008) mentoring vymezují jako jednu z forem sociální intervence, která za pomoci profesionálně vedených dobrovolníků pracuje se sociálně ohroženou mládeží.

*„Jde o navázání vztahu „jeden na jednoho“ mezi mladým dospívajícím a pečujícím dospělým, který dospívajícímu asistuje při dosahování akademických, sociálních, profesních či osobních cílů“* (DuBois & Neville, 1997, 1). Rhodes et al. (2006, 692) doplňují, že touto pečující osobou není rodič: *„Mentoring je založený na pečujícím a podpůrném vztahu mezi mladým člověkem a dospělým, který není jeho rodičem“*. Jedná se tedy o navázání vztahu a poskytnutí podpory jedné osoby (mentor, dobrovolník) osobě druhé (mentee, klient).

## 3.3 Mentoring přirozený a formální

Mentoring můžeme dělit na přirozený a formální. Vztahy, které se rozvíjejí přirozeně a spontánně, bez vnější pomoci, jsou řazeny do **mentoringu přirozeného**. Jsou charakteristické důvěrným a úzkým vztahem dvou lidí, který může vzniknout v kterékoliv fázi života. Vyznačuje se vzájemným respektem, loajalitou a zájmem, v jehož středu je mentorovaný, který se v něm má něčemu naučit. Vztah je vzájemně přínosný, přináší změnu a rozvoj oběma zúčastněným. Mentor neprochází žádným výcvikem, nepotřebuje žádné speciální vzdělání, ani mu nenáleží žádná finanční odměna. Vztah formuje přirozeně, bez přítomnosti třetí zprostředkující strany. Tyto vztahy mohou být iniciovány samotným starším mentorem, dospívajícími či po vzájemné domluvě (Bennetts, 2003).

Přirození mentoři bývají významné osoby v našem životě. Jsou to osoby, se kterými trávíme volný čas, které nám pomáhají orientovat se ve světě a ovlivňují náš přechod z dospívání do dospělosti. *„Mentoři mohou být naši vzdálení příbuzní (sestřenice, bratranec, teta či strýc), sousedé, rodiče kamarádů, oblíbení učitelé, vedoucí volnočasových kroužků*

*a podobně*“ (Brumovská & Málková, 2010, 8). Dále to mohou být osoby, které nás vedou a podporují v procesu přípravy na zaměstnání. V postmoderní společnosti se však přirozené mentoringové vztahy z různých důvodů pomalu vytrácí a nejsou dostatečně nahrazovány (Brumovská & Málková, 2010).

Každý člověk nemá to štěstí, aby mohl těžit z podpůrného vztahu, který vznikl přirozenou cestou. Existují tedy i **formální mentorské vztahy**, které jsou vytvářeny mentoringovými programy a mají suplovat nedostatek přirozených mentoringových vztahů. Jsou to tedy vztahy, které jsou řízené a tvořené nějakou další třetí stranou. Jejich koncepce stojí na principech přirozeného mentoringu. Cílem je vytvoření vztahu, který bude co nejvíce podobný neformálnímu přátelství dvou lidí. Mezi hlavní ukazatele kvality vztahu se řadí pravidelnost, odolnost a dlouhodobost, pocit blízkosti, důvěry a empatie (Brumovská & Málková, 2010).

Oproti přirozenému mentoringu musí formální mentoring překonávat určitá rizika a dilemata, která se pojí s jejich zprostředkováním. Například důvěra je jedním z nejdůležitějších aspektů přirozeného mentoringového vztahu. Absence důvěry, případně její nedostatečná míra, se často uvádí jako důvod ukončení formálních mentoringových vztahů. Fakt, že vztah zprostředkovává třetí strana, může značnou měrou ovlivnit důvěrnost v celém procesu provázení. Ukazuje se jako velmi důležité hned na začátku jasně vymezit, co je potřeba ze vztahu oznamovat koordinátorovi vztahu, co naopak může zůstat jen mezi dotyčnými aktéry. Ovšem za předpokladu, že dospívající vstupuje do formálního mentoringového vztahu dobrovolně a je motivovaný, může si z něj mnohé odnést. Mladí lidé jeho prostřednictvím dostávají příležitosti k socializaci, k zábavě, k outdoorovým aktivitám a týmovým hrám. Tyto aktivity zprostředkovávají rozvoj v sociální oblasti a rozšiřují dovednosti dospívajícího (Bennetts, 2003).

Program „Na cestě“, který v této práci popisujeme, zprostředkovává formální mentoringové vztahy. V následující části této práce se budeme věnovat podrobněji formálnímu mentoringu.

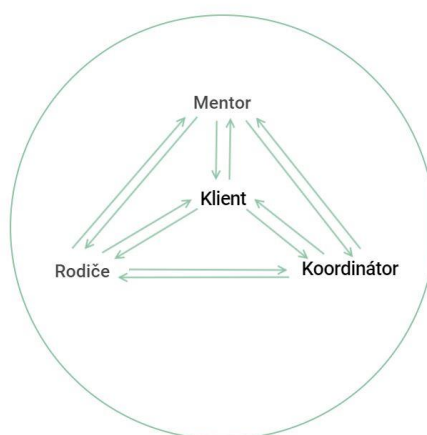
### 3.4 Aktéři mentoringového vztahu

Hlavními aktéry formálního mentoringového vztahu jsou mentor (v našem případě též dobrovolník), klient (mentee) a koordinátor mentoringového vztahu (též vedoucí vztahu). **Mentorem** bývá zpravidla někdo, kdo má větší zkušenost a znalost než klient. Tento mentor

svého klienta provází, rozvíjí, je mu podporou a pozitivním vzorem. **Klientem** je partner mentora v mentorském vztahu. „*Termín je používán pro sociální intervenci dětí a mládeže, rozumí se jím sociálně znevýhodněný jedinec ve věku 6-25 let, jemuž má mentoringový program pomoci předcházet jeho sociálnímu znevýhodnění či ohrožení nebo je redukovat*“ (Brumovská & Málková, 2010, 17). Věk klientů se může program od programu lišit. A konečně **vedoucí mentoringového vztahu** je člověk, který si je vědom principů mentoringu, dynamiky vytváření mentorského vztahu a procesu dosahování kvality programu. Každý formální mentoringový vztah by měl mít svého vedoucího, který tento vztah vede, podporuje mentora a snaží se vyvarovat rizik mentoringu. Cílem je společně dosáhnout požadované kvality programu a zprostředkovat jeho přínosy klientům (Brumovská & Málková, 2010).

Keller (2005) představuje systémový model mentoringu (viz. Obrázek 1), který zdůrazňuje důležitost spolupráce mentora, vedoucího mentoringového vztahu (v modelu označen jako worker) a rodiče, popřípadě jiné pečující osoby. Z tohoto modelu vyplývá, že maximálního účinku mentorské intervence můžeme dosáhnout, pokud zapojíme všechny zmiňované aktéry, kteří společně podporují rozvoj klienta. Alternativně může být model rozšířen o další důležitou osobu, například o učitele, pokud hraje důležitou roli v celém procesu. Nejsilnějším faktorem úspěšné intervence je samozřejmě vztah navázaný mezi mentorem a dítětem. I když zaměření na vztah mentor – klient je oprávněné, systémový model nám připomíná, že rodič a vedoucí mentoringového vztahu hrají rovněž důležitou roli v efektivitě a udržení vztahu. Příkladem může být podpora trpělivého rodiče směrem k dítěti, které je k programu skeptické a neví, zda v něm setrvat. Jednotlivé dyadické vztahy se mohou navzájem obohacovat a spolupracovat na dosažení společného cíle.

*Obrázek 1: Přeložený systémový model mentoringu (Keller, 2005, 171)*



### 3.5 Typologie formálního mentoringu

Jak jsme se zmínili výše, formální mentoringové programy zprostředkovávají spojení dětí a dospívajících s podporujícími dospělými mentory (dobrovolníky). Formální mentoring má ovšem více podob. Formální mentoringové programy můžeme dělit podle formy vytváření vztahu, podle prostředí svého vzniku a podle struktury a cíle (Brumovská & Málková, 2010). Karcher et al. (2006) popisují jednotlivé typy mentoringových programů následovně.

#### **Mentoringové programy podle formy vytváření vztahu**

**Klasický mentoring:** mentoringový vztah tvoří zkušenější mentor a mladý, méně zkušený klient. Mentor poskytuje rady, povzbuzuje klienta a má zájem na jeho osobnostním, sociálním a kognitivním rozvoji (Karcher et al., 2006). Brumovská a Málková (2010) jako příklad v České republice uvádí program „Pět P“.

**Vrstevnický mentoring:** mentoringový vztah tvoří dva jedinci, kteří sice nejsou stejně staří, ale jejich věkový rozdíl není výrazný. Oba účastníci vztahu jsou ve věkové kategorii dětí a dospívajících. Vrstevnický mentoring je považován za velmi přínosnou formu pro ohrožené a méně úspěšné děti. Bývá nejčastěji využíván ve školním prostředí (Karcher et al., 2006). Brumovská a Málková (2010) jako příklad v České republice uvádí program „Ve dvou se to lépe táhne“.

**Skupinový mentoring:** u této formy mentoringu se obvykle schází šesti až desetičlenná skupina dětí či dospívajících s mentorem (popřípadě s několika mentory). Existuje nepřeberné množství skupinových aktivit, v nichž dospělí pracují se skupinou dětí

či dospívajících, s cílem zdokonalení v konkrétním tématu (například trénink sociálních dovedností). Skupinový mentoring se od nich liší zejména v tom, že klade důraz na budování vztahů ve skupině a na skupinové procesy (modelování, vrstevnická podpora), které přirozeně vznikají (Karcher et al., 2006). Brumovská a Málková (2010) jako příklad v České republice uvádí program „Kompas“.

**Mezigenerační mentoring:** mentoringový vztah tvoří mentor ve věku 55 let a více a dítě či dospívající. Jedná se o skupinu mentorů, kteří své vlastní děti již vychovali a ještě nemají vnoučata, ale disponují dostatkem sil, energie a chuti pracovat s dětmi (Karcher et al., 2006). Příkladem v České republice může být program „3G – Tři generace“.

**E-mentoring:** s rozvojem moderních technologií a nových způsobů komunikace prostřednictvím internetu vznikla i tato nejnovější forma mentoringu. Vzniká v reakci na nedostatek formálních mentorů, kteří jsou ochotni se s klienty potkávat osobně. E-mentoring nabízí komunikaci a realizování schůzek s klientem v kyberprostoru. Může být jak individuální – mentor a dítě, tak i skupinový – mentor si dopisuje s několika dětmi (Karcher et al., 2006).

### **Mentoringové programy podle prostředí svého vzniku**

**Komunitní mentoring:** mentor s klientem se setkávají pravidelně, ale místo a náplň schůzky je plně v jejich režii. Mohou se rozhodovat podle svých zájmů a představ, což napomáhá k přirozenému poznání se navzájem a budování vztahu. Jedná se pravděpodobně o nejrozšířenější formu mentoringu (Karcher et al., 2006). Brumovská a Málková (2010) jako příklad v České republice uvádí program „Home – Start“.

**Mentoring odehrávající se na předem určeném místě:** mentoři se s klienty setkávají na předem určeném místě. Tímto místem jsou nejčastěji školy, které zprostředkovávají nějaký mentoringový program. Ale může se jednat také o různé zájmové organizace, zařízení pro volný čas dětí a mládeže, volnočasové a nízkoprahové kluby, pracovní prostředí, nemocnice a kliniky (Karcher et al., 2006). Brumovská a Málková (2010) jako příklad v České republice uvádí program „Kámoš“.

### **Mentoringové programy podle struktury a cíle**

**Vztahový – vývojový, psychosociální mentoring:** hlavním cílem vztahového mentoringu je navázání a prohlubování vztahu mezi mentorem a klientem. Prostřednictvím vytvoření podpůrného vztahu dochází k sociálnímu, osobnostnímu a kognitivnímu rozvoji klienta. Vztah se upevňuje prostřednictvím společných zájmů a trávení volného času.

Dvojice může hrát různé hry, sportovat, podnikat kreativní schůzky, navštěvovat kulturní akce a podobně. Významné může být i povídání si o různých tématech, která dvojici zajímají (Karcher et al., 2006).

**Instrumentální mentoring:** hlavním cílem instrumentálního mentoringu je osvojení určitých dovedností nebo dosažení konkrétního vytyčeného cíle. Takový cíl může být zlepšení školního prospěchu, snížení rizikového chování nebo rozvoj dovedností potřebných pro získání určitého zaměstnání. Mentoři klienty povzbuzují, motivují a snaží se objevit, rozvinout a uplatnit jejich schopnosti, které jsou k naplnění cíle potřeba (Karcher et al., 2006). Brumovská a Málková (2010) jako příklad v České republice uvádí chráněné dílny, chráněné kavárny a jiná tréninková pracoviště.

### 3.6 Fáze formálního mentoringového vztahu

Každý mentoringový vztah prochází několika fázemi, přičemž každá fáze má své charakteristiky a odlišnosti. DuBois a Karcher (in Břízová, 2010) popisují následující fáze:

1. První fáze „**přemítání**“ – zahrnuje období, kdy mentor ještě není v mentoringovém vztahu. Je to fáze přemýšlení a vytváření představ o budoucím vztahu, který má vytvořit. Důležitou roli zde hraje mentorova motivace, hodnoty a cíle.
2. Druhá fáze „**zasvěcení**“ – tato fáze začíná zhruba po jednom měsíci trvání vztahu. Dvojice se navzájem poznává a na základě vzájemného porozumění se pouští do společných aktivit. Důležitou roli zde hraje míra odhodlání vytvořit kvalitní vztah (jak na straně mentora, tak i na straně klienta).
3. Třetí fáze „**vzrůstu a udržení**“ – tato fáze nastává až po určité, různě dlouhé době vztahu. Může samozřejmě trvat po celou dobu fungování mentoringového vztahu. Zde je prostor pro tvorbu kvalitních rysů vztahu, které klientům zprostředkovávají největší přínosy.
4. Čtvrtá fáze „**zhoršení**“ a „**ukončení**“ – jedná se o poslední a konečnou fázi vývoje vztahu. Průběh je velmi individuální a vztah od vztahu jiný. Drobná zhoršení a krize mohou nastávat kdykoliv v průběhu vztahu. Některé vztahy se nemusí za celou dobu nijak měnit. Jiné vztahy se mohou plynule prohlubovat či zhoršovat. Další vztahy mohou být střídavě uspokojivé a problematické. Ať už je průběh jakýkoliv, všechny vztahy směřují k poslední fázi, kterou je ukončení mentoringového vztahu.

### 3.7 Kvalita formálního mentoringového vztahu

Při určování kvality mentoringového vztahu je rozhodující přístup samotných mentorů. Na toto téma bylo provedeno mnoho výzkumů. V následujícím textu uvedeme hlavní faktory, které se podílejí na utváření kvalitních mentoringových vztahů.

Sipe (2002) vyzdvihuje význam **důvěry** pro kvalitní mentoringový vztah. Bez důvěry nemůže docházet k opravdové podpoře klienta. Naučit se důvěřovat, zejména u dospívajících, kteří už v životě zažili zklamání, vyžaduje čas a trpělivost. Efektivní mentoři se nejdříve zaměřují na budování důvěry a přátelského vztahu ke svému klientovi. Opakem jsou mentoři, kteří jsou zaměřeni na cíl a jejich snahou je klienty měnit. Tito mentoři dělají tu chybu, že příliš rychle jdou k problému klientů, tlačí je, aby mluvili o citlivých tématech, aniž by byli připraveni. Nejsou schopni partnersky přijmout klienta a spoluutvářet program a směřování jejich společného vztahu. Mentoři, kteří nespěchají, vztah pomalu rozvíjí, dosáhnou u klientů s větší pravděpodobností trvalých změn, než mentoři více zaměřeni na cíl. Zvláště žádoucí faktory na straně mentora z hlediska kvality vztahu jsou:

- **Stabilita a vytrvalost** mentora.
- **Přebírání zodpovědnosti za vztah:** mentoři si jsou vědomi, že vztah může být ze začátku jednostranný a přebírají zodpovědnost za udržení vztahu. Klienti často mentory testují, aby zjistili, zda skutečně zůstanou, nebo odejdou.
- **Respekt ke klientovi:** efektivní mentoři jsou otevření, flexibilní, poslouchají, co klient říká a věnují pozornost tomu, co považují klienti za důležité.
- **Partnerský přístup:** zapojují klienty do rozhodování o tom, jak budou společný čas trávit, akceptují jeho názory a postoje.
- **Podpora zábavy:** zábava není jen klíčovou součástí budování vztahů, ale rovněž poskytuje klientům příležitosti, které jim rodinná situace mnohdy neumožňuje.
- **Respekt a spolupráce s rodinou:** nepodporující rodiče mohou mentoringový proces sabotovat. Úspěšní mentoři získávají rodiče na stranu mentoringového vztahu. Je užitečné být v kontaktu s rodiči a komunikovat s nimi. Zároveň se mentor chrání před nadměrným zapojením do rodiny, aby nebylo na úkor vztahu s klientem.
- **Přijetí podpory vedoucího vztahu:** úspěšní mentoři vyhledávají a využívají pomoc a rady od vedoucího vztahu. Spolupracují s ním a cení si jeho podpory a poradenství.

Grossman a Rhodes (2002) provedli rozsáhlou studii s 1 138 dospívajícími, kteří projevíli zájem o zapojení do formálního mentoringového programu. Tento soubor náhodně



rozdělili do experimentální a kontrolní skupiny. Vytvořili čtyři skupiny dle doby trvání vztahu: méně než 3 měsíce, 3 až necelých 6 měsíců, 6 až necelých 12 měsíců a 12 měsíců a více. Hlavním zjištěním studie bylo, že **délka vztahu je přímo úměrná kvalitě vztahu**. Dlouhodobé vztahy (trvající déle než jeden rok) mají na dítě pozitivní vliv (například zvýšení sebehodnocení, zlepšení školních výsledků, zlepšení kvality vztahů s rodiči a podobně). Oproti tomu mentoringové vztahy krátkodobé, popřípadě předčasně ukončené, mohou mít negativní vliv na klienta (například pokles celkového sebehodnocení, zhoršení školních výsledků).

Spencer (2006) realizoval kvalitativní výzkum s dvojicemi, které byly v mentoringovém vztahu zapojené alespoň jeden rok. Na základě analýzy hloubkových polostrukturovaných rozhovorů definuje čtyři hlavní rysy kvalitního mentoringového vztahu. Prvním je **autentičnost**. Jde o vytvoření bezpečného prostoru pro autentické chování a autentické vyjádření pocitů. Dvojice je k sobě navzájem otevřená a dokáže opravdově reagovat na své jednání či myšlenky. Mentor i klient mají o vztah zájem, jsou k sobě podporující a upřímní. Druhým rysem kvalitního mentoringového vztahu je **empatie**. Mentor je schopen vnímat i perspektivu klienta, snaží se jej pochopit, reflektuje, co klient říká, jaký je, odkud pochází, jakou má historii. Poskytuje mu podporu a blízkost. Třetím rysem je **spolupráce**. Dvojice má nastavený partnerský přístup. Je kladen důraz na rovnocennost a vzájemný respekt. Spolupráce podporuje pozitivní emocionální vývoj a rozvíjí sociální interakce s dalšími lidmi. Dvojice společně plánuje, připravuje a realizuje různé aktivity. Na základě této spolupráce u obou dochází k rozvoji dovedností a schopností. Mentori často rozpoznávají silné stránky svých klientů a následně společně pracují na jejich zpevnění. A posledním rysem je **přátelství**. Dvojice často uváděly potěšení a radost z chvil, které tráví se svým protějškem.

Spencer, Pryce, Barry a Basualdo-Delmonico (2020) se ve svém výzkumu blíže věnovali **empatii**. Ukazuje se, že empatie je jedním z hlavních faktorů efektivního mentoringového vztahu. Jedná se o schopnost vžít se do pocitů, myšlenek a jednání druhého člověka. Pro mentoringové vztahy byly identifikovány dvě hlavní dimenze empatie: **schopnost vnímání perspektivy klienta** a **schopnost přizpůsobit se klientovi**. První jmenovaná klade důraz na úsilí mentora vžít se do pocitů a zkušeností klienta. Důležitá je snaha porozumět věcem z klientovy perspektivy. Druhá jmenovaná klade důraz na flexibilitu ve vztahu, otevřenost vůči potřebám klienta a schopnost pružně reagovat na klienta.

Drew, Keller, Spencer a Herrer (2020) uvádí **angažovanost mentora** jako funkční znak mentoringových vztahů. Je pozitivně spojena se spokojeností mentora ve vztahu a s jeho ochotou investovat do vztahu čas a energii. Z výzkumu vyplývá, že program, který pracuje s očekáváním mentora ještě před zahájením vztahu, investuje dostatek času do výcviku nových mentorů a při párování dvojic přihlíží k preferencím mentora, vede k vyšší angažovanosti dotyčného mentora ve vztahu s jeho klientem. Například mentoři, kteří nemají reálná očekávání před začátkem vztahu, bývají méně spokojeni se vztahem, což častěji vede k jeho předčasnému ukončení.

Raposa, Ben-Eliyahu, Olsho a Rhodes (2019) zdůrazňují **vliv podobnosti mezi mentorem a klientem**. Podobnost je považována za klíčový prediktor přitažlivosti, blízkosti a délky vztahu. Výzkum byl zaměřen na to, zda podobnost mezi mentorem a klientem na začátku vztahu ovlivní dobu trvání a účinnost mentoringového vztahu. Z výsledků plyne, že rasové a etnické podobnosti mezi mentorem a klientem skutečně předpovídají delší dobu trvání vztahu. Zajímavým zjištěním bylo, že sdílený nezájem k určité aktivitě předpovídal delší vztahy, než sdílený zájem nebo rozdílné zájmy v aktivitách.

Spencer, Drew, Walsh a Kanchewa (2018) ve svém výzkumu zkoumali **vliv pohlaví a očekávání** na délku vztahu. Z výzkumu vyplývá, že muži vykazují silnější a trvalejší vztahy, než je tomu u ženských mentorek. Síla tříměsíčních vztahů, v nichž byl mentorem muž, byla větší, než síla ročních vztahů, v nichž byla mentorkou žena. Proč tomu tak je? Výsledky poukazují na rozdíly mezi pohlavími v očekáváních, pokud jde o povahu mentorských vztahů. Klienti očekávají, že primární náplní schůzek bude zábava a zajímavé aktivity. Stejná očekávání mají i mužští mentoři. Oproti tomu mentorky očekávaly, že se vytvoří blízký a důvěrný vztah (a to relativně rychle), což není v souladu s očekáváním jejich klientů. Řešením by mohlo být pomoci mentorkám zmírnit jejich očekávání ohledně rychlosti rozvoje emocionální blízkosti a lépe tak sladit jejich očekávání s očekáváním klientů. Je třeba, aby si mentoři uvědomili, že smysluplné vztahy s mládeží v dospívajícím věku jsou vytvářeny prostřednictvím vzájemného zapojení do sdílených aktivit.

Brumovská a Málková (2010) mezi projevy, které ovlivňují kvalitu vztahu mezi mentorem a klientem, řadí: **autentičnost, empatii, vzájemnost, zábavnost, angažovanost, povzbuzování a podporu**.

Další autoři uvádí **důvěru, vzájemnost a empatii** (Rhodes, 2004, in Břízová, 2010). Pozitivně je hodnoceno i získání určité míry **kompetencí a jistoty** ještě před zahájením

vztahu. Pokud tomu tak je, je velká pravděpodobnost, že schůzky s klientem budou plánovány v pravidelných intervalech. Mentor pak bývá s účastí v programu spokojen a je vděčný za získané zkušenosti. Dalším faktorem je **pocit blízkosti** (intimita) ve vztahu, který ovlivňuje vnímání přínosů pro klienta a spokojenost mentora (Parra et al., 2002, in Břízová, 2010).

### 3.8 Přínosy formálních mentoringových programů

V následující části uvedeme přínosy formálního mentoringu podle dosavadních výsledků výzkumů, které byly na toto téma realizovány.

Rhodes, Spencer, Keller, Liang a Noam (2006) tvrdí, že mentoringový vztah je pro klienta přínosný za předpokladu, že **naplňuje určité znaky kvality**, jako je důvěra, blízkost a empatie. O faktorech ovlivňujících kvalitu vztahu jsme pojednávali výše. Mentor zprostředkovává různé přínosy podle potřeby dotyčného klienta. Jedná se o přínosy v následujících oblastech: sociální a emoční rozvoj, kognitivní rozvoj a rozvoj identity. V následujících třech odstavcích všechny tři oblasti více přiblížíme.

**Sociální a emoční rozvoj:** ukazuje se, že pozitivní vztahová zkušenost z mentoringu způsobuje pozitivní změny i v jiných oblastech **vztahů** zapojeného jedince. Jedná se o vztahy s vrstevníky, dospělými v jejich okolí, ale i s rodiči. Z výzkumu vyplývá, že dochází ke **zlepšení vztahu s rodiči**, zejména v oblasti intimity, komunikace a důvěry. Bylo zaznamenáno i významné zvýšení **sebedůvěry** klienta. Mentoringové vztahy mohou podporovat sociální a emoční rozvoj několika způsoby: nabízí příležitosti zapojit se do různých sociálních a rekreačních aktivit s dospělými, zprostředkovávají korektivní emoční zkušenost, mentor klientovi pomáhá s regulací jeho emocí, klient zažívá pozitivní vztahovou zkušenost, že lze navázat blízký vztah s dospělým (Rhodes et al., 2006).

**Kognitivní rozvoj:** během provázení dvojice objevují nové příležitosti pro učení (návštěva knihoven, muzeí, kurzů), přijímají intelektuální výzvy, mentor podporuje klienta ve školním úsilí, podporuje pozitivní postoj ke škole, společně řeší úkoly a problémy, kdy je klient podpořen ve vymýšlení postupů. Všechny tyto postupy a mnoho dalších vede ke **změně přístupu k učení a motivaci k plnění školních povinností**. Změny byly pozorovány i v **chování klienta ve škole** (Rhodes et al., 2006).

**Rozvoj identity:** mentoři jsou svým klientům vzory. Dospívající ze sociálně slabého prostředí mají omezený kontakt s pozitivními vzory ve svém okolí. Na základě toho věří, že

jejich příležitosti k úspěchu jsou omezené (například co se týče povolání). Významní lidé se stávají sociálními zrcadly, s jejichž pomocí si dospívající utváří názor sám na sebe. Hodnocení druhých se podílí utváření sebehodnoty. Pozitivní hodnocení lidí může napřímit pochroumanou sebehodnotu. Z výzkumu vyplývá, že kvalitní mentoringový vztah mění **očekávání klienta od budoucnosti a pozitivně ovlivňuje jeho úsilí**. Může se například jednat o úsilí k dosažení vyššího vzdělání (Rhodes et al., 2006).

Grossman a Tierney (1998) ve své studii zjistili, že dospívající zapojení do programu BBBS měli po 18 měsících mentoringu (oproti kontrolní skupině) výrazně **nižší pravděpodobnost užívání ilegálních drog a alkoholu, násilného chování a chození za školu**. Také měli **vyšší sebevědomí** ohledně svého školního výkonu a **lépe vycházeli s rodinami**.

DuBois a Silverthorn (2005) popisují široký a mnohostranný dopad mentoringu na zdraví adolescentů. Ve své studii zkoumali výsledky z třetí vlny „The National Longitudinal Study of Adolescent Health“ – významné pro ně bylo, zda respondent uvedl mentoringový vztah, či nikoliv. Jedná se o jeden z největších longitudinálních průzkumů mezi dospívajícími, který byl realizován (20 000 respondentů).

Respondenti, kteří mentoringový vztah uvedli, vykazovali příznivé výsledky v následujících oblastech: **vzdělávání/práce** (dokončení střední školy, studium na vysoké škole, pravidelné docházení do práce), **snížení problémového chování** (členství v gangu, fyzické ubližování ostatním, riskování), **psychická pohoda** (zvýšené sebeúcta, životní spokojenost), **zdraví** (fyzická aktivita, používání antikoncepce).

Rhodes, Reddy a Grossman (2005) provedli studii, která zahrnovala 928 adolescentů, kteří se přihlásili do programu Big Brothers Big Sisters. Adolescenti byli náhodně rozděleni do experimentální a kontrolní skupiny. Dostali dotazník k vyplnění na začátku studie a po 18 měsících. Vztahy, které trvaly alespoň jeden rok, měly významný dopad na klienty. Jednalo se o následující přínosy: **snížení četnosti užívání návykových látek, zlepšení vzájemných vztahů s rodiči, zvýšení sebehodnocení, zlepšení sociálních dovedností**.

Herrera, Grossman, Kauh a McMaken (2011) provedli studii účinku školního mentoringového programu Big Brother Big Sister, která zahrnovala 1 139 studentů ve věku 9 až 16 let. Studenti byli náhodně rozděleni do experimentální a kontrolní skupiny. Po jednom roce zapojení v mentoringovém programu měla experimentální skupina oproti kontrolní skupině **lepší školní výsledky, pozitivnější vnímání vlastních školních**

**schopností** a častěji uváděli, že **mají „speciálního dospělého“ ve svých životech**. Na druhou stranu se u nich neprokázalo zlepšení ve školním úsilí, celkové sebehodnotě, vztazích s rodiči, učiteli a spolužáky a míře problémového chování.

DeWit, DuBois, Erdem, Larose a Lipman (2016) realizovali výzkum s 859 respondenty, které rozdělili do několika skupin podle délky zapojení do mentorování (vztah trvající méně než 12 měsíců, vztah trvající 12 měsíců nebo více, ukončený vztah trvající méně než 12 měsíců, ukončený vztah trvající 12 měsíců a více, vztah s druhým mentorem, nikdy nementorování). Výsledkem studie bylo, že mentorování jedinci, kteří zažili vztah trvající 12 měsíců a více (trvající i ukončený), uváděli výrazně **méně problémů s chováním, méně příznaků deprese a sociální úzkosti, silnější mechanismy zvládnání a zvýšenou emoční podporu od rodičů**, oproti jedincům ze zbylých skupin. Mentorované dívky a chlapci v dlouhodobých vztazích vykazovali pozitivní výsledky ve zmiňovaných kategoriích. Dívky zařazené do mentoringu (vztahy trvající méně než 12 měsíců) vykazovaly lepší výsledky, než skupina nikdy nementorovaných dívek. Oproti tomu u nově zařazených chlapců (vztahy trvající méně než 12 měsíců) byl zaznamenán spíše negativní dopad.

Tolan, Henry, Schoeny, Lovegrove a Nichols (2014) provedli metaanalytickou studii, která zahrnovala výzkumy od roku 1970 až do roku 2011. Cílem bylo provést metaanalytický přezkum účinku mentoringu na mládež ohroženou kriminalitou a souvisejícími jevy jako je agresivita, užívání návykových látek a fungování ve škole. Závěrem je, že mentoring sice má statisticky významný dopad na zmíněné proměnné, ale jednalo se o spíše nízké hodnoty velikosti efektu: 0,11 pro školní úspěch, 0,16 pro užívání návykových látek, 0,21 pro delikvenci a 0,29 pro agresivitu.

Nejnovější metaanalýzou, kterou se nám podařilo dohledat, vypracovali Raposa et al. (2019). Do své studie zahrnuli 70 výzkumů z let 1975 až 2017 na téma vlivu mentoringu na mládež v těchto oblastech: škola, duševní zdraví, fyzické zdraví, kognice a oblast vztahů. Výsledky analýzy ukázaly statisticky významný efekt mentoringu ve zmíněných oblastech. Průměrný efekt napříč těmito oblastmi dosahoval hodnoty 0,21, což je konzistentní s výše zmíněnou metaanalýzou. Autoři výsledky shrnují v tom smyslu, že mentoring je přiměřeně efektivní intervencí pro ohroženou mládež v oblasti jak akademických, tak i psychosociálních obtíží. Na potenciál mentoringových programů ale doporučují nahlížet realisticky a dále je kvalitativně rozvíjet.

Dosud se výzkumy týkaly přínosů pro zapojené klienty. Ale mentoring má samozřejmě přínosy i pro samotné mentory. O těch přínosech se zmíníme v následujících odstavcích.

Meltzer a Saunders (2020) realizovali kvalitativní výzkum s 15 mentory, kteří byli zapojeni do mentoringového programu. Cílem bylo zjistit, zda účast v mentoringovém programu pomáhá vytvářet podpůrné komunity pro mladé lidi, kteří primárně v mentoringovém programu zapojeni nejsou. Zjišťovaly, jak mentoři uplatňují, popřípadě plánují uplatňovat dovednosti nabyté mentoringem, na podporu dalších mladých lidí v budoucnu. Většina mentorů uváděla, že program výrazně zlepšoval jejich dovednosti potřebné pro podporu mladých lidí. Zejména se jednalo o zlepšení v **komunikačních dovednostech**, v **naslouchání** druhému člověku a v **emoční podpoře**. Nabyté dovednosti mentoři uplatňovali i mimo mentoringový vztah – v běžném životě (jiné dobrovolnictví, vztahy s rodinnými příslušníky, práce). Mentoři popisovali zdokonalování a budování pestřejší palety nástrojů pro lepší práci s mladými lidmi. Cenili získané **zkušenosti** se specifickou skupinou dětí (duševní onemocnění, syndrom CAN, děti z nefunkčních rodin, děti zneužívající návykové látky). Tato zjištění zdůrazňují, že mentoring kromě podpory individuální (v mentoringovém vztahu), může přinést i četné výhody na úrovni skupiny, která těží mimo mentoringový program z nabytých dovedností mentorů.

Goldner a Golan (2017) se rovněž zaměřovali na mentory, konkrétně na přínosy zapojení do mentoringového vztahu z jejich pohledu. Mentoři byli dotazováni 5 až 10 let poté, co dělali mentory svému mladšímu klientovi. Bývalí mentoři vnímali mentorskou aktivitu jako pozitivní a prospěšnou zkušenost, což se mohlo promítnout do jejich současných **pozitivních postojů a společenské angažovanosti**. Mentoři, kteří vnímali své zapojení jako prospěšné, přijali pomáhající postoje a chování. Mentoring tak může mít dlouhodobý dopad na pozdější občanský aktivismus. Studie zdůrazňuje i důležitost školení mentorů pro jejich vlastní **seberozvoj**, ale i rozvoj klientů.

Je zřejmé, že přínosy formálních mentoringových vztahů nejsou automatické. Nemůžeme říct, že každý mentoringový vztah je pro dítě či dospívajícího přínosný. Velmi záleží na dobré praxi programu, která sleduje a podporuje vývoj kvalitních vztahů. Mezi hlavní faktory, které ovlivňují přínos mentoringu, patří přístup mentora ke klientovi, supervize, podpora mentorova pozitivního přístupu a jeho pocitu kompetence (Sipe, 2002).

Z výše jmenovaných výzkumů vyplývá, že nejvýraznějších přínosů dosahují mentoringové programy, které zprostředkovávají vztahy pro klienty v minimální délce 12 měsíců. Do oblasti přínosů pro klienty řadíme: školní úspěšnost, užívání návykových látek, delikvenci, problémy v chování, sebedůvěru a sebehodnotu, vztahy s druhými lidmi, psychickou pohodu, zdraví, sociální dovednosti.

Pečlivý výběr, výcvik, supervize a průběžné vzdělávání mentorů má vliv na lepší efekt mentoringu. Mezi přínosy pro samotné mentory řadíme: zlepšení v komunikačních dovednostech, v naslouchání a ve schopnosti poskytování emoční podpory. Mentoři si cení získaných zkušeností z mentoringu a pozitivně hodnotí i možnost pro seberozvoj. Mentoring pomáhá utvářet pozitivní postoje a motivuje mentory ke společenské angažovanosti.

## 4 FORMÁLNÍ MENTORINGOVÉ PROGRAMY V ČR

Téma mentoringu je v českém prostředí poměrně nové, neexistuje mnoho publikací, které by se jím zabývaly. Přesto zde existuje mnoho programů, které na principu mentoringu fungují. Jedná se převážně o programy dobrovolnické. Cílem této kapitoly bude představit tři individuální formální profesionální mentoringové programy u nás. Prvním je program „Pět P“, což je česká alternativa k americkému programu Big Brother Big Sister, která pracuje s dětmi od 6 let do 15 let (zapojení mentoři jsou ve věku 18+). Druhým je program „Ve dvou se to lépe táhne“, což je vrstevnický mentoringový program pro děti a dospívající ve věkovém rozmezí 12 až 26 let (zapojení mentoři jsou ve věku 18 až 30 let). A třetím je program „Na cestě“, který je hlavním tématem této práce. Jedná se o vrstevnický mentoringový program, který pracuje s dětmi a dospívajícími od 10 do 20 let (zapojení mentoři jsou ve věku 17 až 26 let).

### 4.1 Program „Pět P“

Prvním profesionálně řízeným mentoringovým programem se v České republice stal program „Pět P“, který koncepčně vychází z amerického programu Big Brother Big Sister. U nás jej začala realizovat organizace HESTIA – centrum pro dobrovolnictví, z. ú. (dále jen Hestia) v roce 1996. Jedná se o sociálně preventivní program pro děti založený na principech mentoringu. Zapojuje dobrovolníky (minimálně 18 let), kteří vytváří kamarádský vztah s přiděleným dítětem ve věku 6 až 15 let. Dvojice se po dobu minimálně jednoho roku pravidelně schází na 2 až 3 hodiny týdně. Pět P v názvu znamená přátelství, prevenci, pomoc, péči a podporu (Břízová, Cruzová, Hasanová & Šimková Koutová, 2018).

Organizace Hestia zprostředkovává tři mentoringové programy. Prvním je individuální mentoringový program „Pět P“, který zprostředkovává kamarádský vztah mezi dítětem a dospělým dobrovolníkem. Druhým skupinovým mentoringovým programem je „Kompas“, jehož hlavní myšlenkou je poskytnout širší skupině znevýhodněných dětí a dospívajících (6 až 15 let) hodnotné trávení volného času, zábavu a přátelství ve skupině. Třetím programem je „3G – Tři generace“, který propojuje dobrovolníky ve věku 50+



s rodinami s dítětem či dětmi, kterým schází kontakt s třetí generací. Hlavní náplní programu je společné trávení času, které všechny zúčastněné baví a naplňuje (Hestia, nedat.).

Vzhledem k nutnosti profesionality ve vedení a rozrůstání programu „Pět P“ v České republice vznikla v roce 2001 Asociace Pět P v ČR, která byla v roce 2015 přetransformována do Asociace dobrovolnických mentoringových programů, z. s. Tato asociace má v dnešní době pod sebou všechna střediska programu „Pět P“ v České republice. Podporuje je, metodicky řídí a klade důraz na evaluaci (Břízová et al., 2018).

Všem střediskům programu „Pět P“ je k dispozici evaluační metoda, která vychází z původní americké evaluační metody s názvem Program Outcome Evaluation (POE). Pro české sociokulturní podmínky byla upravena a používají ji všechny pobočky, které realizují program „Pět P“ v České republice. Jedná se o dotazník, který je zaměřený na zjišťování zejména pozitivních změn v chování dítěte v průběhu mentoringového vztahu. Vyplňují jej rodiče, dobrovolník, koordinátor vztahu, popřípadě další osoby, které s dítětem dlouhodobě pracují. I dítě vyplňuje krátký dotazník, který je doplňující a zkoumá jeho přání a potřeby, spokojenost se vztahem a naplnění jmenovaných potřeb a přání v průběhu mentoringu (Břízová et al., 2018).

Břízová (2010) ve svém výzkumu uvádí posuny u dětí v následujících oblastech: sebedůvěra, schopnost vyjadřovat emoce, vztahy s vrstevníky (dostatek kamarádů, začlenění do školního kolektivu) a zájem o nové věci.

Výzkum provedený za období 2010 až 2011 potvrzuje posuny u dětí v oblastech: zájem o nové věci, schopnost vyjádřit emoce a sebedůvěra. A přidává zlepšení v oblastech nové zájmy a koníčky, samostatné rozhodování, somatické problémy (především tiky a bolesti břicha), snížení agresivity, posun v samostatnosti. Dotazník vyplnilo 48 dobrovolníků a 48 rodičů, to znamená, že byly shromážděné údaje o 48 dětech (Břízová et al., 2018).

Další celorepublikový výzkum byl proveden za období 2016 až 2018. Byla pro něj použita opět evaluační metoda POE, kterou vyplňovali rodiče a dobrovolníci od zapojených dětí. Dotazníky podávaly zprávu o 103 dětech. U 49 dětí jsou k dispozici vyplněné dotazníky jak od rodiče, tak i od dobrovolníka (v ostatních případech vyplnil jen jeden z nich). Výsledky byly následující: u dětí došlo ke zlepšení ve vrstevnických vztazích (u 67%), v agresivních projevech (u 65%), v sebedůvěře (u 64%), ve schopnosti vyjádřit emoce (u 62%), v soustředěnosti (u 61%), v samostatném rozhodování (u 59%), v úzkostnosti

(u 52%), v citové labilitě (u 51%), v odmlouvavosti a nepořádnosti (u 45%). Tato zlepšení byla zaznamenána u dětí, které byly do programu zapojené alespoň jeden rok (Břízová, 2018).

Krulová (2017) realizovala kvalitativní výzkum s dobrovolníky, kteří byli v programu „Pět P“ zapojeni. Výsledkem je, že dobrovolnictví v mentoringovém programu má pro zapojené mentory význam jak v osobním životě, tak i v profesním. V osobní oblasti se jedná o získání nových zážitků a zkušeností, seberozvoj, získání nových přátel. V profesní oblasti mohou profitovat především ze schopností a dovedností, které jim dobrovolnictví v programu „Pět P“ pomohlo rozvíjet – komunikační a organizační schopnosti, odborné znalosti, kreativitu a týmovou spolupráci. Dobrovolníci reflektovali i negativa, která ze zapojení plynou: ztráta času, energie, soukromí a iluzí, nevděčnost ze strany klienta nebo rodiny. I přes tyto těžkosti hodnotí své zapojení velmi pozitivně.

Václíková (2020) rovněž realizovala kvalitativní výzkum s dobrovolníky, kteří popisují pozitivní změny u svých klientů v chování, v otevřenosti, v komunikaci a v odvaze. Zdůrazňují i posílení sebehodnoty dítěte. Největší oporou pro mentory je koordinátor vztahu, supervize a ostatní mentoři, kteří poskytují podporu. Mezi přínosy pro dobrovolníky řadí sebezpoznání, nové zkušenosti a znalosti, rozšíření motivačních hodnot, získání přátel (ostatní dobrovolníci).

## 4.2 Program „Ve dvou se to lépe táhne“

Na úplném začátku programu, který dnes nese název „Ve dvou se to lépe táhne“, stojí Doc. PhDr. Oldřich Matoušek. Se svými kolegy v roce 1990 založil a realizoval projekt „Hermes“. Jedná se o skupinový program pro ohroženou mládež. Skupinu tvořili mladí psychiatričtí pacienti (kteří neměli nikdy konflikt se zákonem) a mladí lidé, kteří se v minulosti dostali do konfliktu se zákonem (nijak závažným). Odborný tým pak doplnily studentky, které byly psychiatricky úplně v pořádku. Cílem bylo propojit dospívající s negativními vzorci chování s jejich vrstevníky, kteří měli pozitivní vzorce chování a tím podnitit tyto vzorce i u první jmenované skupiny. Tohoto cíle se nepodařilo dosáhnout a tato skupinová práce se ukázala jako neefektivní. Ukázalo se, že *„to, co je v mladých lidech horší, se spojuje a násobí neuvěřitelně snadno, to co je v nich lepší, se dává dohromady jen neobyčejně obtížně“* (Matoušek, 1996, 10).

Na základě této zkušenosti byl v roce 1994 založen projekt „LATA“. Jednalo se o individuální pomoc lidem ve věku 15 až 20 let, kteří se dostali do konfliktu se zákonem nebo se ocitli v obtížné životní situaci. Každý klient dostal k sobě přiděleného dobrovolníka, se kterým trávil volný čas. Nikdo jim nepředepisoval, co mají dělat. Dvojice se zavázala jen k tomu, že budou určitou dobu trávit spolu. Zkratka LATA znamená laskavá alternativa trestu pro adolescenty (Matoušek, 1996).

Současný název mentoringového programu „Ve dvou se to lépe táhne“ byl přijat v roce 2006 a označení LATA zůstalo názvem organizace, která program nabízí dodnes (Pfaurová, 2017). Oficiální název organizace je Lata – programy pro mládež a rodinu, z. ú. (v dalším textu jen Lata). V dnešní době organizace pomáhá dětem a mladým lidem ve věku 12 až 26 let a rodinám v Praze a Středočeském kraji. Pro podporu celých rodin vznikly další dva programy „Rodina (k) sobě“ a „Centrum rodinných konferencí“ (Lata, nedat.).

Program „Ve dvou se to lépe táhne“ je vrstevnický formální mentoringový program, který *„umožňuje mladým lidem prožít bezpečný a přijímající vztah, ve kterém mohou přirozeně rozvíjet sebe sama a naučit se být odpovědný k sobě i k druhému“* (Lata, 2020, 8). Dále je zaměřený na smysluplné trávení volného času a rozšiřování obzorů, čímž se snaží předcházet rizikovému chování dětí a dospívajících. Klienti nejčastěji přichází na doporučení psychologů a psychiatrů (35%), přihlásí je rodiče (22%) a na doporučení pracovníka OSPOD (21%). Dobrovolníci v programu jsou ve věku 18 až 30 let, aby byla splněná podmínka věkové blízkosti (Lata, 2020).

I organizace Lata (2020) jde cestou profesionalizace služby a začala aktivně sledovat dopad svých programů na klienty. Zaměříme se přímo na mentoringový program „Ve dvou se to lépe táhne“. U klientů, kteří jsou zapojeni do programu půl roku a více, dochází ke zlepšení v následujících oblastech:

- **komunikační dovednosti (u 63%):** vyjadřování vlastních názorů a potřeb, navazování konverzace a otevírání témat, reagování na druhého a vedení dialogu;
- **praktické dovednosti (u 53%):** organizační dovednosti, spolupráce při plánování aktivit, orientace v Praze a MHD, orientace v čase, zajišťování volnočasových aktivit;
- **vztah k druhému (u 49%):** respektování druhého, jeho tempa, přání, potřeb, hranic a názorů, projevy slušného chování a zájmu o druhého, kvalita vztahu s přáteli;

- **vztah k sobě (u 31%):** vnímání sebe sama, sebedůvěra, samostatnost, schopnost rozhodovat se, přijímat zodpovědnost za svá rozhodnutí, sebereflexe, vnímání svých hranic.

U mentorů, kteří jsou v programu zapojeni déle než rok, dochází ke zlepšení v následujících oblastech:

- **sebereflexe (u 64%):** reflexe očekávání od sebe a klienta, vnímání vlivu schůzek na sebe sama, reflexe svého vnitřního rozpoložení, svých reakcí a jejich dopadu na klienta, vnímání nových poznatků získaných ve spolupráci se svým klientem;
- **práce s osobními hranicemi (u 58%):** vnímání a udržování vlastních hranic, schopnost komunikovat jejich překročení, respekt k pravidlům Laty, obhájení hranic v komunikaci s klientem, vědomí hranic vlastní odpovědnosti za klienta a vůči Latě;
- **komunikace (u 48%):** poskytování zpětné vazby vhodným způsobem a ve vhodný čas, vyjadřování vlastních pocitů, potřeb a názorů, vnímání druhého, ověřování vlastních domněnek, oceňování pokroků klienta.

## 4.3 Program „Na cestě“

V následující části textu představíme program „Na cestě“, který realizuje olomoucké Sdružení D, z. ú. (dále jen Sdružení D). V prvé řadě se zaměříme na historii programu, dále program vymežíme, popíšeme hlavní účastníky programu a v neposlední řadě přiblížíme i průběh mentoringového vztahu.

### 4.3.1 Historický vývoj programu „Na cestě“

Na úplném začátku programu, který dnes nese název „Na cestě“, stál projekt „Kluby Na cestě“, který byl realizován olomouckým Sdružením D od ledna 2013 do června 2015. Hlavní myšlenkou bylo posílit sociální a profesní dovednosti u dospívajících dětí, které v blízké budoucnosti (přibližně do 5 let) opustí dětský domov. Projekt měl dva hlavní cíle. Prvním cílem bylo zavést ve vybraných dětských domovech v Olomouckém kraji systém preventivních a osobnostně – rozvojových programů snižujících výskyt rizikového chování. Druhým cílem bylo posílit sociální a profesní kompetence, a tím dospívající lépe připravit na zodpovědný a samostatný dospělý život, který je čekal (Němeček, Šprynar & Zapletalová, 2015).

Projekt byl dělen do tří navazujících částí, ve kterých byly plněny výše stanovené cíle. Jednalo se o „Kluby na cestě“, nácviky sociálních a profesních dovedností a program „Big Brother/Big Sister“. V následujících odstavcích všechny tři části stručně představíme.

**„Kluby na cestě“** (od ledna do prosince roku 2013): v této první části děti absolvovaly průpravná cvičení na zvyšování sebedůvěry, prohlubování sebepoznání a na rozvoj spolupráce. Byly užity různé arteterapeutické techniky, videotrénink komunikace a jednání nebo strukturované preventivní a prožitkové programy Sdružení D. Velký důraz byl kladen na reflexi prožitých aktivit, ve kterých se dospívající učili pojmenovat své prožitky a emoce. Základním prvkem pak byla práce s dramatickou hrou nebo dramatickou situací. Klientům byl nabídnut experimentální prostor, ve kterém si mohli bezpečně zkusit různé situace ze života, které je v budoucnu mohly potkat. Konkrétních témat v tomto bloku bylo jedenáct:

- *hra, drama a volnočasové aktivity;*
- *skupina – jednotlivec, spolupráce;*
- *životní cíle, hodnoty, sebeprosazení;*
- *osobnost, povaha, dilemata;*
- *nonverbální komunikace;*
- *diskriminace, xenofobie, rasismus;*
- *trávení volného času;*
- *soužití s handicapovanými, prevence sociálního vyloučení, prevence drogové závislosti;*
- *samostatnost a rozhodování, sebeobsluha;*
- *závislosti;*
- *nenásilné řešení konfliktů* (Němeček, Šprygar & Zapletalová, 2015).

**Nácviky sociálních a profesních dovedností** (od ledna do července 2014): v této druhé části si dospívající vyzkoušeli modelové situace ze samostatného života. Prostor byl věnován otázkám týkajícím se zaměstnání, orientace v neznámém prostředí, bydlení nebo financí. Na každé takové setkání navazovalo následné praktické zkušební dané problematiky v reálném prostředí. Dospívající si vyzkoušeli pohovory na personálním oddělení u potencionálního zaměstnavatele, absolvovali návštěvy a jednání s praktickými figuranty v reálném prostředí banky, úřadů nebo firem. Součástí tohoto tréninku bylo také samostatné vyhledávání místa konání, zajištění dopravy, orientace na úřadu a příprava všech potřebných

materiálů. Konkrétních témat v tomto bloku bylo pět: *sociální vyloučení; finanční gramotnost; jak si najít práci; orientace v neznámém prostředí; krizové životní situace* (Němeček, Šprynar & Zapletalová, 2015).

**Program Big Brother/Big Sister** (od srpna 2014 do června 2015): v této poslední části dospívající navázali vztah se „starším bratrem“ nebo „starší sestrou“. Jednalo se o mentoringový program založený na vrstevnickém provázení jeden na jednoho. Dvojice spolu trávila asi tři hodiny týdně po dobu osmi měsíců. Cílem bylo navázat osobní vztah, který se může stát v životě dospívajícího, který opouští dětský domov, pilířem, o který se může opřít. Samotná setkání byla zaměřená na prosociálně orientované činnosti podle společné domluvy (například sport, kultura, procházky, výtvarné aktivity a podobně), ale také na aktuální potřeby dotyčného klienta (například pomoc při hledání školy nebo práce, pomoc s řešením osobních problémů, zdokonalování v kompetencích a podobně). Zájemci o pozici mentora (jednalo se převážně o studenty pedagogických a humanitních oborů) byli povinni projít dvoudenním školením, které zprostředkovala organizace Lata, která má v oblasti vrstevnického provázení dlouhodobě ověřené know – how. Během samotného provázení měl každý mentor k dispozici koordinátora vztahu, který mu byl oporou a poskytoval zpětnou vazbu na realizované schůzky. Mentor k tomuto účelu zasílal po schůzce krátkou zprávu koordinátorovi, který tak mohl průběh vztahu monitorovat (Němeček, Šprynar & Zapletalová, 2015).

Poslední část projektu „Kluby Na cestě“ (program Big Brother/Big Sister) volně přešla do programu „Na cestě“. Po skončení projektu v červnu roku 2015 byla ze strany zapojených dobrovolníků velká poptávka po pokračování ve vztazích, které se začínaly prohlubovat a rozvíjet. Bylo shledáno, že by byla škoda navázané vztahy po osmi měsících ukončovat. Vznikla tedy myšlenka vytvoření samostatného programu, který umožní zapojeným dvojicím ve vztazích setrvat. Vedoucím programu „Na cestě“ se stal Jan Němeček, který v této funkci setrval dodnes. V roce 2018 došlo k rozšíření programu „Na cestě“ do Šumperka (Sdružení D, 2016).

#### 4.3.2 Vymezení programu „Na cestě“

Program „Na cestě“ bychom vymezili jako vrstevnický, vztahový, komunitní mentoringový program, jehož hlavním cílem je navázat osobní vztah mezi dobrovolníkem (mentorem) a klientem (dospívajícím). Dvojice se setkává pravidelně každý týden na dvě až tři hodiny, po dobu minimálně půl roku. Dobrovolník má povinnost z každého setkání napsat

zprávu, kterou zasílá koordinátorovi vztahu. Každá dvojice je tedy metodicky vedena a podporována. Realizaci programu „Na cestě“ má na starosti vedoucí programu a jednotliví koordinátoři mentoringových vztahů. Společně zajišťují chod programu: získávají dobrovolníky a klienty, spolupracují s rodiči, připravují a realizují výcviky dobrovolníků, metodicky vedou dvojice, realizují intervize a individuální setkání a tak podobně (Sdružení D, 2019a).

Hlavním cílem programu „Na cestě“ je vytvořit osobní a podpůrný vztah mezi dobrovolníkem a klientem. Tento vztah je na partnerské bázi a dobrovolník dává dospívajícímu najevo, že jej akceptuje takového, jaký je. Pokud se podaří navázat vztah, dobrovolník se stává přirozeným pozitivním vzorem, kterého dospívající následuje. Z tohoto partnerství pak může těžit jak klient, tak i dobrovolník. Prostřednictvím naplňování tohoto hlavního cíle dochází k naplňování i dílčích cílů programu. Mezi tyto dílčí cíle řadíme:

1. Preventivně působit proti rozvoji různých typů závislostí nebo rizikového chování.
2. Rozšířit možnosti smysluplně tráveného volného času.
3. Vést klienty k samostatnosti a k přebírání odpovědnosti za vlastní rozhodování.
4. Poskytnout klientovi podporu při zvládnání konkrétních sociálních znevýhodnění či náročných životních situací.
5. Zlepšit orientaci klientů v soudobých problémech, se kterými se mohou mladí lidé potýkat.
6. Posilovat komunikační a sociální dovednosti (Sdružení D, 2019a).

Nedílnou součástí programu „Na cestě“ jsou i skupinové aktivity pro zapojené klienty. Jedná se o skupinové nácvikové aktivity a skupinové preventivní aktivity ve formě společných programů s aktivním zapojením každého účastníka formou her a hraní rolí. Každým rokem jsou témata skupinových aktivit proměňována. Touto částí programu klienty provází dva zaškolení lektoři Sdružení D. Jde například o tato témata: *životní cíle; samostatné rozhodování; diskriminace a xenofobie; sebepoznání a kreativita; prevence závislostí* a podobně. Tabulka 1 ukazuje počty uskutečněných skupinových aktivit v jednotlivých letech fungování programu „Na cestě“ (Sdružení D, nedat.).

### 4.3.3 Účastníci programu „Na cestě“

#### **Klient**

Původně byl program „Na cestě“ určen pro dospívající, které v blízké budoucnosti čeká odchod z dětského domova (Němeček, Šprynar & Zapletalová, 2015). Postupem času rostla poptávka po programu i z jiných sfér a cílová skupina se proměnila a rozrostla. I nadále jsou děti z dětských domovů do programu zapojovány, ale už zdaleka netvoří největší část klientely (Sdružení D, 2020). V dnešní době je program „Na cestě“ určen všem dětem a dospívajícím, kteří jsou ohroženi nepříznivými vlivy. Jinak řečeno, program „Na cestě“ pracuje s ohroženou mládeží ve věku 10 až 20 let, která by mohla těžit ze vztahu s dobrovolníkem. Podmínkou zapojení je dobrovolný souhlas dospívajícího a jeho podrobné seznámení s pravidly programu (Sdružení D, nedat.).

Nejčastěji se dospívající do programu „Na cestě“ dostanou na doporučení nějakého odborníka, s nímž spolupracují. Může se jednat o psychology, učitele, metodiky prevence, sociální pracovníky a podobně. Proměňování klientely v čase znázorňuje Tabulka 2, která je uvedena níže. Je patrné, že v samotném začátku se jednalo pouze o děti z dětských domovů. Ale postupem času se klientela rozrůstala a proměňovala. V dnešní době jsou do programu zapojeni děti (Sdružení D, 2020):

- z dětských domovů (v tabulce označeno jako DD);
- z náhradní rodinné péče (v tabulce označeno jako NRP);
- z péče Orgánu sociálně právní ochrany dětí (v tabulce označeno jako OSPOD) – jedná se i o děti v péči kurátorů;
- z péče psychologů – školní psychologové a metodici prevence, pedagogicko-psychologické poradny (v tabulce označeno jako ŠP, MP, PPP);
- z péče Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (v tabulce označeno jako ZDVOP).



Tabulka 2: Program "Na cestě" v průběhu let (Sdružení D, 2016, 2017, 2018b, 2019b, 2020)

Rok	Počet dvojic	Skupinové aktivity	Zdroje klientely
2015	7	V rámci „Klubů Na cestě“	DD
2016	18	7	DD, NRP, MP
2017	27	8	DD, NRP, MP, OSPOD
2018	28	7	DD, NRP, MP, OSPOD, ŠP, PPP
2019	38	7	DD, NRP, MP, OSPOD, ŠP, PPP, ZDVOP

### Zákonný zástupce

Vedoucí programu Jan Němeček poukazuje na to, že se do programu „Na cestě“ zapojují převážně nezletilé děti. V tomto případě je vyžadován písemný souhlas jejich zákonného zástupce. Jedná se o osobu, která je ze zákona oprávněná právně jednat za neplnoleté dítě. Nejčastěji se jedná o rodiče dítěte. Do programu „Na cestě“ se zapojují i děti, jejichž zákonným zástupcem není rodič, ale osvojitel, poručník nebo pěstoun (osobní sdělení 2. 11. 2020).

Jan Němeček dále vysvětluje celý proces práce se zákonným zástupce. Zákonný zástupce se zpravidla dozví o programu „Na cestě“ od nějakého odborníka, který pracuje s dospívajícím. Od tohoto odborníka dostane kontakt na vedoucího programu. **První kontakt** probíhá zpravidla telefonicky či prostřednictvím e-mailu. Vedoucí programu stručně informuje zákonného zástupce o charakteru programu a nabídne **informační schůzku**, kde mohou být probrány detaily programu. Na této schůzce je pouze vedoucí programu a zákonný zástupce dítěte. Informační schůzka slouží zejména k předání potřebných informací k programu (pravidla, povinnosti, doba zapojení a podobně) a k dítěti (důvod zapojení, charakteristika, informace o dítěti a podobně) (osobní sdělení 2. 11. 2020).

Pokud zájem z obou stran o zapojení dospívajícího do programu přetrvává, je domluvena **úvodní schůzka**, na kterou se dostaví vedoucí programu, koordinátor vztahu, zákonný zástupce a dospívající. Cílem tohoto úvodního setkání je seznámit klienta s programem, zjistit očekávání všech stran a nastavit podmínky pro zapojení do programu. Na konci tohoto setkání dítě i jeho zákonný zástupce podepisují takzvaný **kontrakt s klientem**, v němž jsou zaznamenána všechna práva a povinnosti klienta. Například se klient zavazuje, že se bude scházet s dobrovolníkem pravidelně. Pokud se nebude moci schůzky zúčastnit, omluví se dobrovolníkovi předem. Klient má právo na výměnu dobrovolníka, pokud dojde k vážnému nesouladu a podobně. Podpisem dospívající stvrzuje,

že do programu vstupuje dobrovolně a zavazuje se k dodržování stanovených pravidel. Dalším důležitým dokumentem, který klient vyplňuje, je takzvaný **individuální plán**. V ideálním případě jej vyplňuje klient ve spolupráci s koordinátorem vztahu, bez přítomnosti rodiče. Uvádí zde základní informace o sobě (kontakt na sebe, vlastnosti, co má a nemá rád, koníčky), pojmenovává očekávání od programu (co by chtěl dělat), popisuje svého ideálního dobrovolníka a podobně. Tento individuální plán je pak předán jeho dobrovolníkovi. Klient tam může svému budoucímu dobrovolníkovi napsat i nějaký vzkaz. Podpisem obou výše zmíněných listin je dospívající zařazen do programu a čeká na přidělení dobrovolníka (Sdružení D, 2018a).

### **Dobrovolník**

Dobrovolníkem programu „Na cestě“ se může stát každý mladý člověk, který splní podmínky pro zapojení a projde výběrovým řízením. Podmínky pro zapojení jsou dvě – věk 17 až 26 let a čistý trestní rejstřík. Součástí výběrového řízení je dvoudenní výcvik dobrovolníků. V jeho průběhu je dobrovolník jednak seznámen s náplní programu a se svými právy a povinnostmi, jednak se jedná o prostor pro pozorování a poznávání dobrovolníků ze strany pracovníků Sdružení D (Němeček & Pronyšynová, 2020).

Výběrové řízení má několik důležitých částí. V první řadě zájemce o zapojení zasílá vedoucímu vztahu strukturovaný životopis a motivační dopis. Na základě toho je dále pozván na informativní schůzku, kde je prostor pro zhrubé představení programu a zodpovězení případných otázek. Na tomto setkání dojde k vyplnění a podpisu přihlášky dobrovolníka. Dále je uskutečněn dvoudenní výcvik dobrovolníků, během něhož je program „Na cestě“ představen do hloubky. Zde mají pracovníci možnost dobrovolníky blíže poznat v průběhu zařazených aktivit. Některé aktivity jsou zaměřeny na samotnou přípravu dobrovolníků pro výkon mentorské činnosti. Další aktivity cílí na konkrétní charakteristiky dobrovolníků (schopnost sebereflexe, schopnost empatie, přijímání zpětné vazby a podobně). Největší příležitostí pro poznání dobrovolníků jsou modelové situace, během kterých dobrovolník sehrává a zažívá jak roli klienta, tak i roli mentora v různých krizových situacích. Po absolvování výcviku následují osobní pohovory, na nichž je dobrovolník seznámen s výsledkem výběrového řízení. V případě úspěšného absolvování dodá výpis z trestního rejstříku, kopii nejvyššího dosaženého vzdělání a je do programu zařazen (Němeček & Pronyšynová, 2020).

Dobrovolníky se nejčastěji stávají studenti vysokých škol s humanitním zaměřením a studenti pedagogických středních škol a gymnázií. Prozatím je praxe taková, že organizace musí aktivně oslovovat potencionální dobrovolníky, což také minimálně dvakrát do roka dělá. Mentori jsou nedílnou součástí programu „Na cestě“ a organizace si jejich práce velmi cení. Je zde proto snaha celkově pracovat s motivací zapojených dobrovolníků (Němeček & Pronyšynová, 2020).

První druh podpory, který je mentorům poskytován, je zaměřen přímo na vztah s klientem. Dobrovolníci jsou metodicky vedeni koordinátorem vztahu, který je podporuje a poskytuje jim zpětnou vazbu každý týden. Jednou měsíčně jsou realizovány intervize, kde dochází ke sdílení a podpoře od pracovníků Sdružení D, ale hlavně od samotných zapojených mentorů. Dobrovolníci mají možnost si kdykoli vyžádat i individuální rozhovor s pracovníkem programu. Organizace klade velký důraz na spolupráci a dává svým mentorům najevo, že tu pro ně je vždy, když potřebují (Němeček & Pronyšynová, 2020).

Druhý druh podpory, který je mentorům poskytován, je zaměřen na skupinu zapojených dobrovolníků. Organizace se snaží nabízet různé bonusy a benefity, kterých dobrovolníci mohou využívat. Jedná se o možnost dalšího vzdělávání, možnost seberozvoje, jednou ročně se účastnit teambuildingu, vánoční besídky a ukončení sezóny před letními prázdninami. Pro rozšíření možností jsou dvojicím také poskytovány volné vstupy na kulturní či sportovní události (Němeček & Pronyšynová, 2020).

### **Koordinátor vztahu**

Koordinátorem vztahu je člověk, který si je vědom principů mentoringu a na jejich základech metodicky vede vztah dobrovolník – klient. Jedná se tedy o klíčovou postavu, která spolupracuje s mentory, klienty, zákonnými zástupci a odborníky z jiných oblastí. Je všem zúčastněným k dispozici od prvního kontaktu s organizací až po ukončování mentoringového vztahu. Náplň práce koordinátora je pestrá a vyžaduje určité organizační a komunikační dovednosti (Brumovská & Málková, 2010).

Koordinátor programu „Na cestě“ zastává následující činnosti (Sdružení D, 2018c):

- Propaguje program „Na cestě“.
- Podílí se na náboru a výběru dobrovolníků a klientů.
- Je kontaktní osobou pro dobrovolníky, klienty, zákonné zástupce a jiné odborníky.
- Metodicky vede vztahy dobrovolník – klient: poskytuje konstruktivní zpětnou vazbu dobrovolníkovi po každé proběhlé schůzce; realizuje individuální rozhovory; řeší

komplikace, které ve vztahu nastanou; komunikuje nesrovnalosti se zákonnými zástupci.

- Péče o dobrovolníky: zařizuje intervize; zajišťuje a vydává volné vstupy; připravuje teambuilding, vánoční besídku a ukončení sezóny, zařizuje další vzdělávání.
- Administrativní činnost: vede dokumentaci o každé dvojici, dělá statistiky proběhlých schůzek, vystavuje potvrzení o praxích, podílí se na zajišťování financí a vyhodnocování projektů.

#### 4.3.4 Průběh vztahu

Mentoringový vztah začíná momentem, kdy je dobrovolníkovi předán individuální plán klienta. Tomu však předchází náročný proces **párování dvojice**. Do něj je zapojen celý tým (vedoucí programu, koordinátor vztahů, psycholog) a jeho cílem je sestavit jednotlivé dvojice na základě poznatků o klientovi a dobrovolníkovi. O dobrovolnících i klientech mají pracovníci dostatek informací z výcviku dobrovolníků, z úvodního setkání, z individuálního plánu, z pozorování a z vyjádření jejich přání ohledně partnera do mentoringového vztahu. Koordinátor se snaží přihlížet k přáním a preferencím dobrovolníků i klientů. Dvojice se nejčastěji sestavují na základě vzájemné podobnosti klienta a dobrovolníka. V momentě, kdy dojde k přiřazení klienta k dobrovolníkovi, je mentorovi předán individuální plán klienta, včetně kontaktu, na který se mu může ozvat. V ten samý moment je informován i zákonný zástupce o tom, že jeho dítěti byl přidělen dobrovolník (Němeček & Pronyšynová, 2020).

Pro program „Na cestě“, potažmo pro vztah mezi dobrovolníkem a klientem, jsou stěžejní **pravidelné schůzky**, během nichž spolu dvojice tráví čas. Oba se zavazují k tomu, že jednou týdně proběhne schůzka s časovou dotací dvou hodin. Pokud z jakýchkoliv důvodů schůzka nebude moci proběhnout, čas si vynahradí, popřípadě budou alespoň v kontaktu alternativním způsobem (například telefonát, psaní si a podobně) (Sdružení D, 2019a).

Veškerá komunikace v ideálním případě probíhá mezi klientem a mentorem. Na první schůzce dojde k seznámení. Na začátku bývá i zákonný zástupce, aby se též seznámil s člověkem, se kterým bude jeho dítě trávit čas. Domluva ohledně náplně schůzek je čistě na uvážení dotyčné dvojice. Často se odvíjí od potřeb klienta, ale měla by být dohodou obou zúčastněných. V začátcích vztahu vedou koordinátoři dobrovolníky k tomu, aby pracovali

zejména na budování vztahu s klientem. Až dojde k upevnění vztahu a navázání důvěry, bude prostor pro samotný a cílený rozvoj klienta (bude-li chtít) (Sdružení D, 2019a).

Iniciativa ohledně plánování schůzek je zprvu převážně na dobrovolníkovi. Prošel výcvikem, během kterého byl připravován, je veden koordinátorem vztahu, který mu poskytuje různé tipy na schůzky a má přehled o možných volných vstupech, které organizace dvojicím zprostředkovává. Plánování programu je dovednost, kterou mnohdy klienti zapojení v programu neovládají. V průběhu provázení je však mnoho příležitostí ke zdokonalování se. Zprvu klient pozoruje dobrovolníka, jak schůzky plánuje, co vše vyhledává a co zajišťuje, aby k uskutečnění došlo. V další fázi společně vyhledávají a zajišťují aktivity, které spolu chtějí realizovat. V pokročilejších fázích vztahu může být iniciativa přenechána plně na klientovi (Sdružení D, 2018a).

Každé tři měsíce probíhá **individuální plánovací a hodnotící rozhovor** dvojice s jejich koordinátorem vztahu. Cílem této schůzky je zhodnocení uplynulé spolupráce dvojice, poskytnutí vzájemné zpětné vazby a naplánování cílů, které chce dvojice splnit v následujících třech měsících. Jednotlivé cíle odrážejí potřeby klientů, popřípadě potřeby vyplývající ze společného vztahu. Někdy se jedná o rozvoj dovedností, jindy si dvojice stanoví za cíl splnění nějaké aktivity, jindy je cíl zaměřen na budování vztahu (Sdružení D, 2019a).

Minimální délka zapojení do programu je půl roku, maximální pak dva roky (Sdružení D, 2019a). Vedoucí programu Jan Němeček reflektuje, že každé ukončování mentoringového vztahu v programu „Na cestě“ má svá pravidla a náležitosti. Při ukončování se dvojice setká se svým koordinátorem vztahu v prostorách Sdružení D. Cílem **ukončovací schůzky** je poskytnout bezpečný prostor, v němž si jak dobrovolník, tak i klient bezpečně uzavřou a zhodnotí tuto etapu života. Dvojice kreslí svou společnou cestu programem „Na cestě“. Vyznačují na ní důležité momenty vztahu a společně i s koordinátorem je komentují a vzpomínají. Navzájem si poskytují zpětnou vazbu a hodnotí, co jim vztah přinesl pozitivního.

Po tomto oficiálním ukončení ve Sdružení D si může dvojice ještě naplánovat svoji poslední schůzku v programu. Často se jedná o rituální a slavnostní ukončení, které si každá dvojice naplánuje podle svých představ. V naprosté většině případů zůstává mentor se svým klientem v neformálním kontaktu i nadále (osobní sdělení 2. 11. 2020).

Tato kapitola byla věnována vybraným formálním mentoringovým vztahům v České republice. Blíže jsme pojednávali o programu „Pět P“, programu „Ve dvou se to lépe táhne“ a programu „Na cestě“. U prvních dvou jmenovaných programů jsme uváděli realizované výzkumy na jejich přínosy pro klienty a dobrovolníky. U programu „Na cestě“ žádné výzkumné šetření dosud neproběhlo. A z tohoto důvodů se stává předmětem praktické části této diplomové práce, který následuje.

# VÝZKUMNÁ ČÁST

# 5 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY

## 5.1 Výzkumný problém

Tato diplomová práce je zaměřena na formální mentoringový program „Na cestě“, který realizuje olomoucké Sdružení D od roku 2013. Teoretická část práce představila dílčí témata související s programem „Na cestě“ – období adolescence, ohroženou mládež, mentoring a vybrané formální mentoringové programy v České republice. Velká pozornost byla věnována výzkumným šetřením zaměřeným na zjišťování efektivity formálních mentoringových programů v zahraničí, ale i u nás. V České republice lze dohledat výzkumy zaměřené na program „Pět P“ a „Ve dvou se to lépe táhne“. Program „Na cestě“ prozatím nebyl podroben žádnému výzkumnému šetření. Záměrem této práce je realizovat první výzkum zaměřený na programu „Na cestě“ a přispět tak ke zvyšování jeho kvality. Studie se zaměřuje na zkušenost dvojic zapojených do programu. Zajímá nás jejich subjektivní zkušenost s programem, jejich hodnocení a osobní názor na přínosy, limity a faktory ovlivňující mentoringový vztah.

## 5.2 Výzkumné cíle a otázky

Cíle výzkumu formulujeme následovně:

- Popsat přínosy programu „Na cestě“.
- Popsat limity programu „Na cestě“.
- Popsat důležité faktory, které mají vliv na vztah dobrovolník – klient.

Na základě výše uvedených cílů a s ohledem na zvolenou metodologii, kterou popisujeme níže, jsme formulovali následující výzkumné otázky:

**Výzkumná otázka č. 1:** Jaké jsou přínosy programu Na cestě pro dobrovolníky pohledem dobrovolníků a klientů?

**Výzkumná otázka č. 2:** Jaké jsou přínosy programu Na cestě pro klienty pohledem klientů a dobrovolníků?



**Výzkumná otázka č. 3:** Jaké jsou limity programu Na cestě pohledem dobrovolníků a klientů?

**Výzkumná otázka č. 4:** Jaké jsou důležité faktory, které ovlivňují mentoringový vztah pohledem dobrovolníků a klientů?

## 6 DESIGN VÝZKUMU

### 6.1 Metody sběru dat

Pro získání maximálního množství informací jsme za metodu sběru dat zvolili **polostrukturované rozhovory**. Tento typ rozhovoru má předem danou strukturu a soubor témat, kterých se výzkumník drží. Ke každému tématu jsou volně přidružené otázky, které by měly v rozhovoru zaznít. Výzkumníkovi však tento typ sběru dat nabízí určitou míru volnosti v pořadí kladení otázek, ve formulaci slov či ve způsobu doptávání se.

Strukturu rozhovoru a finální znění otázek jsme konzultovali v týmu. Zajímal nás například názor vedoucího programu „Na cestě“. Před samotnou realizací rozhovorů jsme provedli dva pilotní rozhovory, které nám pomohly pro doplnění a lepší formulaci otázek. Jeden rozhovor byl s dobrovolníkem, druhý s klientem. U souboru otázek pro dobrovolníky nedošlo k výraznější změně (viz Příloha 4). U souboru klientů byly jednotlivé otázky zjednodušeny (viz Příloha 5) a bylo doporučeno konkrétnější vysvětlení jednotlivých otázek. Ukázalo se, že klienti stěží chápou význam slova „smysl“ nebo „limit“.

Samotným rozhovorům předcházela důkladná příprava. Začínala výběrem vhodného a klidného místa. Převážná většina rozhovorů byla realizována v kanceláři Sdružení D. Jedná se o místo, které všichni respondenti důvěrně znají. Jeden rozhovor s dobrovolníkem proběhl v domácím prostředí. Dále byla domluvena schůzka a bylo zajištěno soukromí na dostatečně dlouhou dobu. Výzkumník si vytiskl znění otázek, připravil prostor a nahrávací zařízení. Po příchodu byl respondent uvítán, usazen a bylo mu nabídnuto drobné občerstvení. Úvodní fáze rozhovoru sloužila k navázání kontaktu s respondentem a představení výzkumníka a výzkumného záměru. Respondent byl dále informován o anonymní povaze rozhovoru a byl požádán o povolení k nahrávání rozhovoru. Posléze výzkumník přešel ke struktuře otázek. První část otázek sloužila k uvolnění respondenta. Ptali jsme se například na jeho působení ve Sdružení D, na studium nebo na popis jeho partnera v mentoringovém vztahu. Další fáze již cílila přímo na hlavní témata a cíle výzkumu. Jak již bylo zmíněno výše, výzkumník měl určitou volnost a mohl strukturu a znění otázek přizpůsobovat danému jedinci. V závěrečné fázi rozhovoru byl respondentovi dán prostor pro doplnění a okomentování čehokoliv, k čemu se v průběhu rozhovoru nedostal. Výzkumník zodpověděl případné otázky, poděkoval respondentovi a rozloučil se s ním.

Klientka Jana odmítla rozhovor poskytnout. Byla však ochotná vyplnit dotazník, který jsme jí elektronicky zaslali. Dotazník byl identický jako znění otázek pro klienty. Byť jsou takto získaná data značně ochuzena oproti informacím z rozhovorů, jsou pro nás cenná. Proto jsme se rozhodli respondentku z výzkumu nevyřazovat.

Pilotní rozhovory byly realizovány v prosinci roku 2019. Sběr dat od respondentů výzkumu probíhal od ledna 2020 do července 2020. V průběhu ledna a února se nám podařilo uskutečnit 6 rozhovorů. Poté došlo k významnému šíření onemocnění Covid-19 a s ním spojené celostátní karanténě. Stáli jsme před rozhodnutím, zda zbývající rozhovory realizovat v online formě. Po důkladném zvážení pozitiv a negativ jsme se rozhodli sběr dat odložit na dobu, kdy bude opět možná jeho osobní forma. Hlavním důvodem pro toto rozhodnutí bylo to, že někteří respondenti neměli a nedokázali zařídit vhodné podmínky pro realizaci online rozhovoru (například internet, počítač, soukromí), což mohlo vést ke značnému zkreslení výzkumu. K dokončení zbývajících 4 rozhovorů došlo v červenci roku 2020.

## 6.2 Metody zpracování a analýzy dat

Ze všech realizovaných rozhovorů byl se souhlasem respondentů pořízen audiozáznam. Prvním krokem zpracování dat byla doslovná transkripce nahrávek do textové podoby. Následovala jejich kontrola opakovaným poslechem. Tento transkript pak sloužil jako základ pro další analýzu. Audiozáznam i jeho textovou podobu jsme uložili na externí disk, abychom se k datům mohli kdykoliv během analýzy vracet.

Pro analýzu kvalitativních dat byla zvolena metoda **Interpretativní fenomenologické analýzy** (dále jen IPA). Tato metoda se zaměřuje na porozumění žité zkušenosti člověka. Klade důraz na to, jaký význam přisuzuje své zkušenosti určitý člověk v určitých podmínkách či v určité situaci (Koutná Kostínková & Čermák, 2013). Podstatné je, že tento typ výzkumu „*popisuje a dokumentuje žitou zkušenost účastníků, ale nesnaží se ji vysvětlit*“ (Willig, 2013, 95).

Z výše popsaného zaměření IPA vyplývá i její specifický způsob formulace výzkumných otázek. Výzkumné otázky by měly být formulovány otevřeně, protože cílem je porozumění individuální zkušenosti konkrétního jedince. „*Nesmí být ovšem příliš široká a ambiciózní, aby neotevřela prostor, který výzkumník svou kapacitou není schopen obsáhnout*“ (Koutná Kostínková & Čermák, 2013, 13).

Při samotné analýze dat jsme následovali postup, který doporučují Koutná Kostínková & Čermák (2013). Analýza dat tedy probíhala v následující posloupnosti:

7. **Reflexe výzkumníkovy zkušenosti** s tématem výzkumu: popsána níže v textu.
8. **Čtení rozhovoru.**
9. **Přidělování poznámek a komentářů:** v této části analýzy docházelo k aktivnímu čtení všech částí rozhovoru a přidělování kódů a komentářů.
10. **Rozvíjení vznikajících témat:** v této části analýzy jsme redukovali objem dat. Cílem této fáze bylo přetavit předchozí kódy a poznámky do výstižných témat.
11. **Hledání souvislostí napříč tématy:** v této fázi analýzy docházelo k přeskupování témat podle různých interpretačních klíčů. Vznikala témata, která spadala do jedné oblasti. Této oblasti jsme dávali nadřazené jméno. Výsledkem bylo vytvoření seznamu témat a jejich podtémat. Některá témata byla z analýzy vyloučena, protože se nevztahovala k výzkumným otázkám.
12. **Analýza dalšího případu:** celý dosavadní postup byl opakován pro každý jednotlivý rozhovor (kroky 1 až 4).
13. **Hledání vzorců napříč případy:** v této fázi analýzy jsme propojili témata ze všech analyzovaných rozhovorů. Některá témata byla sloučena, některá přejmenována či revidována. Výsledkem této fáze byl soubor témat a podtémat, která spolu souvisí napříč všemi rozhovory.
14. **Vizualizace výsledků** (tento bod byl přidán realizátory výzkumu): v této poslední fázi došlo k vizualizaci výsledků z předchozího kroku.

Pro analýzu dat byl zvolen program **Quirkos**, který umožňuje spravovat, analyzovat a zkoumat kvalitativní výzkumná data. Pro samotnou vizualizaci dat byl použit program **Adobe Illustrator**.

## 6.3 Etika výzkumu

Při realizaci výzkumu byl kladen důraz na dodržování základních etických principů psychologického výzkumu – princip nonmaleficence a princip beneficence (Bahbouh, 2011). Celé výzkumné šetření bylo prováděno tak, aby v žádné jeho fázi **nedocházelo k poškození** respondentů. Všichni účastníci výzkumu byli srozumitelnou formou seznámeni s jeho účelem a průběhem a v případě jakýchkoliv otázek se mohli obrátit na realizátorku výzkumu. Účast ve výzkumu byla dobrovolná a každý respondent měl právo

z jakéhokoliv důvodu odstoupit. Učinila tak jedna dvojice ještě před realizací výzkumu, jeden klient po nepodařeném dohodnutí termínu k realizaci rozhovoru a jedna klientka, která předem odmítla rozhovor, ale svolila k vyplnění dotazníku.

Některým respondentům výzkumu bylo méně než 18 let, proto byla jejich účast ve výzkumu podmíněna podepsáním **informovaného souhlasu** (viz Příloha 3), který byl jejich zákonným zástupcům zaslán přes dobrovolníky. U respondentů starších než 18 let byl vyžadován ústní informovaný souhlas při osobním setkání. Před začátkem samotného rozhovoru bylo respondentům zopakováno, že jejich účast na výzkumu je dobrovolná. Všichni souhlasili s jeho pokračováním. V průběhu výzkumného rozhovoru mohli respondenti využít pravidla „STOP“, které jim dává možnost neodpovídat na nějakou otázku, pokud nechtějí.

Posledním důležitým bodem bylo zachování **anonymity** respondentů. Z prezentovaných výsledků nesmí být patrné, co konkrétní respondent v rozhovoru zmiňoval. Povaha tohoto výzkumného šetření nedovoluje tuto podmínku obsáhnout v celé její šíři. Pro zachování co největší anonymity respondentů byla pozměněna jejich jména. V práci se však objevuje název programu a konkrétní příběhy a zkušenosti z jednotlivých mentoringových vztahů. Z toho je patrné, že minimálně koordinátoři vztahu, dvojice navzájem a někteří další dobrovolníci mohou poznat, která sdělení patří komu. V organizaci, která program „Na cestě“ realizuje, je ovšem kladen důraz na etické zásady, které mimo jiné ošetřují i mlčenlivost dobrovolníků. Ta se vztahuje i na tento výzkum.

### **Reflexe výzkumníka**

Před samotnou analýzou dat doporučují Koutná Kostínková & Čermák (2013) reflektovat výzkumníkovy zkušenosti s tématem výzkumu. Pro zachování profesionality a transparentnosti je vhodné reflektovat, jaký vztah máme k tématu výzkumu, jaká je motivace pro práci s tímto tématem a odhalení vlastních prekonceptů souvisejících s tématem. Tohoto doporučení jsme se drželi. V následující části textu se realizátorka výzkumu k vlastní sebereflexi krátce vyjádří. Text bude oproti zbytku práce psán v první osobě jednotného čísla.

Významnou důležitost v oblasti sebereflexe přikládám vlastnímu postoji k programu „Na cestě“. Momentálně v něm zastávám roli koordinátorky mentoringových vztahů. Moje cesta k vrstevnickému provázení dětí a dospívajících ovšem začíná mnohem dříve. Již v době středoškolských studií jsem se přihlásila do pražské organizace Lata jako

dobrovolník do programu „Ve dvou se to lépe táhne“, v rámci něhož jsem po dobu dvou let provázela svého prvního klienta. Posléze jsem šla na vysokou školu do Olomouce. Zde jsem se jako dobrovolník zapojila do programu „Na cestě“, který tou dobou byl v úplných začátcích. Mou další zkušeností byl tedy dvouletý mentoringový vztah s druhým klientem. Myšlenka celého programu mi obecně připadá smysluplná a vnímám v něm veliký potenciál pro práci s ohroženou mládeží. Proto jsem také v roce 2017 přijala nabídku na pozici koordinátorky. Je tedy pochopitelné, že mám určitý zájem na tom, aby došlo k potvrzení přínosů programu pro klienty, ale i pro dobrovolníky.

V dobrovolnické sféře osobně vnímám velkou důležitost práce s týmem. Zejména s jeho motivací a dynamikou. Jedná se o lidi, kteří dobrovolně poskytují svůj volný čas bez nároku na odměnu. Je pro mě důležité, aby jim v organizaci bylo dobře, aby získali pozitivní zkušenost, kterou jsem kdysi získala i já v Latě. K tomu přispívám vedením intervizí, poskytováním zpětných vazeb a přípravou dalších akcí pro dobrovolníky. Je tedy pochopitelné, že i v této oblasti mám určitý zájem na tom, aby dobrovolníci potvrdili důležitost tohoto snažení. Cíleně jsem do struktury rozhovoru nepřidala otázky týkající se tohoto tématu. Pokud se v rozhovoru objevovalo, jednalo se výhradně o obsah přinesený respondentem.

Na druhou stranu mi pozice koordinátorky umožnila vnímat i četná slabá místa, které program má. V rámci supervizí, metodických supervizí a týmových porad se je snažíme posilovat a vylepšovat. Nicméně existují další nedostatky, na které jako člen vedoucího týmu nedohlédnu. Tento výzkum vnímám jako příležitost k jejich odhalení a možnost pro další vylepšení a profesionalizaci programu. Jsem tedy otevřená konstruktivní zpětné vazbě, která má potenciál dále program profesionalizovat.

Dalším důležitým aspektem je vztahová stránka mezi mnou a účastníky výzkumu. V tomto případě dochází ke křížení dvou rolí – role výzkumníka a role koordinátora. Pět respondentů z jedenácti spadá přímo pod moje vedení vztahu. Se všemi dobrovolníky se pravidelně setkávám na intervizích. Pouze se třemi respondenty jsem před realizací rozhovorů nebyla v žádném osobním kontaktu. Všechny tyto aspekty mohly nějakým způsobem ovlivňovat odpovědi respondentů v rozhovorech.

Při reflexi kontextu výzkumu je třeba zmínit i společenskou situaci, ve které se realizace výzkumu odehrávala. V České republice došlo na jaře roku 2020 k vyhlášení nouzového stavu kvůli epidemii Covid-19. Dvojitým tak byly znemožněny pravidelné

osobní schůzky, na které byly do té doby zvyklé. Dobrovolníci přecházeli na online formy kontaktů se svými klienty. Polovina rozhovorů byla realizována před vyhlášením nouzového stavu, polovina po něm. Tento fakt mohl mít vliv na výsledky výzkumu.

## 7 VÝZKUMNÝ SOUBOR

Výzkumný soubor tvoří dobrovolníci a klienti, kteří jsou do programu „Na cestě“ zapojeni minimálně jeden rok. Cílem bylo provést rozhovory se sedmi dobrovolníky a sedmi klienty, kteří tvoří mentoringové dvojice. Ještě před realizací výzkumu byla jedna dvojice z výzkumu vyřazena. Důvodem byla komplikovaná životní situace na straně klienta a odstěhování na straně dobrovolnice. V průběhu realizace výzkumu odstoupil i jeden klient, se kterým se nepodařilo domluvit termín schůzky pro rozhovor. Po několika neúspěšných pokusech svou účast ve výzkumu odmítl, což jsme akceptovali. Jedná se o klienta od Lukáše.

První oslovení dobrovolníků probíhalo osobní formou na pravidelné intervizi celého dobrovolnického týmu. Seznámili jsme je s výzkumným záměrem a stručně nastínili průběh celého výzkumu. Cíleně jsme oslovili dobrovolníky, kteří v programu působí minimálně jeden rok, aby byla splněna podmínka pro zapojení. Po jejich souhlasu přišlo na řadu oslovení klientů. Tohoto úkolu se ujali přímo dobrovolníci, kteří své klienty oslovili, vysvětlili jim podstatu výzkumu a dali jim informované souhlasy pro rodiče (viz Příloha 3). Zákonní zástupci nezletilých klientů byli informováni telefonicky. Podepsané informované souhlasy byly následně od dobrovolníků sebrány.

Pro zajištění anonymity jsou jejich jména v následujícím textu pozměněna. Počáteční písmeno jména dobrovolníka koresponduje s počátečním písmenem jména klienta, se kterým je v mentoringovém vztahu. Například dobrovolnice Sandra tvoří dvojici s klientkou Simonou. Základní informace o zapojených dobrovolnících jsou shrnuty v Tabulce 3. Základní informace o zapojených klientech jsou shrnuty v Tabulce 4.

Z tabulek je patrné, že do výzkumu bylo zapojeno celkem 11 respondentů, z čehož je 6 dobrovolníků a 5 klientů. U dobrovolníků se jedná o 5 žen a 1 muže. U klientů se jedná o 4 ženy a 1 muže. Průměrný věk dobrovolníků v době realizace rozhovorů je 23,17 let. Průměrný věk klientů je 17 let. A průměrný věk celého souboru činí 20,36 let. Průměrná doba zapojení dobrovolníků v době realizace rozhovorů je 2,25 let, přičemž nejdéle v programu působí dobrovolnice Sandra, která jako jediná má již druhého klienta. Průměrná doba zapojení klientů je 2,3 let. A průměrná doba zapojení celého souboru činí 2,27 let. Dále tabulka ukazuje informace o tom, odkud se respondenti o programu dozvěděli. 4 dobrovolníci se o programu dozvěděli od kamarádky, 2 dobrovolnice z náboru Sdružení



D. 2 klienti se o programu dozvěděli od pracovníků OSPOD, jedna klientka přišla na doporučení psycholožky, jeden klient se informace dozvěděl od matky, která si program našla na internetu, a jedna klientka vzešla z náboru Sdružení D v dětském domově. Dále tabulka znázorňuje typ studia všech zapojených respondentů.

*Tabulka 3: Zapojení dobrovolníci - základní údaje*

	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Doba zapojení</b>	<b>Počet klientů</b>	<b>Odkud ví o programu</b>	<b>Studium</b>
<b>Andrea</b>	Žena	23	1	1	Nábor Sdružení D	VŠ (Filosofická fakulta)
<b>Dominika</b>	Žena	23	3	1	Od kamarádky	VŠ (Pedagogická fakulta)
<b>Emma</b>	Žena	22	1,5	1	Od kamarádky	VŠ (Pedagogická fakulta)
<b>Julie</b>	Žena	25	2,5	1	Nábor Sdružení D	VŠ (Pedagogická fakulta)
<b>Lukáš</b>	Muž	22	1,5	1	Od kamarádky	VŠ (Filosofická fakulta)
<b>Sandra</b>	Žena	24	4	2	Od kamarádky	VŠ (Pedagogická fakulta)

*Tabulka 4: Zapojení klienti - základní údaje*

	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Doba zapojení</b>	<b>Počet dobrovolníků</b>	<b>Odkud ví o programu</b>	<b>Studium</b>
<b>Adéla</b>	Žena	16	1,5	1	Matka (OSPOD)	ZŠ (speciální)
<b>Dan</b>	muž	17	3	1	Matka (internet)	SŠ (logistiky a chemie)
<b>Eliška</b>	Žena	16	1,5	1	Nabídka psycholožky	ZŠ (speciální)
<b>Jana</b>	Žena	19	2,5	1	Nabídka OSPOD	SŠ (lyceum)
<b>Simona</b>	žena	17	3	1	Nábor Sdružení D	SŠ (s výučním listem)

## 8 VÝSLEDKY

Koutná Kostínková & Čermák (2013) doporučují prezentovat výsledky ze dvou perspektiv: z perspektivy jednotlivých respondentů a z perspektivy témat. Pro prezentaci výsledků jsme se rozhodli tohoto dělení držet. V první části textu se zaměříme na shrnutí každého realizovaného rozhovoru. Cílem není popsat rozhovor celý, nýbrž přiblížit zkušenosti jednotlivých respondentů s programem „Na cestě“. V druhé části textu popisujeme témata vzešlá z analýzy.

### 8.1 Zkušenosti jednotlivých klientů a dobrovolníků

V této části práce popíšeme zkušenosti s programem „Na cestě“ z pohledu jednotlivých klientů a dobrovolníků, kteří jsou do programu zapojeni minimálně jeden rok. Nepopisujeme rozhovory celé, nýbrž se zaměřujeme na jejich nejdůležitější části týkající se zejména vztahu, přínosů a limitů programu „Na cestě“.

Jak již bylo zmíněno výše, jména dvojice, která spolu tvoří vztah, začínají stejným písmenem. V textu vždy začínáme popisem zkušeností klienta a navazujeme zkušeností jeho dobrovolníka. Například klientka Simona patří k dobrovolnici Sandře, klient Dan tvoří dvojici s dobrovolnicí Dominikou a podobně.

#### **Adéla**

Adéla je v programu zapojena rok a půl a má přidělenou dobrovolnici Andreu. Do programu ji přihlásila mamka. Ze začátku byla překvapená a nevěděla, co od schůzek čekat. Program popisuje jako hezký a hlavně zábavný. Oceňuje, že tu má někoho, s kým si může povídat. Dvojice spolu zvládla ustát Erasmus výjezd dobrovolnice do zahraničí. I během této doby byly spolu v kontaktu. Adéla popisuje zklamání a smutek, když Andrea odjela: *„No, že jsme jako nebyly spolu, že jsme nebyly venku a tak. Byly jsme v kontaktu, že jsme si psaly na messengeru a potom jsme si, protože jsme byly na poště, tak jsme si psávaly dopisy.“*

Podle Adély je její dobrovolnice hodná, usměvavá, upovídaná a ráda si zpívá: *„Když jdeme vždycky na procházku, tak si někdy zazpívá u toho, pak se zapovídáme.“* Pak se usměje a dodává, že je často i legrační: *„No že ona něco řekne, třeba včera, že jsme byly na té propasti, tak tam byl takový tunel a my jsme jako tam šly. Pak jsem viděla, že na zemi je*

*rohlík. Tak jsem ji to řekla. A ona říkala hmmm, to bych si dala! A já říkám co? Tak jsme se pak začaly smát.“*

Pro budování vztahu je u Adély důležité, aby byla zábava, aby spolu dvojice trávila čas a hodně si povídala. Vztah je dle jejích slov kamarádský a dodává, že je pro ni hodně důležitá důvěra a sdílení. Dále popisuje, že získala člověka, se kterým může chodit ven na procházky a na výlety: *„Že jdeme třeba spolu někam, na výlet nebo na nějakou procházku nebo něco. Takhle chodím jen s rodinou a s Andreou, jinak s nikým.“* Jí samotné zapojení v programu přineslo nové možnosti pro trávení volného času, naučila se péct koláč, dobrovolnice ji naučila nové metody učení do školy, a hlavně zažila mnoho zábavy a radosti.

Kdyby měla Adéla moc a mohla změnit cokoli v programu, nezměnila by nic. Jen by přidala možnosti pro trávení volného času jako: *„Třeba jezdit na kole. Nebo si zahrát třeba tenis nebo ping pong. Nebo basketbal. Nebo závody bych udělala.“*

### **Andrea**

Andrea se o programu dozvěděla na přednášce ve škole, na které pracovníci Sdružení D přišli program studentům představit a prezentovat: *„Zaujalo mě to, protože byl hodně entuziastický a takový zapálený, tak jsem si říkala tybrd'o, to musí být hrozně super, já to chci dělat taky.“* Našla si potřebné informace a nyní v programu působí již druhým rokem. Program popisuje jako nenucenou formu trávení volného času: *„Klientka dělá to, co by normálně nedělala, protože nemá možnost se k tomu dostat. Ať už je to v rámci financí nebo času, nebo školy a podobně. Tak nějak jí to oživuje a zpestřuje život. A mě vlastně taky.“*

Svoji klientku popisuje jako tiššího člověka, který rád zkouší nové věci. Říká o ní, že je to milá holka, která umí neuvěřitelně trpělivě naslouchat a pozorovat okolní svět. Vnímá u ní velký posun v komunikačních dovednostech: *„Ted' mi vážně přijde, že se snaží, iniciuje konverzaci a mluví i víc než já, což je umění, to se normálně nestává.“* Naučila se během provázení lépe orientovat v čase a rozšířila paletu možností pro trávení volného času. Dalším přínosem je získání blízkého člověka, který je tu jen pro svého klienta a systematicky se mu věnuje.

U sebe vnímá posun v trpělivosti, ve schopnosti navazování kontaktu a vztahu s druhým člověkem a v posílení vytrvalosti: *„Rozhodně větší trpělivost se mnou, s lidmi v mém okolí, a tak všeobecně. Že když prostě opravdu něco nevychází hned, tak nehodit to prostě za sebe, ale snažit se na tom pracovat.“* Dále popisuje i lepší práci s pravidly, hlídání

vlastních hranic a posílení zodpovědnosti k druhému člověku. Naučila se i lépe pracovat sama se sebou a také pracovat s tichem

Na začátku vztahu byla Andrea frustrovaná, protože měla od provázení a od své klientky jiná očekávání. Popisuje velké povahové rozdíly, které na začátku vztahu musely s Adélou překonat: „*Většinou, když člověk získává přátele, tak jsou to lidi, kteří jsou nějak podobní nebo mají něco společného. A mě přišlo, že s Adélou nemáme společného vůbec nic. Ale po čase mi přijde, že se formuju já, i ona, a jsme si blíž a blíž.*“ Mezi funkční faktory vztahu řadí pravidelnost schůzek, důvěru, nastavení pravidel a partnerský přístup. Důležitou roli hraje také autenticita a transparentnost, bez které si fungování vztahu neumí představit.

U limitů programu zmiňuje časová omezení: „*Konkrétně u nás tam bylo to časové omezení, že máme čas mezi poslední školní hodinou a první večerí na internátu. Takže jsme měly vždycky kolem dvou a půl hodin na všechno, včetně dopravy.*“ Dvojice díky tomuto omezení nemohla podnikat delší schůzky v podobě kina, divadel, aquaparku a podobně. Dále si Andrea dlouho hledala cestu k intervizím. Ze začátku jí přišlo zbytečné někde sedět dvě hodiny a poslouchat témata ostatních dobrovolníků. Teď jí to už nevádí, ale připadá jí, že se některá témata řeší zbytečně dlouhou dobu. Kdyby byla vedoucí programu, zavedla by nějaké sankce za pozdní zasílání zpráv, dělala by častěji Individuální plány a na úplném začátku provázení by udělala schůzku všech (koordinátor, dobrovolník, klient, rodič), aby vznikl prostor pro seznámení. Jinak by neměnila nic: „*Tady to šlape jak hodinky, když to srovnám se vším ostatním, tak tam to není tak pěkně organizované a není tam taková struktura. Ani pravidelnost, což mi třeba absolutně vyhovuje.*“

## **Dan**

Dan je v programu zapojený tři roky. Mluví o sobě jako o veteránovi. Do programu ze začátku vůbec nechtěl, přihlásila jej máma: „*Já jsem moc nechtěl. Já jakožto melancholik, což určitě znáte, že? Tak ne moc rád se jakoby družím s lidma. Tak mamka mě tam prostě donutila. Říkala, prostě půjdeš, tak jsem šel, že jo. Ale zjistil jsem, že to je docela dobrý.*“ Byla k němu vybrána Dominika, která se v začátcích vztahu hodně přizpůsobila a začala se s klientem procházet, což napomohlo k vytvoření vztahu: „*Pak jsme začali spíš chodit pěšky někam a tak už to zůstalo. Dominika mi pořád nosila nějaké frisbee, ale já jsem nechtěl moc. Takže jsme zůstali u toho chození normálního.*“ Klient program popisuje jako určitý typ terapie, kde si může s někým povídat, a nabídku možností pro trávení volného času. Dan mluví o své dobrovolnici jako o upovídáné osobě, která se pořád něčemu směje a rýpe do

něj. U těchto slov se směje a vysvětluje, že to nemyslí špatně: „*Aspoň tam není to trapné ticho prostě.*“ Vyzdvihuje to, že dobrovolnice byla ochotná se přizpůsobit jemu, a že jej netlačila do aktivit, které dělat nechtěl.

Hlavní zlepšení u sebe vnímá v oblasti komunikace: „*No tak asi zlepšení nějaké komunikativnosti a nějaké potlačení strachu mluvit s lidmi. Možná nějaký to, že pak vím, o čem si s lidma povídat. A taky se mi zlepšila důvěra k lidem.*“ Zlepšení přisuzuje opakovanému vystavení se dotyčné situaci. Přípodobňuje to k počítání příkladů: „*Tak když prostě furt mluvíte, tak pak už víte, o čem mluvit jo. Tak třeba když pořád dokola počítáte nějaké příklady, tak pak už je umíte.*“ Dan si zatím nedokáže představit, že by dělal někomu dobrovolníka, ale vnímá přínos pro své budoucí zaměstnání. Kdyby měl zaučovat nějakého kolegu, bude to pro něj snazší, umí si to teď víc představit. Dále pozitivně hodnotí vrstevnický charakter programu: „*Jelikož se ten dobrovolník věkově trochu přibližuje, tak se děti můžou třeba svěřit s nějakým problémem, a ten dobrovolník to třeba může eventuálně řešit.*“

Přínosem pro dobrovolnici bylo nasbírání praxe do profesního života: „*Takže ona už teď umí určitě líp mluvit s dětmi. I když ona bude asi pracovat s menšími dětmi. Ale když jsme se poznali, tak mi bylo asi 12, takže.*“ Dalším přínosem pro Dominiku z pohledu Dana bylo získání kamaráda a zdokonalení se ve znalosti Olomouce.

Mezi limity programu Dan řadí vyčerpání volných vstupů na pití, které v minulosti byly k dispozici. Uvítal by i volné vstupy na jídlo, to by si s dobrovolnicí užili. Dále zmiňuje Individuální plány, na které musí jednou za čas přijít: „*Já to nechci dělat. Jako ona je ta schůzka dobrá, že jo. A když místo toho někam musíme. Nechci přijít o tu schůzku.*“ Dan by rovněž posílil informovanost o programu a celkově propagaci programu, aby o něm lidi věděli, aby se program rozšířil. Zejména by informoval klienty, že je celý program dobrovolný, že je nikdo do ničeho nebude nutit, je to jen na nich, co budou chtít dělat.

Ze začátku se Danovi na schůzky moc nechtělo, teď na ně chodí rád. Reflektuje, že se mu s Dominikou dobře povídá. Jejich vztah přirovnává ke vztahu kamarádkému: „*Lidi spolu nějak tráví čas, že jo. A že třeba když má jeden problém, tak ten druhý ho může nějak podpořit a zase naopak, jo. Ale jako přímo, co je kamarádký vztah... pro každého to může být trochu jiné.*“ Svoji dobrovolnici po celou dobu vyká, protože je to pro něj projev úcty. Dan vyzdvihuje zejména význam podpory ve vztahu s Dominikou.

## Dominika

Dominika je do programu zapojena tři roky a po celou dobu svého působení měla jednoho klienta, Dana. Dobrovolnické aktivitě se chtěla věnovat už na střední škole, ale nikdy nesebrala dostatek odvahy, aby se někam přihlásila. Do programu „Na cestě“ ji nalákaly spolužačky z vysoké školy, které jí vše domluvily a v podstatě nedaly na výběr: *„Tak jsem k tomu přišla jako slepej k houslím. Měla jsem z toho strašný strach, ale jsem vlastně ráda, že mě do něčeho takhle zapojily, protože jinak nevím, jestli bych se někdy odhodlala někam jít.“* Program popisuje jako scházení dvou podobně mladých lidí, kteří mají zájem o to trávit spolu čas a chtějí se společně zlepšovat. Velmi pozitivně hodnotí zázemí týmu: *„Jsme skvělá parta lidí. Je tu super opěrný systém. Máme velkou oporu ve vás, že tu jste pro nás, když to přeženu, nonstop. Věřím, že kdybych zavolala koordinátorovi o půlnoci, že mě to prostě zvedne a bude tady pro mě. A právě ty intervize jsou super.“* Za zpětnou vazbu na svou práci je také velmi vděčná, protože ji posouvá dál a ukazuje nové rozměry a možnosti pro další práci.

Svého klienta popisuje následovně: *„Dan je unikátní. Bylo mi na začátku řečeno, že trpí Aspergerovým syndromem nebo nějakou poruchou autistického spektra. Brala jsem to jako takovou hroznou nálepku. Představovala jsem si, jaký asi bude. Ale vůbec takový není. Tak jsem to zahodila a vůbec na to nemyslím. Takže je vlastně svůj, máme strašně rádi společný humor, je aktivní, zvidavej, už na mě umí být pěkně drzej (smích). Jsme takový hezký blázní spolu. Ale v takovém ne jako špatným slova smyslu. Nebojím se díky němu najít tu svojí dětskost. On jak vlastně roste, já si připadám... on je vedle mě ten dospělý a já si připadám vedle něj jako dítě. Takže jsme spolu bláznivý.“*

Přínosy Dominika vnímá jak u zapojených klientů, tak i u dobrovolníků. Pro ni samotnou to bylo například posílení zodpovědnosti, sebezpoznání nebo upevnění schopnosti navazovat a pečovat o vztahy. Největším přínosem pro ni je ale získání kamarádů, jak v podobě Dana, tak i v podobě ostatních dobrovolníků, se kterými se vídá i mimo Sdružení D. Program jí přinesl i mnoho zkušeností a naučil ji dělat si více legraci sama ze sebe a nebrat se tak vážně. Od svého klienta se naučila mnoho nových informací, naučila se přemýšlet o věcech a posílila se v trpělivosti: *„Já bych chtěla třeba něco hned. Jakože bych chtěla hned podniknout příští schůzku tohle a támhleto. Ale vlastně vím, že to nejspíš nikdy nepodnikneme. Ale pořád tam mám takovou tu touhu a pořád se mu to tam snažím dát. Třeba brusle! Já bych strašně chtěla jít bruslit na led, ale on prostě nechce. Bavíme se už o tom tak dva roky a on mi tam pořád dává ty argumenty, proč ne, a já jemu, proč jo.“* Dalším

příkladem je klientovo tykání. Přeje si, aby jí klient tykal, ale on jí od samotného začátku provázení vyká. Dominika je trpělivá a věří, že tento zlom v jejich vztahu ještě nastane.

Přínosem pro klienty je podle ní získání vrstevníka, který tu pro ně bude, ať se děje cokoli. Získání člověka, který jej bezpodmínečně přijme a neodsoudí. Dále se klient učí zodpovědnosti, samostatnosti a praktickým dovednostem. Dan se naučil více chápat a používat humor: *„Tak říkal, že díky mně víc chápe humor. Tak třeba to je pro nás takové stěžejní, že jakoby humor je součástí každého života a je dobré mu rozumět.“* Dále se zlepšil v komunikačních dovednostech a ujistil se v tom, kdo je a co má rád.

U limitů programu dobrovolníci nic nenapadá. Reflektuje změny a posuny, které program za celou dobu jejího působení dělá: *„Vnímám, jak se to posouvá. Jsou to zatím dobré kroky, všechno, co se vymýšlí.“* Je spokojená. Při hlubším zamyšlení vzpomíná na začátky a svůj strach psát do zpráv pokaždé stejnou aktivitu – chození po Olomouci: *„Všichni třeba psali, kde byli, co vyráběli, co dělali... a já pokaždé psala, že jsme chodili po Olomouci a prostě jsme si povídali. A strašně dlouho jsem to vnímala. Nebo jsem měla strach, že tam není to, co by ten program měl obsahovat.“* Na začátku by uvítala větší ujištění, že je to v pořádku. Dalším vnímaným limitem je malá rozmanitost nabízených aktivit na schůzky. S klientem by uvítali nějaké kvízy, hádanky, hlavolamy nebo zajímavosti. Rovněž zmiňuje volné vstupy na jídlo, protože s klientem rádí jedí.

První tři měsíce vztahu byly pro Dominiku náročné. Měla jiná očekávání od provázení, nedokázala klienta zaujmout žádnou aktivitou, nechtěl si moc povídat. Postupem času se to začalo zlepšovat. Zvládli spolu letní prázdniny a po nich navázali tam, kde skončili. Teď je jejich vztah dle slov dobrovolnice nejlepší. Důležitou roli hrálo vzájemné přizpůsobení se: *„Občas mi Dan říká, že je mu líto, že on spoustu věcí nedělá. Ale tak беру, že jsem se přizpůsobila v tom, kam třeba půjdeme, co podnikáme. Ale nevnímám to nijak špatně, protože on se taky musí přizpůsobit. Na začátku se musel úplně přizpůsobit, že se mnou vůbec někde začne chodit. To muselo být hrozný pro něj.“* Dominika popisuje první společný rok jako důležitý mezník: *„Ale tak, jak to je teď, jak si to fakt užívám, tak to vnímám, že je tak zhruba po tom asi roce. Že to tak nějak plyne.“* Důležitým faktorem vztahu je pro dobrovolnici humor a legrace.

### **Eliška**

Eliška se o programu dozvěděla od své psycholožky. Nyní má k sobě přidělenou Emmu a jsou spolu už rok a půl. Ze začátku se jí do programu nechtělo, ale potom si to

rozmyslela: „*Pak jsem si řekla, že doma stejně není co dělat, že bych se asi nudila, tak jsem řekla, že tam budu chodit.*“ Chtěla údajně poznat nové lidi a vyzkoušet, jaké to bude. Nyní program vnímá jako příležitost pro trávení volného času, zkušeni nových aktivit a získání podpory v podobě dobrovolníka. Přiznává, že na začátku měla obavy: „*Bála jsem se, že si nebudeme rozumět, že mě nebude chápat, že nebude vědět, jak se cítím. Ale spletla jsem se v tom.*“

Svoji dobrovolnici popisuje následovně: „*Je hodná, dokáže pomoci, pozná, když mi něco je. Je hodná a jsem ráda, že jsem ji poznala.*“ Dále klientka zmiňuje, že si spolu rozumí, nehádají se a má svou dobrovolnici ráda takovou, jaká je. Mezi přínosy programu řadí zábavu, spoustu zážitků, které s Emmou zažila, a odreagování se: „*No tak jako aspoň přijdu na jiné myšlenky, nemyslím na to, co je doma a netrápím se tolik.*“ Díky své dobrovolnici začala znovu věřit lidem. Emma jí ukázala, že je fajn mít kolem sebe lidi, že je fajn nebýt sama. Klientka se naučila rozpoznávat, kdo je její kamarád a kdo se za něj jen vydává. To jí před zapojením do programu moc nešlo. Celé působení v programu jí přináší radost. Přínosy pro dobrovolníky Eliška vidí v tom, že si najdou nové přátele a mohou se od klientů naučit něco nového. Konkrétně svou dobrovolnici naučila hrát bowling.

Nejdůležitější ve vztahu je pro Elišku podpora a důvěra: „*Vím, že to nikomu neřekne, nechá si to pro sebe. Takže se na ní vždycky můžu spolehnout.*“ Klientka popisuje pevné pouto k dobrovolnici, díky němuž se jí již mnohokrát svěřila se svým trápením. Cení si podpory a užitečných rad, které jí dobrovolnice poskytl: „*No třeba, když jsem se rozešla s přítelem. Řekla jsem jí to, a že mě to hodně mrzí, a že bych to chtěla vrátit zpátky. Ale ona mi řekla, že pokud on nechce, tak že se na to mám vykašlat, že prostě, když to nechce jeden, tak je to zbytečný, a že to musí být prostě vzájemný. No a tak jsem pak nad tím nějakou dobu začala přemýšlet, řekla jsem si, že asi fakt má pravdu a asi bych to měla nechat jít.*“ Mezi důležité momenty vztahu Eliška řadí situace, kdy se své dobrovolnici svěřila s rodinnými a partnerskými problémy.

### **Emma**

Emma je do programu zapojena rok a půl. Provází Elišku. O programu se dozvěděla od své kamarádky, která se chtěla také zapojit. Na schůzce s vedoucím programu se dozvěděla potřebné informace, přišlo jí to celé na vysoké úrovni, propracované a velmi smysluplné. Rozhodla se tedy do programu zapojit. Hlavní myšlenku programu shrnuje následovně: „*Pro mě úplně nejpodstatnější je cítit a vnímat to, jak je důležité umět trávit*



čas. A jak to vlastně není samozřejmostí, umět trávit čas a vědět, do čeho ten čas investovat a do čeho ne. Řekla bych, že jsem taková instantní kámoška, takový průvodce, starší sestra pro někoho, s kým můžu trávit čas. A ten někdo potřebuje trávit volný čas nějak smysluplně, protože rodina mu to neumí zabezpečit - buď tu rodinu nemá, protože je z dětského domova, nebo tu rodinu má, ale nemají na to peníze.“ Dobrovolnice vyzdvihuje úroveň péče o dobrovolníky, která je v organizaci nastavená, a na níž se klade velká pozornost. Cítí se být součástí týmu, má oporu ve vedení, dostává konstruktivní zpětnou vazbu na každou schůzku. Intervize vnímá smysluplně a pojmenovává až jakousi „fyzickou podporu“, kterou na nich získává: „Je to opečování v takovém osobním kontaktu, v té osobní sféře, že reálně se potkat, navnímat si toho člověka, dívat se do očí, vnímat vlastně takovou tu oporu až tak fyzicky, velmi citelně. Strávíme spolu nějaký čas, potom jdeme na pivo nebo se zeptáme, jak se máme, nějak si posílíme i ten život.“

Elišku vnímá jako velmi emočně zaměřenou osobu, která se hledá: „Vnímala jsem takové hledající se děvče, které dorůstá a dospívá a nějak se nechá strhnout tím emočním vírem a tou turbulencí – teď jsem strašně smutná, teď jsem strašně šťastná.“ Ze začátku klientku vnímala jako zmateného člověka. Potřebovala si k ní najít cestu, poznat ji, navnímat, jakým jazykem na ní mluvit, jakou náročností jazyka. Postupem času se její pohled na Elišku měnil: „Vnímala jsem, že je stále víc a víc otevřená, velmi přátelská, velmi veselá a velmi specifickým způsobem má nadhled nad věcmi, které se jí dějí. A postupně, když jsem se dostala nějak do toho, že už jsem se teda v té obrovské chaotické mapě aspoň trošku zorientovala, tak jsem v ní uviděla obrovskou sílu, kterou v sobě nese.“

Emma popisuje velký přínos v kontaktu s reálným budoucím pracovním prostředím a v získání zkušeností: „Myslím si, že je to skvělý prostor, jak si navnímat sebe v realitě. Navnímat sebe v tom, že jako ok, chci pracovat s lidmi. Ale jak to v realitě vypadá pracovat s lidmi? Jak to v realitě vypadá navazovat kontakty? Jak vypadá nějaké to plánování, nebo takové uklízení si v sobě... teď se jdeš s někým potkat, tak se na to nalad', zkus si rozmyslet, co tak zhruba budete dělat, ale zároveň nebuď úplně upnutá na to, co chceš dělat, nechej to plynout.“ Další přínosy vnímá ve zlepšení komunikačních dovedností: „Že to je sice pěkné, že umíš věci super pojmenovat, ale darmo to budeš říkat, když ti ten druhý nerozumí. Musí to člověk flexibilně nějak upravit, nějak to modifikovat.“ Emmu naučilo působení v programu také lepší sebereflexi, zejména prostřednictvím psaní zpráv ze schůzek a intervizí. U klientky jí byl velkou inspirací vztah k rodině, který byl velmi silný a bezpodmínečný. Eliška ji naučila i některé taneční kroky a větší spontaneitě.

Mezi hlavní přínosy pro klienty Emma řadí rozšíření obzorů, zpestření volného času, sebezpoznání, zkušenost s funkčním vztahem a „prevenci patologického chování“. Konkrétně u své klientky vnímala posun v rovině partnerských vztahů: „*A postupem času jsem vnímala, že se dá na tom pracovat, že je to potřeba jen nějak odemknout, a že vlastně ta naivita například v rovině partnerských vztahů se dá též nějak posunout. A už jen to, že to dokáže nějak vyslovit, že „No vlastně toto je blbost, že? Tak to asi není. To asi není, že by mě miloval, že?“*, tak to je obrovský posun.“ Dále vnímala posun v praktických dovednostech a ve zdravějším životním stylu, kdy si klientka například nekupovala tak často energetické nápoje.

Časové ohraničení vztahu na dva roky<sup>1</sup> vnímá Emma jako jeden z limitů programu. Dalším limitem je absence informací z přirozeného prostředí klienta: „*Protože limit je nepotkáváme se doma, další limit je nepíšeme si extra, nemáme se v přátelích, což vlastně, kdybychom se měly v přátelích, tak vím dost o tom, jak funguje na sociálních sítích, co má na své zdi, jak komunikuje, co ji tam píšou kamarádi<sup>2</sup>*.“ Limitem směrem k organizaci je pomalé tempo na intervizích. Dobrovolnice by uvítala zrychlení a větší dynamiku. Projevuje zájem i o zmodernizování a zefektivnění posílání zpráv a vytvoření jedné webové stránky, kde budou všechny potřebné informace na jednom místě (odesílání formuláře, fotky, volné vstupy, tipy na schůzky a podobně). Uvítala by i vzdělávací aktivity, které by ji v práci s klientkou posunuly zase o krok dál.

Důležitým faktorem vztahu je dle Emmy upřímná komunikace, transparentnost, pochopení, odhadnutí sil a energie, radost a motivace.

### **Jana**

Po důkladném vysvětlení záměru výzkumného šetření ze strany výzkumnice i dobrovolnice, se Jana rozhodla, že rozhovor cizí osobě neposkytne. Toto rozhodnutí jsme akceptovali. Souhlasila s vyplněním dotazníku, za což jsme jí vděční, protože nám alespoň touto formou poskytuje cenné informace. Následující popis Janiny zkušenosti bude kratší, což je způsobeno formou získávání dat od této respondentky.

---

<sup>1</sup> Doba zapojení klienta do programu „Na cestě“ je stanovena na 2 roky. Tato doba však může být po domluvě dobrovolníka, klienta a koordinátora vztahu prodloužena. A to v případě, pokud klient podporu dobrovolníka potřebuje delší dobu.

<sup>2</sup> Dobrovolnice zmiňuje pravidla programu stanovená ze strany organizace. Konkrétně pravidlo zachování částečné anonymity (schůzky neprobíhají ani u jednoho z aktérů doma, dvojice se navzájem nepřidává do přátel na Facebooku, schůzky probíhají jen ve dvou – nemůže přijít na schůzku kamarád klienta).

Jana je do programu zapojena dva a půl roku. Program rodičům doporučil pracovník OSPOD a rodina se rozhodla klientku zapojit. Zpočátku bylo pro Janu těžké se na schůzku vůbec dostavit. Nevěděla, co od programu očekávat a nechtěla na schůzky chodit: „*Z mé strany tam bylo uzavření, ale to se nám podařilo prolomit.*“ Postupem času se to zlepšilo a o vztahu říká: „*Bylo to pro mě v pohodě.*“ Program popisuje jako trávení času s někým, kdo má větší přehled o životě.

Měla k sobě přidělenou dobrovolnici Julii, o které říká, že je vstřícná, chápavá, hodná a rozumí si spolu. Pro Janu je největším přínosem lepší sebepoznání a zlepšení komunikačních dovedností. U své dobrovolnice vnímala posun v otevřenosti. Největším úspěchem je pro ni vytvoření vztahu vzájemné důvěry: „*Nic negativního necítím, spíš mi je líto, že něco hezkého končí. Ale jsme domluveny, že můžu kdykoliv zavolat nebo se můžeme potkat.*“

### **Julie**

Julie v programu „Na cestě“ působí již necelé tři roky. První zmínku o programu slyšela přímo od vedoucího, se kterým se potkala na jednom festivalu pro lidi s mentálním postižením. Do výcviku nových dobrovolníků zbývaly tři měsíce, tudíž měla dostatek času na rozmyšlenou: „*Mně to celé léto leželo v hlavě a měla jsem pořád pocit, že je to hrozná zodpovědnost a hrozně jsem se bála do toho jít. Ale nakonec mě kamarádka podpořila a já do toho šla.*“ Zpětně je za své rozhodnutí vděčná: „*Mně to hrozně dalo a to nejenom od toho klienta, ale i ze strany podpory od Sdružení D, která je neuvěřitelná a úplně skvělá. Může to člověka strašně moc posunout. Je to strašně dobrá zkušenost jako do života obecně.*“ Julie během rozhovoru několikrát zmiňuje velkou spokojenost s programem.

Svou klientku popisuje jako chytrou, hloubavou a přímočarou osobu. Zároveň je i hodně plachá a mívá sklony k negativismu: „*Je taková, že si myslím, že si k ní člověk musí najít cestu. Není to taková ta holka, se kterou by se člověk na první pohled bavil, nebo která by po prvním setkání působila, jako že je prostě hrozně skvělá. Ale když ji člověk dá ten čas a trpělivost, tak zjistí, že je hrozně skvělá.*“ Jana je na domácím vzdělávání a do programu byla zapojena na doporučení kurátora. V začátcích schůzky sabotovala, nechtěla se jich účastnit, byla odmítavá: „*Ze začátku to bylo strašně těžké, v tom si myslím, že mě hrozně udržel ten tým - jako být v tom vztahu. Ale teď mám pocit, že ten vztah hrozně vyrostl.*“

Julie popisuje rozsáhlé přínosy, které během svého působení v programu získala. Jedním z nejcennějších je navázání nových přátelských vztahů se zapojenými dobrovolníky

a se svou klientkou. Dále zmiňuje velikou oporu v zázemí: „*Po každé schůzce si voláme. Kdykoliv je nějaký problém, vím, že se na ně můžu kdykoliv obrátit. Dále máme nějaké pravidelné intervize. Vlastně celé je to takové, je tady příjemná atmosféra a mám pocit, že tam je takové pochopení a takové to, že vás někdo za něco pochválí, což je strašně hezký, že někdo oceňuje to, co děláme.*“ Dalším přínosem je nabytí zkušeností, možnost seberealizace a účast na různorodých akcích pro dobrovolníky, které organizace pravidelně pořádá. Samotný vztah dobrovolníci naučil trpělivosti, respektu a hlídání vlastních hranic. Klientka Julii naučila například ovládat mobilní telefon a zorientovat se v sociálních sítích.

Přínosem pro klienty je zážitek partnerského vztahu: „*Ten dobrovolník je pro ně někdy jediná osoba, která s nimi tak nějak jedná s úctou a důstojně, a která je prostě za něco pochválí, a která v nich najde něco dobrého, kvůli čemu si můžou věřit. A myslím si, že ty klienty to strašně posílí.*“ Dále se klienti v programu učí zodpovědnosti, samostatnosti a respektu k druhému člověku. U své klientky vnímala Julie velké změny: „*Já mám teď úplně jiného klienta, než jsem měla na začátku.*“ Teď už s úsměvem popisuje blok, který Jana na začátku měla. Je hrdá na to, že se jim společně podařilo blok odbourat a navázat důvěru. Popisuje u své klientky i zlepšení v komunikačních dovednostech, v chuti zkoušet nové věci a v orientaci v čase.

Pro jejich vztah byl důležitý čas, vytrvalost, podpora týmu, práce s vlastním očekáváním, motivace a empatie: „*Fakt prožívá úplně strašný období, které bych prožívat fakt nechtěla. V té škole to měla blbý, pak propadla, pak prostě opakovala, šla na domácí vzdělávání, odstěhovali se prostě na vesnici, kde není žádné spojení se světem. A já jsem měla pocit, že když ji odstříhnu, tak jí prostě už nic nezůstane.*“

Julie popisuje silný vztah dobrovolníka k organizaci, což hodnotí velmi pozitivně. Na druhou stranu vnímá slabý vztah klienta k organizaci: „*Vnímala jsem, že by to mé klientce prospělo, kdyby se třeba vídala i s vámi. Ale zároveň přemýšlím, jestli jsou vůbec nějaké páky, jak tohle víc nastavit.*“ Po zamyšlení reflektuje, že tuto funkci by plnily pravidelné Individuální plány, které by měly probíhat jednou za tři měsíce ve složení klient, dobrovolník a koordinátor vztahu. Ale ve skutečnosti měla dvojice za celou dobu jen jedno takové setkání. Dále by dobrovolnice uvítala na začátku provázení schůzku, na které dojde ze strany organizace k představení všech zúčastněných stran a společné shrnutí pravidel a fungování v programu. Posledním limitem, který jmenuje, je časová náročnost a dojíždění za klientkou.

## Lukáš

Lukáš se o programu dozvěděl od své spolužačky. Nabídka zapojení jej zaujala, vyhledal si potřebné informace, oslovil vedoucího a nyní je v programu zapojený už rok a půl. Při vzpomínce na úplný začátek popisuje napětí, nervozitu: „*Kdo to bude, koho dostanu a jak to bude konkrétně probíhat, co s ním budu dělat.*“

Se svým klientem si maximálně sedli v zálibách, hodně spolu sportovali. Lukáš popisuje, že schůzky si užíval stejně jako jeho klient. Svého klienta popisuje následovně: „*Automaticky první co mi vyvstane, je zmatenej. Je hodně energickej, neuvěřitelně energickej, plnej chuti do života a vlastně má chuť zkoušet nové věci, ale zároveň někdy hodně nerad vystoupí ze své komfortní zóny.*“ Dále popisuje, že je hodně přátelský a má tendenci ochraňovat ostatní, zejména mladší děti v dětském domově, ve kterém momentálně žije. Zároveň je i ohleduplný, čestný a má hluboko zakotvené morální hodnoty, kterých se drží. Pro jejich vztah byla důležitá otevřenost, důvěra, přátelství a zodpovědnost.

Lukáš se v programu naučil hlavně trpělivosti: „*A trpělivost to byla hlavně i v tom jeho přístupu. Jakože on je zmatený, tak se mu musí všechno vysvětlit a zopakovat několikrát.*“ Dále získal zkušenosti a nabyl vědomosti o chodu programu: „*Například ty intervize. Jde o sdílení těch zkušeností s ostatními. A hlavně to pomáhá, podle mého názoru, udržovat soudružnost v rámci toho programu. Je vidět, že je tam někdo s námi, že tam nejsme sami za sebe, že tam tvoříme jako celek.*“ Z programu si odnáší větší odvahu sdílet a reflektovat jak pozitivní věci, tak i ty negativní. Naučil se neřešit, co si o něm lidé myslí. Pozitivně také hodnotí možnosti zkoušet nové věci a zážitky, které se svým klientem zažil. Velmi si cení i zkušenosti s navazováním vztahu, které přenáší i do svého osobního života. Ve Sdružení D si našel mnoho nových kamarádů, čehož si cení a je za to rád.

Přínosem pro klienty je získání staršího kamaráda, od kterého se mohou učit. Jsou spolutvůrci vztahu, který během provázení vzniká. Tím si zvědomují a učí se principy budování vztahů. Klienty působení v programu posiluje v zodpovědnosti, v samostatnosti, v sebedůvěře a nabízí jim bezpečný prostor pro vystoupení ze své komfortní zóny.

Lukáš popisuje svou zkušenost s intervizí, během které byl věnován značný prostor jednomu tématu. Tato doba mu nepřipadala úměrná typu problému, který se tam řešil. Toto pojmenovává jako jeden z limitů programu a doporučuje nechodit u některých témat příliš do hloubky, když to není potřeba. Na začátku svého zapojení si Lukáš hledal cestu k pravidlům programu. Až po nějaké době pochopil, proč je důležité chodit na intervize, psát

zprávy ze schůzek a dostávat zpětnou vazbu od koordinátora: „*Nikdy jsem v takovém programu před tím nebyl, takže jsem to bral hodně zjednodušeně, potřeboval jsem to pochopit. Pak jsem začal víc vidět ty náležitosti, co je kde potřeba a proč. Pak už mi to dávalo smysl.*“ Nyní tato pravidla vnímá pozitivně a reflektuje, že mu ulehčují práci. Největší těžkostí pro Lukáše bylo dojíždění za klientem do jiného města: „*Tohle bylo pro mě fakt náročné. Tam ta vzdálenost. Ale myslím si, že kdyby byl doopravdy ten klient čistě z Olomouce, tak je to o dost snazší.*“ Složitá pro něj byla i komunikace s klientem, který neměl svůj mobilní telefon: „*Tam to nefungovalo z té komunikace... někdy už fakt to bylo náročné, nevycházelo to, zejména třeba v zimě. Někdy jsem ještě jel do Prostějova, otočil jsem se, že tam klient není, tak jsem jel zase zpátky.*“

Momentálně řeší dvojice těžší období, které pramení z jarní karantény kvůli onemocnění Covid-19. Lukáš byl svému klientovi velkou oporou. Volali si třikrát týdně, poskytl mu velký prostor pro ventilaci a pro povídání. Klient patří v dětském domově mezi starší děti, tudíž měl hodně povinností vůči mladším dětem. Jakmile se opatření rozvolnila, domlouvala se dvojice, že se uvidí v Olomouci. Klient se ovšem neozýval, dobrovolník se mu nemohl dovolat. Informaci o zrušení schůzky zjistil koordinátor v den jejího konání. Klient setkání na poslední chvíli zrušil kvůli jiné akci, které se chtěl účastnit. Nejedná se o první událost podobného rázu. Nyní dvojici čeká individuální setkání s koordinátorem, na kterém si celou situaci objasní a rozhodnou se, zda chtějí v programu nadále pokračovat.

### **Simona**

Simona se do programu zapojila na doporučení tety z dětského domova, ve kterém bydlela: „*Moc se mi popravdě nechtělo, spíš nás k tomu donutil domov, tak jsem teda souhlasila, že teda jo.*“ Byla ji přidělena dobrovolnice Sandra, se kterou se potkávaly po dobu tří let. Začátek jejich vztahu byl opatrný a nedůvěřivý: „*Já jsem si ze začátku myslela, že to bude nějaká blondýna, se kterou si nebudu rozumět.*“ Postupem času se Simona rozhodla, že to zkusí a dá programu šanci. Její pohled na dobrovolnici se diametrálně proměnil: „*Ale pak postupem času jsem si prostě řekla, že ona je prostě skvělá, jakože jsme si padly do oka. Ona je taková, jak to mám říct, prostě opak mě, ona je tichá, je taková zábavná, je prostě skvělá, skvělá pro mě.*“

Přínos programu Simona vnímá v tom, že se naučila zodpovědnosti, zažila různorodá dobrodružství a naučila se od své dobrovolnice spoustu věcí. Dalším velkým přínosem je práce sama se sebou: „*Já jsem se naučila hlavně to, že jsem se vůbec neuměla ovládat, byla*

*jsem hodně hysterická a výbušná, a Sandra mi ukázala, jak na to, jak s tím pracovat.“* Simona popisuje i situace, jak se se svou dobrovolnicí učila učit: *„Naučila mě, jak se učit. Jakože já jsem vůbec nevěděla jak na to, vůbec. Učily jsme se relaxaci, tak jsme si vytvořily sešit, napsaly to tam, zvýrazňovaly jsme – a tak nějak mě to naučilo i ve škole, jak se mám učit, jak na to mám jít.“* Klientka popisuje i další věci, které ji provázení přineslo a zdůrazňuje vytvořený vztah mezi ní a dobrovolnicí: *„Mně se do nějakých věcí prostě nechce samotné, byla jsem ráda, že jsem měla někoho, kdo do toho prostě šel se mnou. Často jsem si myslela, že mě nějaké věci bavit nebudou, ale chtěla jsem to zkusit, protože se Sandrou je hodně věcí, který mě nebavilo, ale nakonec mě začalo bavit prostě.“* Klientka dokonce zmiňuje, že by se někdy chtěla stát dobrovolnicí v programu a vyzkoušet si, jaké to je. Myslí si, že je to velká zodpovědnost, ale i výzva. Vnímá i přínosy pro dobrovolníky. Zejména v podobě získání zkušeností a praxe. U své dobrovolnice si všimla změny i v komunikaci a otevřenosti: *„Třeba ze začátku se ještě bála říct svoje názory nebo se bála, že mě to třeba nebude bavit, ale pak už se nebála.“*

Mezi limity programu Simona řadí časovou náročnost: *„My a ti dobrovolníci chodíme do školy. Se Sandrou jsme potom už neměly moc času na sebe – měly jsme potom schůzky jen jednou za 14 dní.“* Díky pečlivému plánování schůzek dopředu se jim podařilo scházet, i přes časovou vytiženost. Klientka byla z jiného města než její dobrovolnice. Postupem času se ukázalo i dojíždění jako limit, který musely spolu překonat. Další nevýhody Simona nevnímá, protože si se svou dobrovolnicí rozuměla: *„Já si myslím, že jsme se hledaly, až jsme se našly. Náš vztah byl prostě skvělej.“* Skvělý vztah se vybuduje podle klientky tak, že si dvojice navzájem naslouchá, respektuje se a dělá vše pro to, aby byly obě spokojené. Velký důraz kladla na důvěru: *„Já jsem Sandře strašně důvěřovala, důvěřuji jí doted’ – já jsem jí říkala všechno, moje problémy prostě, pocity, já jsem jí všechno řekla jako.“*

Ukončování vztahu bylo pro Simonu na jednu stranu těžké, na druhou stranu vnímala, že je čas: *„Jako já kdybych mohla, tak bych to ještě o rok nebo dva prodloužila, protože mě to strašně bavilo. Ale myslím si, že už mě toho Sandra naučila hodně, a že by potřeboval zase někdo jiný, aby Sandra šla za ním.“*

### **Sandra**

Sandra je do programu zapojená čtyři roky a momentálně má svého druhého klienta. Simonu provázela tři roky a po ukončení vztahu je s ní nadále v neformálním kontaktu.

O programu se dozvěděla od své spolubydlící, která byla rovněž zapojena jako dobrovolnice. První kontakt s organizací přirovnává k jízdě na tobogánu: „*No a pak jsme sem vlastně přišly a vedoucí programu na nás všechno vybalil, my jsme tam tak seděly... já jsem tam byla spíš jako podpora, kamarádka do toho chtěla víc. Tak to na nás všechno vybalil a na konci jsme si teda říkaly jo, tak už půjdeme. A on si k nám ještě sedl a říká, tak podepíšeme smlouvu. A já jak jako? Jak jako? Pak jsme se o tom tak nějak bavili, že nám dá čas na rozmyšlenou. Ale bylo to úplně jako... jak vedoucí jede na 150 procent, i v tý mluvě, a že to na nás všechno nahrnul, ale nakonec jsem za to hrozně ráda. Ale ty začátky byly takový uuuuuuu.*“ Nakonec čas na rozmyšlenou dostala a s kamarádkou se rozhodly, že do programu nakonec nastoupí: „*...zkusíme, a když tak utečeme.*“ Dobrovolnice celou situaci popisuje s úsměvem. Reflektuje, že na jednu stranu to byl šok a trochu nátlak, na druhou stranu to takhle potřebovala, protože je váhavá a o zapojení by moc přemýšlela: „*Byl to impulz, abych to zkusila. Potom už to bylo všechno hrozně fajn.*“ Dodává, že hodně záleží na člověku. Jí to takhle vyhovovalo, ale někoho jiného by to mohlo vylekat.

Simonu popisuje jako hodně temperamentního člověka, hodně živého: „*To je torpédo. Když jsme se potkaly, tak byla hodně taková rozjařená, byla taková, že na všechny křičela a neuměla si nějak říct o pomoc. Neuměla pracovat se vztahy s lidmi kolem sebe. Teď je to osoba, která přemýšlí o svém budoucím životě, o práci, co by chtěla dělat, má přítele, ve kterém má velkou oporu a dokáže zhodnotit věci kolem sebe realisticky. A i když je vlastně celkem mladá ještě, tak prostě věřím, že se o sebe dokáže postarat a poradí si v jakékoliv situaci.*“ Začátky vztahu popisuje stejně jako Simona rozpačitě a se značnou nedůvěrou. Na svou první schůzku přijela pozdě, protože měl vlak zpoždění a u své klientky začínala hned s významným mínusem: „*Hned v první moment jsem klesla v klientčinych očích, a to mě ještě ani neznala. Zpětně jsme se tomu smály. Myslela si, že přijede nějaká blondýna, že to bude hrozný. Nějaká kráva prostě, co ani neumí přijet včas.*“ Začáteční těžkosti rychle překonaly a začaly budovat vztah založený na upřímnosti, což byl jeden z nejvýraznějších faktorů jejich vztahu. Dalšími faktory bylo vytvoření bezpečného prostoru, respektu jedna k druhé, transparentnosti a nastavení pravidel, která obě akceptovaly a dodržovaly. Vztah Sandra popisuje s laskavostí a vyprávění končí tím, že se jim podařilo najít vzájemné přátelství, kterého si obě cení.

Hlavním přínosem programu pro Sandru bylo získání různorodých zkušeností a navázání přátelství jak se svou klientkou, tak i s ostatními dobrovolníky. Od své klientky se naučila trpělivosti a respektu k jiným názorům: „*Trpělivosti. Někdy jsme se třeba*



*s klientkou o něčem bavily, já jsem jí nabídla svůj pohled na věc. Nejdřív to třeba úplně odvrhla a řekla ne, prostě to je blbost. Potom jsme se k tomu třeba vrátily, i třeba za delší dobu, a ona řekla jo vlastně, to jsi jako říkala, asi jsi měla jako pravdu.“*

Přínos pro klienty popisuje jako možnost poznat přátelství a vztah, se kterým se třeba ještě nesetkali. Zdůrazňuje význam podpory a učení se praktickým dovednostem, které jsou nezbytné pro další samostatný život. Program podle ní upevňuje osobnost klientů a zprostředkovává prostor pro sebezdokonalování. *„Já si myslím, že to může být cokoliv v závislosti na tom klientovi, co on potřebuje. Třeba někdy ty vlastnosti má, ale nedokáže je úplně využít a někdy je to právě spojené s tou pubertou. Teď třeba zažívají období, kdy prostě nevědí a je toho na ně prostě moc. Třeba se srovnávají se svým tělem a do toho mají řešit školu. Takže jenom prostě ta opora v dobrovolníkovi může být hrozně moc.“* Konkrétně u Simony vnímala velký posun v trpělivosti, v komunikaci a v transparentním pojmenovávání svých potřeb.

Mezi limity programu Sandra řadí časovou náročnost. Popisuje obdobné obtíže, které již popsala Simona. A dodává, že si každý dobrovolník musí řádně před vstupem do programu rozmyslet, jestli na to opravdu potřebný čas má. Dalším limitem je pevný den a čas intervizi: *„Že když je to dané v jeden čas a člověk má právě v rámci svého rozvrhu prostě výuku v rámci té intervize, že někdy se může stát, že nějaký dobrovolník prostě nemůže celý semestr na ty intervize kvůli škole. Je super, že potom má náhradu v podobě individuálu, ale je to prostě nepoměr, protože prostě ty intervize dávají mně a myslím si, že i všem dobrovolníkům, co tam chodí, hrozně moc, i když tam třeba celé ty dvě hodiny jenom sedíme a posloucháme, tak je to právě to rozšíření těch obzorů a nějaká podpora od těch druhých dobrovolníků.“* Další limity programu Sandra nevnímá. Je s programem spokojená. Velmi si cení podpory od vedení, které se jí dostává – ať už v podobě zmiňovaných intervizí, zpětných vazeb na práci nebo podpory koordinátora vztahu, který je jí k dispozici kdykoliv ho potřebuje.

## 8.2 Tematická analýza

V této podkapitole popíšeme jednotlivá témata, která vzešla z analýzy a objevují se napříč všemi rozhovory. Již na začátku výzkumu jsme vymezili cíle, které bychom v této práci rádi popsali. Z těchto cílů odvozujeme následující oblasti výzkumného zájmu:

1. Přínosy programu pro klienty;
2. Přínosy programu pro dobrovolníky;
3. Limity programu a doporučení na jeho zlepšení;
4. Důležité faktory mentoringového vztahu.

Každá z těchto čtyř oblastí obsahuje několik témat, které v následujícím textu popisujeme, doplňujeme komentáři a přímými citacemi respondentů. Z jejich názvů mnohdy není zcela patrné, co pod sebou skrývají. Proto všechny krátce popíšeme a specifikujeme podtémata, která jsou v nich obsažena. Zajímá nás jak pohled dobrovolníků, tak pohled klientů, kteří jsou do programu zapojeni.

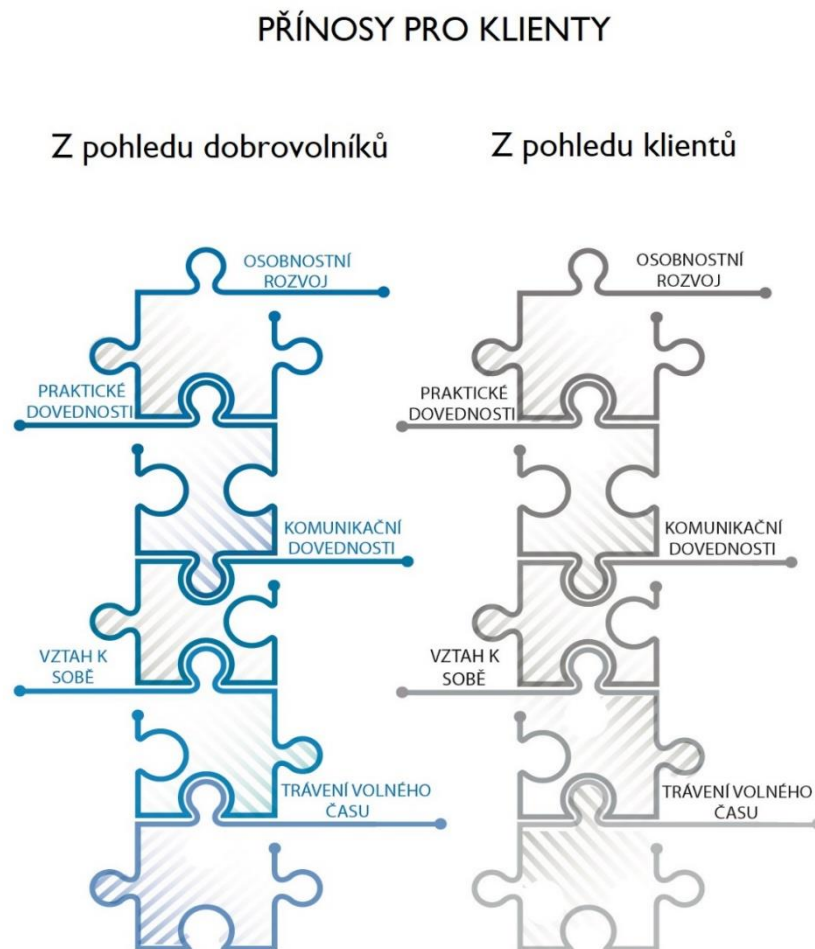
Pro větší přehlednost je pro každou výše jmenovanou oblast (například přínosy programu pro klienty) vytvořen obrázek (Obrázek 2 až 5), na kterém jsou zaznačena témata, které se k ní vztahují. Každé téma obsahuje podtémata, která opět pro lepší přehlednost znázorňujeme v tabulkách u jednotlivých podkapitol (Tabulka 5 až 14). Z každé tabulky je patrné, který respondent dané podtéma zmínil. Neuvádíme citace všech respondentů, kteří se k danému podtématu vyjádřili, ale pouze příklady.

V poslední části popíšeme témata, které sice nemají přímou souvislost se stanovenými cíli této práce, ale jedná se o témata, jež považujeme v kontextu této práce rovněž za významná.

## 8.2.1 Přínosy pro klienty

Na základě analýzy rozhovorů s dobrovolníky a klienty jsme identifikovali pět témat přínosů programu „Na cestě“ pro obě skupiny. Tato témata jsou znázorněna na Obrázku 2. Obsahují v sobě další podtémata, která je blíže specifikují a vysvětlují.

*Obrázek 2: Přínosy programu "Na cestě" pro klienty*



## Pohled dobrovolníků

*Tabulka 5: Přínosy programu pro klienty (dobrovolníci)*

	Andrea	Dominika	Emma	Julie	Lukáš	Sandra
<b>Osobnostní rozvoj</b>						
Zodpovědnost	X	X		X	X	
Trpělivost		X				X
Samostatnost	X			X		X
Empatie		X				
<b>Praktické dovednosti</b>						
Organizační schopnosti	X			X	X	X
Orientace ve městě		X		X	X	X
Samostatné používání MHD/vlaků/autobusů		X		X		X
Způsoby odpočinku					X	X
<b>Komunikační dovednosti</b>						
Vyjadřování názorů/potřeb/prožívání		X		X		X
Navazování konverzace	X	X		X		
Odvaha říct si o pomoc						X
<b>Vztah k sobě</b>						
Sebepoznání		X	X	X	X	X
Sebedůvěra			X	X	X	
Práce s emocemi			X	X		
<b>Trávení volného času</b>						
Nové možnosti a zkušenosti	X	X	X	X	X	X
Smysluplné trávení volného času	X		X		X	
Podpora zdravého životního stylu		X	X			

První téma popisující přínosy programu pro klienty pohledem dobrovolníků jsme nazvali „**osobnostní rozvoj**“. Dobrovolníci sem řadí **zodpovědnost, trpělivost, samostatnost** a **empatii**. Ukazuje se, že dlouhodobý mentoringový vztah rozvíjí u klientů výše zmiňované osobnostní vlastnosti. Například Julie popisuje následující situaci. Její klientka byla zvyklá, že za ní vše domlouvali rodiče, neměla přehled o svých aktivitách a nic ji nenutilo k tomu, aby se v této oblasti zdokonalovala. Po vstupu do programu získala člověka, který určitou míru zodpovědnosti a samostatnosti vyžadoval: „*Myslím si, že to těm klientům dá nějaký smysl pro odpovědnost, protože ten program vlastně klade důraz na to, aby si ti klienti sami domlouvali schůzky s dobrovolníky, aby to za ně co nejméně řešili rodiče nebo nějací vychovatelé v těch zařízeních. Myslím si, že je to pro ně fakt důležitý*“ (Julie). Program klade důraz na samostatné domlouvání schůzek, dobrovolník za svého klienta nepřebírá zodpovědnost, ale podporuje přímo jeho, aby vše zvládal sám, popřípadě s dopomocí. Rovněž je důležité omlouvání se v případě, kdy na schůzku jeden z dvojice dorazit nemůže: „*Když nemůže dorazit, tak se ozve sama, že dřív bych ji třeba urgovala s tím, že bych ji ještě ráno ten den psala, tak dneska máme schůzku, bych ji to připomněla,*

*a ona by napsala ne, jsem nemocná. Ale až ten den. Ted' mi to řekne většinou předem, třeba den předem hele jsem nemocná, nemůžu jít na schůzku, mám chřipku, jsem doma a ležím“* (Andrea).

Druhé téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali „**praktické dovednosti**“. Dobrovolníci sem řadí zlepšení v **organizačních schopnostech, orientaci ve městě, samostatném používání MHD/vlaků/autobusů** a v používaných **způsobech odpočinku**. Náplň schůzek bývá individuálně zaměřena na potřeby konkrétních klientů. Některé z nich dobrovolník podpoří v samostatném cestování. Začínají praktickými věcmi jako je kupování jízdenek, zjišťování ceny jízdenek nebo konkrétních spojů. Posléze společně zkusí projet nějakou trasu, přičemž se dobrovolník nechá vést klientem a podpoří jej v případě komplikací. Poslední fází je pak samostatné zvládnutí celé trasy klientem. Jiní klienti se neorientují ve městě svého bydliště. Schůzky jsou pak zaměřeny na poznávání města, klient si připravuje trasu, ukazuje dobrovolníkovi pro něj důležitá místa a rozšiřuje své obzory. Někteří klienti potřebují podpořit ve schopnosti zorganizovat si den a odhadnout délku trvání jednotlivých aktivit: „*On si mě dokáže někam zařadit, do toho dne. Vlastně musí přemýšlet, jak ten den má vůbec uspořádaný, kam já se vejdu, či kam on pak musí ještě odejít. Můj klient hodně chodí na nějaké sporty. Ted' si musí promyslet, kam může, kam nemůže, který den může, a který zase nemůže, a domluvit si to se mnou“* (Lukáš).

Třetí téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali „**komunikační dovednosti**“. Dobrovolníci sem řadí **vyjadřování názorů/potřeb/prožívání, navazování konverzace, odvahu říct si o pomoc**. Sandra u své klientky vnímala posun ve vyjadřování svých potřeb: „*A možná i takový to, že si dokáže říct, co chce a co potřebuje. Že dřív si to třeba nechávala pro sebe a myslela si, že to všichni okolo vědí, jen ji v tom nechtějí pomoci. Ale ted' si prostě řekne ne, já potřebuju prostě tohle, jde si za tím. Zároveň si myslím, že je to nějaký asertivní jednání v rámci ní.*“ Stejně jako Sandra, zmiňují i další dobrovolníci posun v asertivní komunikaci. Dominika se se svým klientem věnovala vysvětlování významů určitých slov, chápání a používání ironie. Andrea u své klientky popisuje posun v komunikaci s druhými lidmi: „*Přijde mi, že ted' už je trošku odváznější, že se nebojí iniciovat konverzaci s jinými lidmi.*“ U klienta Dana byl podle jeho dobrovolnice největším úspěchem rozhovor, který zvládl s cizí osobou: „*Největší milník je rozhovor s Tebou si myslím. Úplně upřímně, to je top, co Dan mohl dosáhnout. A jsem na něj strašně pyšná.*“

Čtvrté téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali „**vztah k sobě**“. Dobrovolníci sem řadí **sebepoznání, sebedůvěru a práci s emocemi**. Zapojení klienti mají

svého průvodce, který jim pomáhá orientovat se v sobě samém, vede je k sebepoznání, podporuje a chválí. Emma popisuje svoji zkušenost: *„Může si nějak uvědomit, jak se cítí, když je já nevím v divadle, nebo když je v aquaparku. Jaké je to prostě jen tak kráčet po parku a nebýt zavřený někde doma, jaké je to s někým mlčet nebo si s někým povídat, s někým se smát, někomu ukázat, co se mi líbí nebo někomu neukazovat vůbec nic. Prostě si tak nějak osahávat sebe z trošku jiné perspektivy, protože to jsou fakt střety dvou odlišných realit a je to takovou výzvou. A přijde mi to v tomto dospívajícím věku velmi podstatné - nějak si dovolit nahlédnout do sebe, co se teda se mnou děje, kdo teda jsem, co teda mám dělat.“* Dobrovolníci učí své klienty přemýšlet o sobě, o svém prožívání. Pokládají jim otázky, doptávají se, zajímají se o ně: *„Potom to byla otázka taková rozvojová ve smyslu, co si o tom myslíš a jaké ti to přijde, když se na to podíváš zpětně, tak jak se v tom cítíš.“* Dále se ukazuje, že partnerský přístup dobrovolníka ke svému klientovi, podpora a ocenění významně přispívají ke zvýšení jeho sebedůvěry.

Páté téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali **„trávení volného času“**. Dobrovolníci sem řadí získání **nových možností, nových zkušeností, smysluplné trávení volného času a podporu zdravého životního stylu**. Umět dobře a smysluplně trávit svůj volný čas není samozřejmostí. Program „Na cestě“ zprostředkovává svým klientům nové možnosti trávení volného času, které doposud neznali, neměli na ně prostředky, nebo se o ně nezajímali: *„No chodíme do muzea, do galerie, do parku nebo jen tak se projít, někde do obchodu.. nebo jdeme do aquaparku, na bowling. A ten klient potřebuje trávit volný čas nějak smysluplně, protože rodina mu to neumí zabezpečit - buď tu rodinu nemá, protože je z dětského domova, nebo tu rodinu má, ale nemají na to peníze“* (Emma). Dalším významným poselstvím, které dobrovolníci svým klientům předávají, je důležitost zdravého životního stylu a podpora zdravé ventilace emocí.

## Pohled klientů

Tabulka 6: Přínosy programu pro klienty (klienti)

	Adéla	Dan	Eliška	Jana	Simona
<b>Osobnostní rozvoj</b>					
Důvěra k lidem		X	X		
Empatie		X			
Zodpovědnost		X			X
<b>Praktické dovednosti</b>					
Organizační schopnosti	X				X
Orientace ve městě		X			X
Studijní návyky	X				X
<b>Komunikační dovednosti</b>		X		X	X
<b>Vztah k sobě</b>					
Sebedůvěra			X		X
Sebeovládání			X		X
<b>Trávení volného času</b>					
Nové možnosti	X	X	X		X
Podpora zdravého životního stylu		X			X

První téma popisující přínosy programu pro klienty pohledem klientů jsme nazvali „**osobnostní rozvoj**“. Zapojení klienti do ní řadí **důvěru k lidem, empatii a zodpovědnost**. Eliška popisuje získání důvěry k lidem takto: „*No, tak já jsem prostě dřív nevěřila skoro vůbec nikomu. Jediný kdo byl, tak jsem věřila mámě. Emma mi ukázala, že lidi jsou fakt, že je fajn je mít kolem sebe, a že prostě nemám být sama. Jakože třeba, když mě bude něco trápit, tak ať někomu napíšu, třeba jí nebo kamarádce a tak. Tak jsem ji teda v tom poslechla a dala mi zpátky důvěru v lidi.*“ Někteří klienti popisují empatické naladění na svého dobrovolníka. Například Dan: „*Dřív doprovázela jenom ona mě. Pak jsem uznal, že to je takové nemorální, že by z toho mohla být smutná. Ted' ona mě vyprovodí domů, já ji doprovodím na kolej, že jo. Sřídáme se.*“ Simona pak reflektuje svůj posun v zodpovědnosti. Měly s dobrovolnicí jasně daná pravidla, která obě akceptovaly. Věděla, že musí dorazit na domluvenou schůzku, popřípadě se omluvit. Dříve by to tolik neřešila a klidně nepřišla.

Druhé téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali „**praktické dovednosti**“. Zapojení klienti do ní řadí zlepšení v **organizačních schopnostech, lepší orientaci ve městě a získání studijních návyků**. Simona se naučila samostatně jezdit tramvajemi a vlaky. Dan popisuje schůzky, kdy se svou dobrovolnicí chodili po Olomouci, poznávali nová místa. Simona rovněž popisuje svůj posun ve studijních návycích: „*Jo, naučila mě ještě, jak se učit... jakože já jsem nevěděla vůbec jak na to, vůbec. Já jsem měla problém s dýcháním, neovládala jsem dýchání nosem. Tak jsme se Sandrou vytvořily sešit,*

*kde jsme měly popsanou relaxaci. A prostě učila jsem se ze sešitu, zvýrazňovala jsem a tak nějak mě to naučilo i ve škole, jako jak se mám učit, jak na to mám jít a to všechno.“*

Třetí téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali „**komunikační dovednosti**“. Zde klienti popisují asertivní komunikaci, ztrátu strachu mluvit s druhými lidmi a větší jistotu v komunikačních tématech. Například Dan popisuje svůj přínos následovně: „*No tak asi zlepšení nějaký komunikativnosti a nějaké potlačení asi strachu mluvit s lidma možná. Možná nějaký, já nevím, že pak vím, o čem si s lidmi povídat.“*

Čtvrté téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali „**Vztah k sobě**“. Klienti sem řadí **sebedůvěru a sebeovládání**. Simona se například naučila ovládat se: „*Já jsem se naučila hlavně to, že jsem se vůbec neuměla ovládat a Sandra mi ukázala, jak na to. Já třeba jsem byla strašně hysterická a prostě výbušná a Sandra mě naučila, že takhle to nesmím dělat a takhle to musím dělat.“* Dále klienti popisují zvýšení sebedůvěry v tom, že tráví čas s někým dospělým. Mají k sobě člověka, před kterým se nemusí přetvářet a mohou s ním dělat věci, které s vrstevníky nedělají. Simona zmiňuje například návštěvu knihovny: „*Se Sandrou jsem měla tu příležitost prostě udělat ze sebe konečně tu chytrou. Jakože jít do té knihovny a cítit se takový jakoby lepší.“*

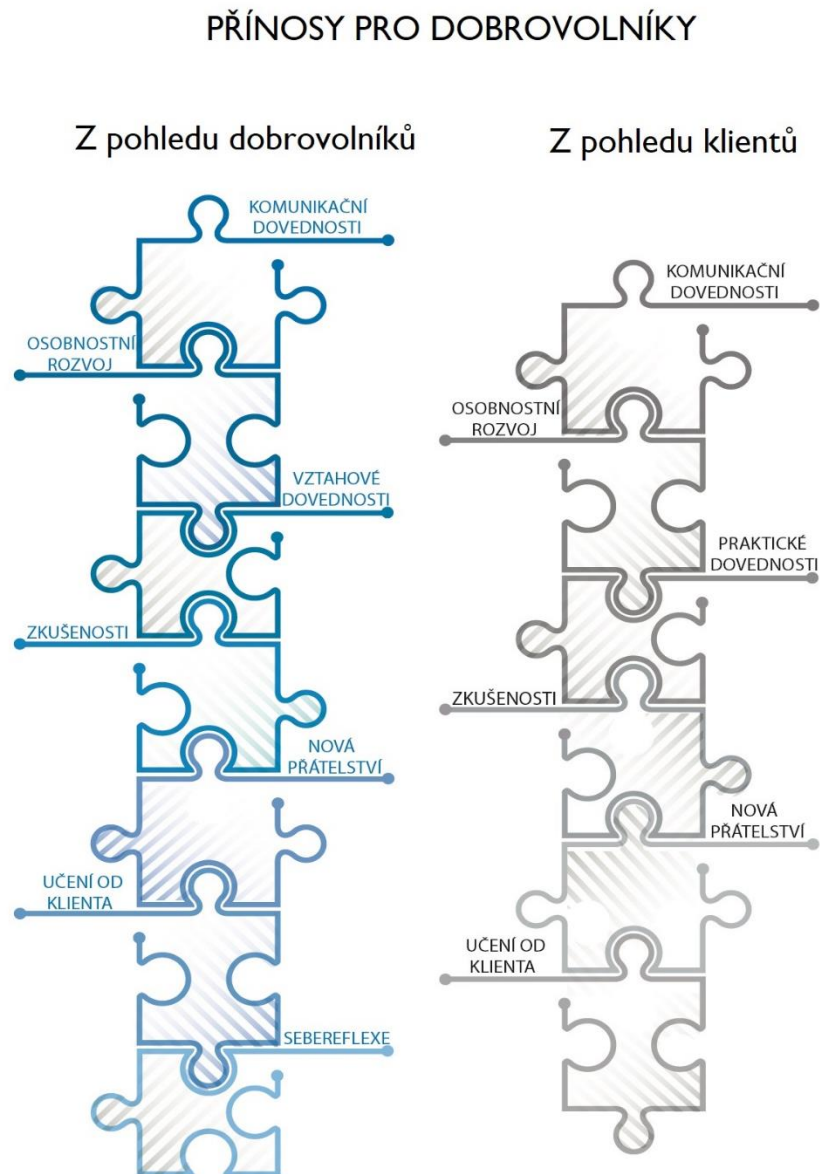
Páté téma popisující přínosy programu pro klienty jsme nazvali „**trávení volného času**“. Zapojení klienti do ní řadí získání **nových možností** pro trávení volného času a **podporu zdravého životního stylu**. Adéla zmiňuje aktivity, které se svou dobrovolnicí vyzkoušela: „*Tak ty zábavy, jak chodíme spolu ven. Jdeme spolu třeba na výlet nebo na nějakou procházku. Další schůzku jsme se šly podívat na ten minigolf, tak jsme si tam pohrály, že. Bylo to zábavné. Pak do kaváren chodíme.“* Dan jako přínos vnímá lepší fyzický stav a „*podporu nožního svalstva*“.



## 8.2.2 Přínosy programu pro dobrovolníky

Na základě analýzy rozhovorů s dobrovolníky a klienty jsme identifikovali sedm témat přínosů pro dobrovolníky z pohledu dobrovolníků a šest témat přínosů z pohledu klientů. Tato témata jsou znázorněna na Obrázku 3.

**Obrázek 3:** Přínosy programu „Na cestě“ pro dobrovolníky



## Pohled dobrovolníků

*Tabulka 7: Přínosy programu pro dobrovolníky (dobrovolníci)*

	Andrea	Dominika	Emma	Julie	Lukáš	Sandra
<b>Komunikační dovednosti</b>						
Poskytování zpětné vazby	X	X	X	X		X
Přizpůsobení slovníku klientovi		X	X	X		
<b>Osobnostní rozvoj</b>						
Trpělivost	X	X		X	X	X
Zodpovědnost	X	X				
Práce s osobními hranicemi	X		X	X	X	X
<b>Vztahové dovednosti</b>						
Zvědomování vztahových hodnot	X	X			X	
Respekt k druhému				X		X
Nepřebírání zodpovědnosti				X		X
<b>Získání zkušeností</b>						
S ohroženou mládeží		X	X	X	X	X
Nové informace	X	X	X		X	
Vedení programu				X	X	
<b>Nová přátelství</b>						
S dobrovolníky		X		X	X	X
S klientem		X				X
<b>Učení od klienta</b>						
Orientace v moderních technologiích				X		X
Specifické dovednosti	X	X	X	X	X	X
<b>Sebereflexe</b>						
Reflexe schůzek/emocí/chování		X	X	X	X	X
Práce s očekáváním		X		X		
Sebepoznání			X			X

První téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky pohledem dobrovolníků jsme nazvali „**komunikační dovednosti**“. Dobrovolníci se zlepšili v **poskytování zpětné vazby** a naučili se **přizpůsobovat slovník klientovi**: „*Že to je sice pěkné, že víš věci super pojmenovat, ale darmo to budeš říkat, když ti ten druhý nerozumí. Musí to člověk flexibilně nějak upravit, nějak to modifikovat, prostě darmo tu budeš mudrovat o tom, jak je důležité já nevím vážit si svůj život, ale jestli ti ten člověk fakt nerozumí, že vůbec netuší, jakým slovníkem na něj mluvíš*“ (Emma). Dominika posílila také své umění argumentace, protože na schůzkách s klientem často argumentují nad různými tématy.

Druhé téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**osobnostní rozvoj**“. Pět dobrovolníků popisuje v průběhu vztahu zlepšení v **trpělivosti**: „*Rozhodně*

větší trpělivost se mnou, s lidmi v mém okolí a tak všeobecně. Že když opravdu něco nevychází hned, tak nehodit to za sebe, ale snažit se na tom pracovat“ (Andrea). Další zlepšení dobrovolníci vnímají v **zodpovědnosti** jak k organizaci v podobě posílání zpráv, tak i ke klientovi samotnému: „Pro mě je to jistá zodpovědnost, že i když se mi někdy na tu schůzku nechce, a třeba jsem doma, tak stejně přijedu na ty 2 hodky“ (Dominika). Dobrovolníci u sebe popisují i lepší **práci s osobními hranicemi**. Popisují důležitost uvědomění si vlastních hranic a pevného držení vztahu, aby přes tyto hranice nepřecházeli, pokud sami vědomě nechtějí.

Třetí téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**vztahové dovednosti**“. Dobrovolníci popisují, že v průběhu mentoringového vztahu často přemýšlí o **vztahových hodnotách**, které si aktivně zvědomují. Vede je to pak k péči o vztahy, které mají i ve svém osobním životě: „Že mě to naučilo... že já jakoby ráda se s lidmi scházím a sdílím, ale nejsem moc dobrá v udržování těch dlouhodobých vztahů. A to mě vlastně tak trochu tento vztah jakoby učí, že je důležité se ozvat, je důležité na sebe myslet, je důležité se scházet“ (Dominika). Další zlepšení dobrovolníci vnímají v **respektu k druhému člověku**. Popisují respekt k jinému názoru a respekt k jinému chování. Julie popisuje zkušenost se svou klientkou: „Myslím si, že jsem se v tom vztahu naučila nějakému respektu k chování druhých. Jako k tomu, že někdo je prostě nějaký, že má nějakou povahu. Já to můžu v určité chvíli nějak reflektovat, ale nemůžu to úplně ovlivnit, pokud to ten druhý nebude chtít.“ Například Sandra uvádí, že se naučila **nepřebírat zodpovědnost** za druhého: „A dát jim asi i ten prostor pro udělání těch chyb no. Že i když člověk s tím třeba i nesouhlasí, tak být tou oporou a dát jim ten prostor.“

Čtvrté téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**zkušenosti**“. Všichni dobrovolníci pojmenovávají zkušenosti s **ohroženou mládeží** jako velkou přidanou hodnotu svého zapojení do programu. Nejedná se pouze o klienty samotné, ale i jejich prostředí, zázemí, rodinu, způsob komunikace a podobně. Dále sem řadí zkušenosti s pomáhající profesí: „Navnímat sebe v tom, že jako ok, chci pracovat s lidmi. Ale jak to v realitě vypadá pracovat s lidmi? Jak to v realitě vypadá navazovat kontakty? Jak vypadá nějaké to plánování nebo takové uklizení si v sobě?“ (Emma). Zkušenosti dobrovolníci nasávají i sami od sebe na intervizích, kde sdílí své vztahy a navzájem si pomáhají a reflektují. Dále dobrovolníci získávají nové **informace** z oblastí, kterým se doposud nevěnovali, popřípadě z oblastí, se kterými neměli žádnou osobní zkušenost (například fungování dětského domova). Získávají zkušenosti i s **vedením programu**:

*„Dalo mi to asi hrozně moc zkušeností do života i v tom, jak třeba jednat s lidmi. Když já mám pod sebou nějaké dobrovolníky nebo i nějaké lidi, kteří něco dělají. Tak takový jakoby vzor, jaká bych chtěla být, a jak bych chtěla, aby to fungovalo“ (Julie).*

Páté téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**nová přátelství**“. Dobrovolníci popisují jednak získání přítele ve svých **klientech**: *„Tak úplně nejmíc, co mi přinesl, tak to je mít kamaráda. Řekla bych mít kamaráda do celého života, protože vždycky, když s Danem něco řešíme, tak já mu třeba říkám: "Jo Dane, až jednou za 20 let budeš mít děti nebo až já budu mít děti, tak mě budeš jezdit navštěvovat nebo já ti jednou půjdu na maturitní ples a podobně". Takže fakt jako kamaráda jsem získala“ (Dominika).* Přátelství vznikají i mezi **dobrovolníky**: *„Tady jsou úplně suproví lidi, se kterými trávíme čas i mimo třeba intervize a mimo ten čas, který bychom tady spolu měli trávit. Navazují se tady pevná přátelství a je tady sranda“ (Sandra).*

Šesté téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**učení od klientů**“. Dobrovolníci jmenovali mnoho dovedností, které se naučili od svých klientů. První oblastí je určitá **orientace v moderních technologiích**: *„Naučila jsem se strašně moc věcí. Naučila jsem se spoustu praktických věcí, co umí dnešní teenager - jako je ovládání mobilního telefonu a takové nějaké věci na něm, sociální síť a tohle všechno“ (Julie).* Dále se jedná o **specifické dovednosti** od konkrétních klientů. Lukáš se naučil smeče na ping pong. Sandře její klientka obohatila životní filosofii. Dominice její klient obohatil fantazii a představivost. Emma se naučila nové taneční kroky. Andrea dokáže díky klientce pozorovat okolí a všimnout si sebemenších detailů.

Sedmé téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**sebereflexe**“. Dobrovolníci jsou vedeni k **reflektování schůzek/emocí/chování**, jedná se tedy o jednu z oblastí, ve které se cítí silněji: *„Mě to dost naučilo i nějaké sebereflexi, hlavně skrz ty intervize, že prostě přiznat si i nějaké obavy, selhání a tak dále. Prostě nehrát si na to, že náš vztah je super a celé to miluju. No ne, tak když to není upřímné, tak proč to budeš říkat, že? I tam nějak vyslovit ty obavy a dovolit si vlastně nějak zveřejnit v tom intimním kruhu i nějaké selhání“ (Emma).* Dobrovolníci dostávají i zpětnou vazbu na svou práci od koordinátorů, zpětnou vazbu od dobrovolníků i zpětnou vazbu od svých klientů. Dobrovolníci popisují i zlepšení v **práci s vlastním očekáváním**. Často do začátků vztahů vstupují s velkými očekáváním. Někdy následuje náraz, protože realita vztahu je jiná. Učí se tedy tato očekávání upravovat, snižovat, radovat se i z malých posunů u klientů. Mnohdy to vyžaduje značnou trpělivost a čas. Další oblastí, ve které dobrovolníci cítí posun, je

**sebezpoznání.** Pozitivně hodnotí všechny možnosti k sebezpoznání, které jim program poskytuje. Od samotných schůzek, přes intervize, po teambuildingy a ostatní akce, které organizace pro dobrovolníky připravuje.

### Pohled klientů

*Tabulka 8: Přínosy programu pro dobrovolníky (klienti)*

	Adéla	Dan	Eliška	Jana	Simona
<b>Komunikační dovednosti</b>	X	X			
<b>Osobnostní rozvoj</b>					
Otevřenost				X	X
Sebedůvěra					X
<b>Praktické dovednosti</b>					
Organizační schopnosti	X				X
<b>Zkušenosti</b>					
Práce s dospívajícími		X			X
Praxe		X			
<b>Nová přátelství</b>		X	X		X
<b>Učení od klienta</b>		X	X		X

První téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky pohledem klientů jsme nazvali „**komunikační dovednosti**“. Klienti reflektují, že dobrovolníci po absolvování programu umí lépe komunikovat s dětmi: „*Nabídlí ji to jako nějaký program, jak mluvit s dětmi. Takže ona teď umí už líp mluvit s dětmi, i když ona bude asi pracovat s menšími dětmi. Ale když jsme se poznali, tak mi bylo asi 12 let, takže*“ (Dan).

Druhé téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**osobnostní rozvoj**“. Do této kategorie klienti řadí větší **otevřenost** svých dobrovolníků. V průběhu vztahu dobrovolníci více sdíleli své osobní informace, byli otevřenější v prožívání a ve zpětné vazbě ohledně společného vztahu. Simona u své dobrovolnice popisuje nabytí **sebedůvěry**: „*Třeba ze začátku byla taková jako, že se ještě jakoby bála říct svoje názory. Bála se, že mě to třeba nebude bavit. A postupem času už byla taková, že už se ani nebála, víc si věřila.*“

Třetí téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**praktické dovednosti**“. Zde klienti jmenují zejména zlepšení **organizačních schopností**. Mnohdy nastávaly situace, kdy bylo komplikované naplánovat schůzku kvůli rozdílným časovým možnostem dvojice. Bylo potřeba čas plánovat a organizovat tak, aby se schůzka povedla: „*Vždycky jsme si třeba už dopředu psaly, kdy máme volno, a kdy jako fakt v ten den jako fakt se uvidíme*“ (Simona).

Čtvrté téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**zkušenosti**“. Klienti jmenují zejména zkušenosti s **prací s dospívajícími**. Po nějaké době působení v programu si jsou dobrovolníci jistější v práci s dospívajícími: „*Vědí už, jak přemýšlí, jak se chovají. Tak už ví, až budou mít svoje děti*“ (Simona). A druhou jmenovanou oblastí je získání **praxe** během studia, zejména v práci s dětmi a komunikaci s nimi.

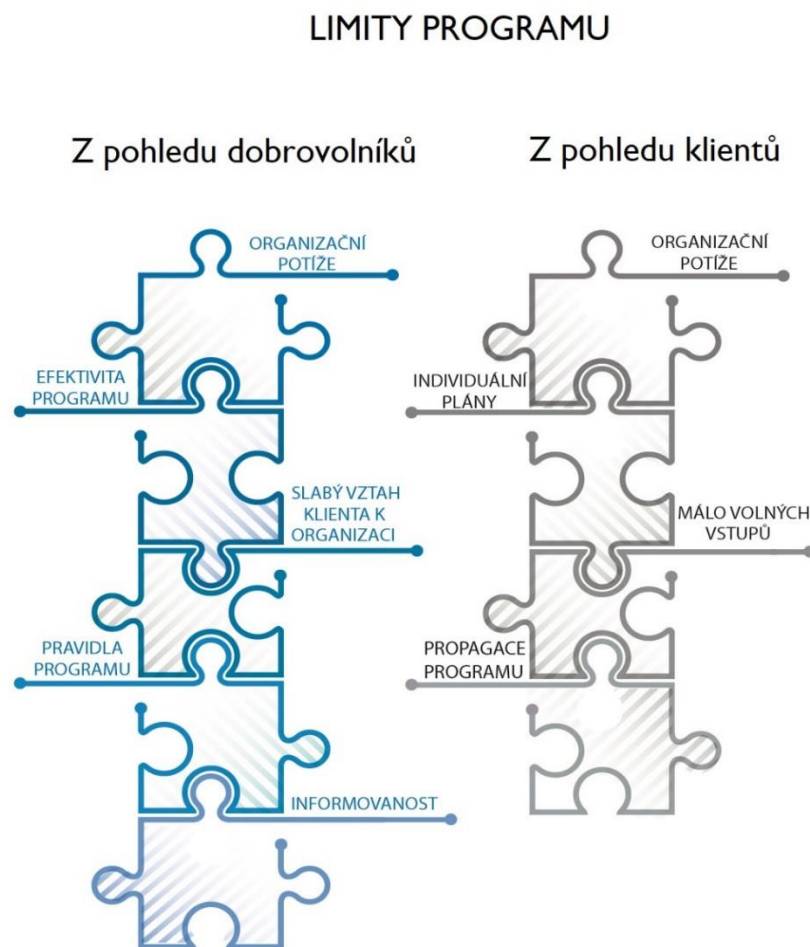
Páté téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**nová přátelství**“. Stejně jako dobrovolníci, tak i klienti vnímají velký přínos v získání nového přítele do života a poznání nových lidí.

Šesté téma popisující přínosy programu pro dobrovolníky jsme nazvali „**učení od klienta**“. Klienti jmenují specifické dovednosti, které se od nich dobrovolníci mohli naučit. Simona svou dobrovolnici naučila být akční a dělat legraci: „*Já prostě neumím být tichá. Já furt dělám srandy a možná se to i ode mě naučila. Jakože i ona může být taková, jakože víc hyperaktivní, jak jsem já no.*“ Dan naučil svou klientku orientovat se v Olomouci: „*Ona není z Olomouce, já jsem ji pomohl vlastně poznat tu Olomouc. Že se mnou byla už snad v každém rohu, možná až na pár nějakých zákoutí.*“ Eliška naučila svou dobrovolnici hrát bowling, který do té doby neuměla.

### 8.2.3 Limity programu a doporučení na jeho zlepšení

Na základě analýzy rozhovorů s dobrovolníky a klienty jsme identifikovali pět témat limitů a doporučení na straně dobrovolníků a čtyři témata limitů a doporučení na straně klientů. Tato témata znázorňuje Obrázek 4.

**Obrázek 4:** Limity programu "Na cestě"



## Pohled dobrovolníků

*Tabulka 9: Limity programu a doporučení (dobrovolníci)*

	Andrea	Dominika	Emma	Julie	Lukáš	Sandra
<b>Organizační potíže</b>						
Časové možnosti	X	X		X	X	X
Dojíždění za klientem	X	X		X	X	
Pravidla pečovatelů	X					X
Domlouvání schůzek			X		X	
<b>Efektivita programu</b>						
Benevolence vedoucího	X	X			X	
Pomalé tempo intervize	X		X		X	
Nepřehlednost informací a možností			X			
<b>Slabý vztah klienta k organizaci</b>						
Chybí pravidelné IP	X			X	X	
Klienti nemají rádi IP		X		X		
<b>Pravidla programu</b>						
Chybí informace o klientech	X		X			
Pevný čas a den intervizí				X		X
<b>Informovanost</b>						
Potřeba vzdělávání	X	X	X			X
Ujištění o individualitě každého vztahu		X		X		

První téma popisující limity programu pohledem dobrovolníků jsme nazvali „**organizační potíže**“. Nejčastěji jmenovaným podtématem byly **časové možnosti**. Dobrovolníci reflektují, že je před vstupem do programu opravdu důležité zvážit, zda na provázení má člověk dostatek času. Nejedná se pouze o dvě hodiny času na schůzce, ale je nutné počítat i s přípravou schůzky, s cestou za klientem, s cestou zpět a psaní zprávy po společném setkání. Dalším časovým limitem je koordinace časových možností dvou lidí: „*Jenom to prostě zkoordinovat všechno no. Sebe a ještě toho druhého člověk vedle*“ (Sandra). Druhým limitem, který dobrovolníci zmiňují, je **dojíždění za klientem**, což přirozeně navýší i časový nárok na schůzky: „*Nejhorší pro mě bylo prostě dojíždění. V létě ještě v pohodě, ale prostě v zimě, večer, ve tmě, po škole. Jet do jiného města, dojít na dětský domov, vidět se s klientem – super, udělat nějakou aktivitu, super – a pak zase jít na vlak, jet do Olomouce, zase jet tramvají. Po tom celém vyčerpávajícím dni. Tohle bylo pro mě fakt náročné*“ (Lukáš). Dalším limitem, který komplikoval plynulé scházení se s klientem, byla **pravidla pečovatelů**. Někteří dobrovolníci popisují složitou domluvu s vychovateli v dětském domově. Mnohdy klientům na dobu schůzky zadali práci, díky které se schůzka musela posunout. Jiná dobrovolnice popisuje pravidla internátu, kde je klientka ubytovaná, jako těžkost: „*My máme čas mezi poslední hodinou ve škole a první večeří, takže jsme měly vždycky kolem dvou a půl hodin na všechno*“ (Andrea). Posledním limitem v této oblasti je **domlouvání schůzek** s klientem, které je mnohdy dle slov dobrovolníků náročné. Klienti se



často neozývají, na zprávy nereagují, nemají přehled o svých časových možnostech, schůzky ruší na poslední chvíli, popřípadě nemají svůj telefon, na který se může dobrovolník ozvat.

Druhé téma popisující limity a doporučení programu jsme nazvali „**efektivita programu**“. Prvním podtématem, které zde dobrovolníci zmiňují, je **benevolence vedoucího** programu. Na jednu stranu reflektují, že tento přístup přispívá k dobré atmosféře, na druhou stranu by na jeho místě byli přísnější: „*Že třeba já jsem lajdák a někdy si myslím, že jsem lajdák, protože vím, že mi to u něj projde. Ale vím, že bych si ten čas mohla najít, že kdybych fakt hodně chtěla, tak si ho najdu*“ (Dominika). Druhým podtématem je **pomalé tempo intervize**: „*A najednou mi to tempo přišlo nějaké pomalé. A úplně si říkám, že jako sedím tu už 2 hodiny a ještě jsem nenasála tolik informací a prožitků a věcí, které bych očekávala, že nasaju*“ (Emma). Zároveň dobrovolníci reflektují, že vnímají změny a posun, který přichází s novou strukturou intervizí. Dalším podtématem je **nepřehlednost informací a možností**. Co do možností, jedná se o zkušenost jedné dvojice, která ve volných vstupech a tipech na schůzky dlouhodobě nenachází možnosti, které by seděly jejich předmětu zájmu. Uvítali by nějaké rébusy, hádanky, logické hry a podobně. Dále se jedná o nepřehlednost informací. Dobrovolníci mají k dispozici určité materiály, pomůcky, hry, volné vstupy, termíny intervizí, fotky a další soubory na Google disku. Tuto platformu mají často přeplněnou. Dále musí každý týden zasílat zprávy ze schůzky svému koordinátorovi vztahu prostřednictvím e-mailu. Doporučením pro zlepšení je vytvoření virtuální platformy, která by šla rozkliknout z webových stránek Sdružení D, do níž by se dobrovolníci mohli přihlásit a všechny potřebné úkony vykonávat tam (posílání zpráv, prohlížení volných vstupů, rezervování materiálu či místností a podobně). Pro psaní zpráv by to bylo velké ulehčení a modernizace: „*Možná, že kdyby to bylo na internetu, něco ve smyslu jako, když vyplňuješ dotazník, který se ti automaticky odešle a ty ho můžeš nějak vyhodnotit. A to vyhodnocení by mi přišlo e-mailem*“ (Emma).

Třetí téma popisující limity a doporučení jsme nazvali „**slabý vztah klienta k organizaci**“. Dobrovolníci pojmenovávají, že **chybí pravidelné realizování Individuální plánů**, kde se setká klient, dobrovolník a koordinátor vztahu. V průběhu tohoto setkání si dvojice navzájem poskytuje zpětnou vazbu, hodnotí společná setkávání, což má to dle jejich slov velkou přidanou hodnotu. Uvítali by pravidelnost v této aktivitě: „*Ono je to vlastně nastavené, že je to jednou za čtvrt roku. A myslím si, že kdyby to jednou za čtvrt roku doopravdy proběhlo, tak by to bylo úplně skvělý*“ (Julie). Dva dobrovolníci reflektují, že jejich klienti **nemají rádi Individuální plány**, což může být způsobeno i tím,

že klienti neznají pracovníky programu. Součástí programu „Na cestě“ jsou i skupinové aktivity pro klienty, na které ovšem nemají povinnost chodit. Pokud tyto aktivity navštěvují, zpravidla se potkávají maximálně se dvěma pracovníky organizace, zbytek neznají. Doporučením je pracovat na vztahu klienta k organizaci, aby tam chodil rád, aby mu tam bylo příjemně a aby se nebál Individuálních plánů.

Čtvrté téma popisující limity a doporučení jsme nazvali „**pravidla programu**“. Jedná se o téma, které dobrovolníci pojmenovávají jako limit, který jim určitým způsobem zasahuje do práce. Zároveň se jedná o limity, kterým rozumí, chápou jejich důležitost a neumí si program bez nich představit. Mluví o tom, že **chybí informace o klientech**, což vyplývá z pravidel programu: „*Ten dobrovolník vlastně vůbec nevidí do toho přirozeného prostředí. Protože limit je nepotkáváme se doma, další limit je nepíšeme si extra, nemáme se v přátelích, což vlastně, kdybychom se měli v přátelích, tak vím dost o tom, jak funguje na sociálních sítích, co má na své zdi, jak komunikuje, co ji tam píšou kamarádi*“ (Emma). Dalším limitem je, že program nevyřeší vše: „*Myslím si, že má limit v tom, že nemůže vyřešit všechno, což prostě tak je. Ze začátku jsem s tím hodně bojovala, že prostě jsou situace, které jsou prostě špatně, ale program s tím nemůže nic udělat*“ (Julie). Dalším jmenovaným limitem je **pevný čas a den intervizí**, což znemožňuje dobrovolníkům, kteří v té době mají přednášky ve škole, chodit půl roku na intervize. Náhrada v podobě individuální intervize je podle dobrovolníků příjemná, ale nenahradí skupinovou formu, na které jsou i zbylí dobrovolníci a ukazují svůj pohled na věc.

Páté téma popisující limity a doporučení jsme nazvali „**informovanost**“. Zde dobrovolníci zmiňují dvě podtémata. První je **potřeba vzdělávání**: „*Vzdělávání, to jo. Také možná skrze to vzdělávání nové inspirace ve smyslu, jak pracovat s tím kontaktem a vztahem v různých fázích*“ (Emma). Druhým podtématem je opakované **ujištění o individualitě každého vztahu**. Dvě dobrovolnice popisují nepříjemné pocity na začátku provázení, kdy se svým klientem dělaly každou schůzku identickou aktivitu. Zbylí dobrovolníci sdíleli, co vše se svými klienty zažili, kde všude byli, ale ony ne: „*Měla jsem strach, že tam není to, co by ten program měl obsahovat*“ (Dominika).

## Pohled klientů

*Tabulka 10: Limity programu a doporučení (klienti)*

	Adéla	Dan	Eliška	Jana	Simona
<b>Organizační potíže</b>					
Časové možnosti		X			X
<b>Individuální plány</b>		X		X	
<b>Málo volných vstupů</b>	X	X			
<b>Propagace</b>		X			

První téma limitů a doporučení z pohledu klientů jsme nazvali „**organizační potíže**“. Stejně jako dobrovolníci, vnímají i klienti limit spojený s **časovými možnostmi**: „*No spíš brzdil ten čas. Fakt jako... Třeba já jsem v ten den mohla a ona mohla zase v ten druhý den*“ (Simona). Druhým limitem je dojíždění za dobrovolníkem: „*Takový to dojíždění a to všechno prostě. Hlavně téma vlakama, to hrozně zbrzdí, než přijedu - půl hodina, než odjedu, další půl hodina. To bylo jediný, co mi na tom taky trošku vadilo, dojíždění*“ (Simona).

Druhé téma limitů a doporučení jsme nazvali „**Individuální plány**“. Klienti zmiňují, že na Individuální plány se jim nechce chodit: „*Tak jako, ona je to schůzka (s dobrovolníkem) dobrá, že jo. Tak, když místo toho někam musíme. Nechci přijít o tu schůzku*“ (Dan).

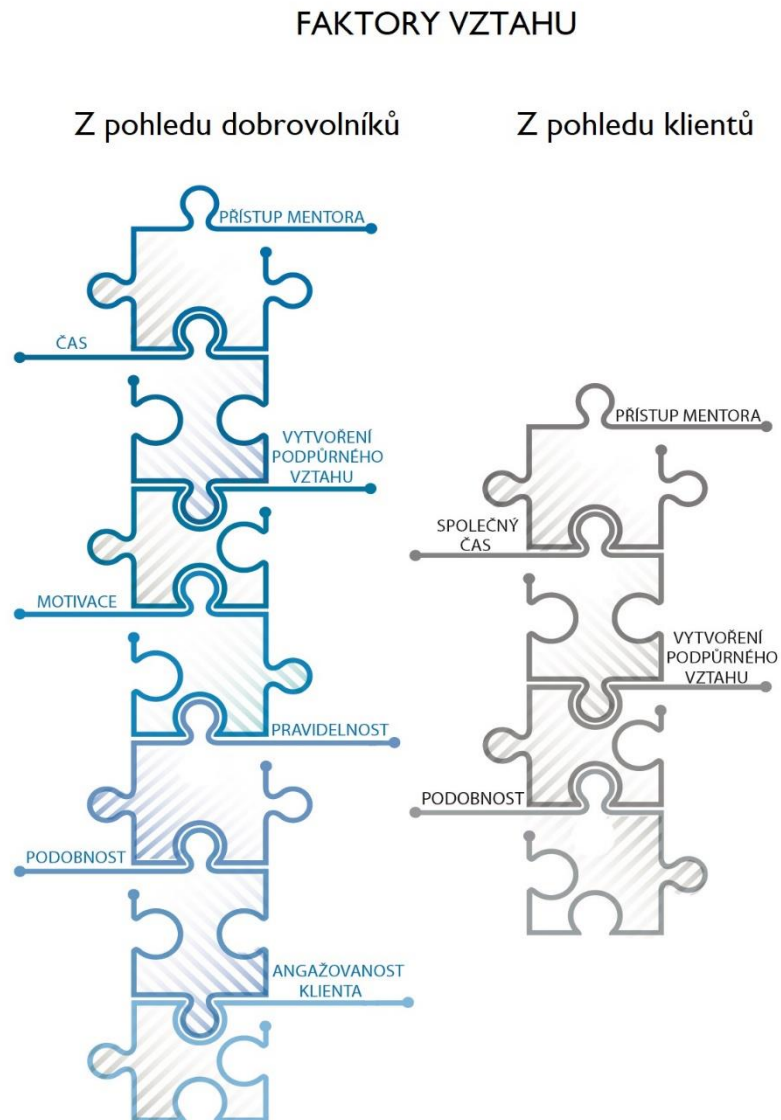
Třetí téma limitů a doporučení jsme nazvali „**málo volných vstupů**“. Klienti často zmiňovali spokojenost s programem. U otázky, co by změnili z pozice vedoucího programu, jmenovali přidání volných vstupů na **jídlo**, na **pítí** a zařazení možností v podobě **kola**, **tenisu**.

Čtvrté téma limitů a doporučení jsme nazvali „**propagace**“. Jeden klient by zlepšil propagaci a reklamu programu „Na cestě“. Cílem by bylo, aby se o programu dozvědělo více lidí. Nejen dobrovolníků, ale i klientů, aby se mohla organizace rozrůst. Zároveň vnímá velkou důležitost v informovanosti klientů o průběhu programu: „*Jako ono to záleží na dobrovolníkovi, ale možná to už je někde napsané, ale že tu schůzku si určuje ten klient sám. Průběh schůzky si určuje klient*“ (Dan). Jedná se o téma, které klient na začátku zapojení do programu řešil a bál se, že jej dobrovolnice bude nutit do akčních schůzek.

## 8.2.4 Důležité faktory vztahu

Poslední oblastí výzkumné části této práce jsou důležité faktory mentoringového vztahu. Na základě analýzy rozhovorů s dobrovolníky a klienty jsme identifikovali sedm témat na straně dobrovolníků a čtyři témata na straně klientů. Tato témata znázorňuje Obrázek 5.

*Obrázek 5: Faktory mentoringového vztahu*



## Pohled dobrovolníků

*Tabulka 11: Důležité faktory mentoringového vztahu (Dobrovolníci)*

	Andrea	Dominika	Emma	Julie	Lukáš	Sandra
<b>Přístup mentora</b>						
Partnerský přístup		X	X	X		X
Respekt		X		X	X	X
Práce s vlastním očekáváním	X	X		X		
Přijetí podpory od týmu				X	X	X
Transparentnost	X	X	X		X	X
<b>Vytvoření podpůrného vztahu</b>						
Přátelství	X	X	X	X	X	X
Důvěra	X	X	X		X	X
Podpora		X		X		X
Podpora zábavy	X	X	X	X	X	X
<b>Čas</b>				X		X
<b>Motivace</b>			X	X	X	X
<b>Pravidelnost</b>	X	X	X	X	X	X
<b>Podobnost</b>	X				X	X
<b>Angažovanost klienta</b>				X	X	X

První téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu pohledem dobrovolníků jsme nazvali „**přístup mentora**“. Prvním faktorem, který se ukazuje jako velmi důležitý, je **partnerský přístup**. Jedná se o vytvoření prostoru vzájemné úcty a respektu. Dobrovolníky zajímá názor jejich klientů. Zajímá je, jak by čas chtěli trávit právě oni. Zajímá je, jaké má klient hodnoty a postoje: „*Vlastně už jen to, že ten dobrovolník se zeptá: "No, jak bys chtěla ten čas trávit?" Tak je to hned: "Wow, tak já můžu říct, jak bych ho chtěla trávit!" Že tam má najednou tu otázku, co ty bys chtěla, a co by se tobě líbilo, a co se ti teda všeobecně líbí? Nebo jaký máš na to názor?*“ (Emma). Na to navazuje druhý faktor vztahu, kterým je **respekt** ke klientovi. Dobrovolníci, kteří projevují o své klienty zájem, respektují tempo svého klienta, respektují jeho nastavení, záliby, potřeby a názory, jsou efektivnější než dobrovolníci, kteří to nedělají: „*Že jsem se spíš zajímala o to, co chce, co zajímá jeho*“ (Dominika). Dalším faktorem, který dobrovolníci pojmenovávají, je **práce s vlastním očekáváním**. Popisují, že při vstupu do programu má vždy dobrovolník velká očekávání, která nejsou reálná. Ochota pracovat se svými očekáváním, snížit je a být spokojený i s malými posuny u svého klienta, se ukazuje jako důležitý předpoklad pro funkční vztah. Andrea popisuje svou zkušenost následovně: „*Já jsem si to představovala trochu jak Hurvínek válku. Že přijdu, budu mít klienta a hned budeme mít perfektní vztah...*“ Dalším faktorem na straně dobrovolníka je **přijetí podpory od týmu**. Jedná se převážně o přijetí pomoci a podpory od koordinátora vztahu. Dále byla zmiňovaná i podpora celého týmu na intervizích. Julie popisuje svou zkušenost: „*No pro mě osobně to byla ta podpora*

toho týmu vlastně z Děčka, protože já jsem v tu chvíli opravdu uvažovala, že bych toho nechala, protože to bylo strašně těžký.“ Posledním faktorem na straně mentora je **transparentnost**. Všichni mentoři reflektují důležitost upřímnosti, otevřenosti a poskytování zpětné vazby ve vztahu s klientem: „Celkově náš vztah byl založený na upřímnosti. Pro mě je důležitá, takže jsem jí říkala, že prostě když se ti na tu schůzku nebude chtít, tak v pohodě, já ti tu hlavu neutrhnu, ale musíš mi to říct, že jo“ (Sandra). Když dobrovolník ví, že bude z programu odcházet nebo pojedete na Erasmus, je dobré klienta na toto období připravovat dopředu. Lépe se celá situace zvládne a předejde se pocitu odmítnutí.

Druhé téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „**vytvoření podpůrného vztahu**“. Prvním faktorem je **přátelství**, které jmenovali všichni dotazovaní dobrovolníci. Popisovali radost ze schůzek, vzájemné sdílení a vřelost: „Vzniká vztah, na základě kterého se máte rádi. Nemůžu říct, že je to láska, to ne. Ale prostě je to takové, že vnímám, nebo alespoň já to tak mám, že mi ten klient přirůstá... svým způsobem tam nějaké místečko v tom srdci má, nebo v té hlavě. Jakože na něj myslím, a že třeba ho беру jako součást. Nevím, jak to přesně pojmenovat“ (Dominika). Druhým faktorem v této oblasti je **důvěra**. Velký důraz byl kladen na vytvoření bezpečného prostoru, ve kterém sám klient rozhodoval, do jakých témat chce jít, do jakých nikoliv. Nebyl nikam tlačěn. Ze začátku vztahu je důležité pracovat právě na získání důvěry a podporovat vztah jako takový. Andrea popisuje svoji zkušenost: „Prostě je to můj člověk a vím, že se mu vážně můžu svěřit, protože máme spolu dobrý vztah založený na důvěře. Pak je mnohem jednodušší říct tomu druhými, že se na něco necítím, nebo že se něčeho bojím.“ K budování důvěry významně přispívá bezpodmínečné přijetí klienta, které bylo u dobrovolníků často zmiňováno. Jde o pocit klientů, že jsou přijímání takoví, jací jsou. Dalším faktorem je **podpora**. Klienti mnohdy potřebují kontakt, prostor pro ventilaci, vyslechnutí, ocenění a podpoření. Mnoho klientů začalo s novými aktivitami, ve kterých je dobrovolníci podpořili. Někteří klienti dostali nespočet hodin prostoru pro povídání a sdílení trápení, která v životě zažívají. Skrze podporu dává dobrovolník svému klientovi pocítit, jaké to je, nebýt na něco sám. Posledním důležitým faktorem v této oblasti je **podpora zábavy**. Všichni dobrovolníci zmiňují, že zábava, legrace a humor napomohly budování jejich vztahu s klienty. Příkladem může být zkušenost Emmy: „Toto mi přijde jako velmi bezpečný prostor na to, že i s tím dobrovolníkem si můžeš zablnout, i s ním můžete tancovat, křičet, vriskat nebo jet na tobogánu a dělat úplné hovadiny.“

Třetí téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „čas“. Dobrovolníci reflektují, že čím je spolu dvojice déle, tím pevnější a hlubší vztah mají. Zároveň, aby došlo k viditelným posunům, je důležité, aby byla práce dlouhodobá a systematická. Mnoho těžkostí, které dobrovolníci popisují, se podařilo překonat časem a vytrvalostí: „*Myslím si, že tím, že jsme toho nenechali, že jsme to prostě zvládly. Pořád jsem to zkoušela. Tak to teď nevyšlo, tak se sejdem někdy příště. A pak jsme se sešly a postupem času se to nějak ustálilo, že už na ty schůzky chodila*“ (Julie).

Čtvrté téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „motivace“. Motivace tvoří podstatnou část práce na vztahu. Je důležitá jak u dobrovolníků, tak i u klientů. Klienti často do programu vstupují na popud nějaké třetí strany. Motivovaní ze začátku příliš nebývají. Za důležitý mezník v mentoringovém vztahu dobrovolníci popisují moment, kdy u jejich klientů dojde k „přepnutí“, k rozhodnutí, že do programu chtějí chodit dobrovolně. Dobrovolníkům se málokdy dostane zpětné vazby od klientů. Je tedy důležité pracovat na podpoře a motivaci průběžně: „*Nevím, jak ještě víc se dá namotivovat dobrovolníky, aby to brali stále s takovým naplněním a odevzdáním se tomu, že to, co děláš, je super. Protože jako tu motivaci koordinátor dává neustále, že úplně to cítím v těch napsaných slovech*“ (Emma).

Páté téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „pravidelnost“. Svůj významný podíl na vytvoření funkčního vztahu má pravidelné realizování schůzek. Schůzky se stávají návykem a součástí života obou zúčastněných.

Šesté téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „podobnost“ mezi klientem a dobrovolníkem. Z analýzy vyplývá, že pro mnoho dvojic je určitá podobnost důležitá. Pro někoho je důležité pohlaví, pro někoho záliby a pro někoho osobnostní rysy. Dobrovolníci reflektují, že pokud ve vztahu nějaká podobnost je, snadněji se vztah navazuje. Začátky pak bývají o něco jednodušší. Zajímavé je, že i dvojice, které na začátku neměly mnoho společného, hodnotí vztah pozitivně. Významné pro ně bylo, že si společný zájem postupně vytvořily: „*Mně přišlo, že my nemáme společného vůbec nic. Ale po čase mi přijde, že se formuju já i ona, a jsme si blíž a blíž. A máme společného už jenom to, že spolu chodíme na ty schůzky a máme za sebou už něco*“ (Andrea).

Sedmé téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „angažovanost klienta“. Dobrovolníci vnímají angažovanost klientů jako důležitý faktor vztahu. Pozitivně hodnotí vzájemnost, oboustranný závazek a v pokročilejší fázi vztahu

přebírání určité odpovědnosti za vztah i klientem: „*Taková ta chvíle, kdy klientka začala fungovat v tom vztahu jako sama za sebe, bez těch rodičů. Nebo jako ti rodiče tam byli, ale takový to.. jako ona fakt začala si se mnou domlouvat schůzky, nebo respektive odpovídala mi na moje zprávy a tak nějak začala být iniciativní...*“ (Julie).

### Pohled klientů

Tabulka 12: Důležité faktory mentoringového vztahu (klienti)

	Adéla	Dan	Eliška	Jana	Simona
<b>Přístup mentora</b>					
<b>Partnerský přístup</b>		X	X		X
Respekt					X
<b>Vytvoření podpůrného vztahu</b>					
Přátelství	X	X	X		X
Důvěra	X	X	X	X	X
Podpora		X	X	X	X
Vzájemnost		X	X	X	X
<b>Podpora zábavy</b>	X		X		X
<b>Společný čas</b>	X	X	X	X	
<b>Podobnost</b>			X		X

První téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu pohledem klientů jsme nazvali „**přístup mentora**“. I klienti zmiňují **partnerský přístup** a **respekt** jako faktory funkčního vztahu: „*Mně to právě vyhovuje, jelikož si ten klient může zvolit, jak to bude probíhat ten program. Že tam není žádnéj vynucenej program, že teď to bude takhle a bude se chodit třeba tam, jo*“ (Dan). Pro Dana bylo důležité, že se jej dobrovolnice ptala, co by chtěl na schůzkách dělat. Akceptovala jeho přání. Druhým faktorem je respekt, který i klienti reflektují jako podstatný.

Druhé téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „**vytvoření podpůrného vztahu**“. Jedná se o téma, které bylo klienty zmiňováno nejvíce. Je pro ně podstatné a významné. Prvním faktorem je **přátelství**, které pojmenovávají všichni klienti. Popisovali společné trávení času, radost ze schůzek a blízký vztah k dobrovolníkovi: „*Tak máme velký pouto, mám ji fakt hodně ráda*“ (Eliška). **Důvěra** byla nejvíce syceným faktorem mezi klienty. Opět se jedná o faktor, který zmínili všichni klienti: „*Já jsem jí strašně důvěřovala, takže.. nebo důvěřuji jí i teď' ... já jsem jí říkala všechno, moje problémy prostě, pocity, já jsem jí všechno řekla jako. Takže spíš aj tohle, že náš vztah postupoval dál a dál a dál, do vyšší, dokonce do nejvyšší úrovně si myslím*“ (Simona). Dalším faktorem je **podpora**, kterou klienti od svých dobrovolníků vnímají a cení si jí: „*Cením si toho. A jsem ráda, že mi aspoň trošku otevřela oči a podržela mě*“ (Eliška). **Vzájemnost** je pro klienty rovněž důležitým faktorem vztahu. Popisují vzájemnou snahu cílicí na spokojenost jak



dobrovolníka, tak i klienta ve vztahu. Vyjadřují, že tu jsou pro své dobrovolníky, kdyby potřebovali. Posledním významným faktorem je **podpora zábavy**. Klienti často zmiňují, že zažívají na schůzkách mnoho zábavy a legrace. Schůzky si užívají a podle svých slov se na nich rozhodně nenudí. Často se jim stává, že ani nevnímají čas, když jsou se svým dobrovolníkem.

Třetí téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme nazvali „**společný čas**“. Pro vybudování vztahu je dle klientů potřeba trávit společný čas a mít pravidelné schůzky: „*Ono to nebylo jakoby z ničeho nic. Občas se mi nechtělo, pak to bylo jakoby napůl, pak už se mi víc chtělo a tak, jo. Ale nebyl to nějaký jeden moment, kterej by to změnil. To až časem*“ (Dan).

Čtvrté téma popisující faktory funkčního mentoringového vztahu jsme „**podobnost**“. Klienti zmiňují větší spokojenost ve vztahu, pokud jsou si s dobrovolníkem v něčem podobní. Míra individuality je i zde. Pro někoho je důležitá podobnost osobnostní, pro někoho podobnost v zájmech a pro někoho je důležité pohlaví: „*A hlavně si myslím, že prostě holka s holkou vychází líp, než kluk s holkou jakože. Když je dobrovolnice a kluk jako, tak já si myslím, že je lepší.. kdybych měla třeba kluka... jakože s holkou si víc rozumím a říkám ji víc takové holčičí věci*“ (Simona).

## 8.2.5 Další témata vzešlá z analýzy

Témata, která jsme popisovali v předchozí části této kapitoly, se vztahovala přímo ke stanoveným výzkumným otázkám a cílům výzkumného šetření. V této podkapitole bychom rádi věnovali pozornost tématům, která také vzešla z analýzy rozhovorů, ale nevztahují se přímo k výzkumným cílům této práce. První oblastí je spokojenost dobrovolníků v programu. Nejčastější odpovědi u otázek na limity programu bylo právě vyjádření spokojenosti. Z toho důvodu vnímáme jako důležité se této oblasti krátce věnovat. Druhou oblastí je motivace účastníků ke vstupu do programu. Tyto poznatky mohou přispět k lepšímu plánování náboru nových dobrovolníků a klientů.

Tabulka 13: Spokojenost dobrovolníků s programem)

	Andrea	Dominika	Emma	Julie	Lukáš	Sandra
<b>Péče o tým</b>						
Opora ve vedení	X	X	X	X	X	X
Zpětné vazby		X	X	X	X	X
Intervize		X	X	X	X	X
Volné vstupy, inspirace, proplacení materiálů		X		X		X
<b>Atmosféra v týmu</b>						
Příjemná atmosféra	X	X	X			
Partnerský přístup		X	X	X		
Soudržnost týmu		X	X			

### Spokojenost dobrovolníků s programem „Na cestě“

Dobrovolníci pozitivně hodnotí dvě témata spojená s oblastí spokojenosti. Prvním tématem je „**péče o tým**“, u které vnímají velikou **oporu ve vedení**: „*Podpora od vás je maximální a víme, že kdykoliv můžeme prostě zavolat, když se necítíme nebo tak, v něčem. Což je naprosto super*“ (Sandra). Dále si cení **zpětných vazeb** na svou práci: „*A pro mě je dost podstatné v tomto i vnímat nějak zpětné vazby, že funguješ nějakou pozitivní psychologií, že mě to velmi naplňuje a pohání vpřed*“ (Emma). Spokojenost je vyjadřována i směrem k **intervizím**, během kterých dobrovolníci dostávají podporu, sdílí zkušenosti, tráví společný čas a cítí se být součástí širšího týmu organizace. Součástí péče o tým jsou i možnosti trávení času s klientem, které jsou zapojeným dvojicím poskytovány. Dobrovolníci jsou nejvíce vděční za **volné vstupy**, za poskytování **inspirace** na schůzky a za **proplacení** materiálu, cestovného a vstupenek.

Druhým tématem v oblasti spokojenosti dobrovolníků s programem je „**atmosféra v týmu**“. Dobrovolníci zmiňují **příjemnou atmosféru** a s ní spojený osobní přístup: „*Vnímám i ten osobnostní přístup... jakej s vámi máme navázaný vztah, tak se nebojím vůbec*

nic říct. Je to prostě všechno hezky otevřený a tokový příjemný“ (Dominika). Významný je pro dobrovolníky **partnerský přístup**: „A přišel mi velmi přátelský. Mluvil hodně takovým partnerským stylem, že nás nebral no tak se na to podíváme, tak jak nějaký nadřízený. To mi přišlo jako velmi podstatné“ (Emma). Dále dobrovolníci pojmenovávají, že koordinátoři vědomě pracují na **soudržnosti týmu**, což zvyšuje jejich spokojenost a pocit sounáležitosti. Děje se tak především prostřednictvím společných intervizí a akcí, které jsou pro dobrovolníky pořádány (teambuilding, ukončení sezóny, vánoční posezení a podobně).

*Tabulka 14: Motivace ke vstupu do programu*

	<b>Andrea</b>	<b>Dominika</b>	<b>Emma</b>	<b>Julie</b>	<b>Lukáš</b>	<b>Sandra</b>
<b>Pobídka od kamaráda</b>		X	X	X	X	X
	<b>Adéla</b>	<b>Dan</b>	<b>Eliška</b>	<b>Jana</b>	<b>-</b>	<b>Simona</b>
<b>Tlak dospělého</b>		X	X	X		X

Další oblastí, kterou bychom rádi blíže popsali, je motivace ke vstupu do programu. U dobrovolníků se objevuje téma „**pobídnutí k zapojení od kamaráda**“. Čtyři dobrovolníci popisují, že jim ke vstupu do programu dodal odvalu nějaký kamarád, který nastoupil zároveň s nimi, popřípadě v programu již zapojený byl: „*Spolužačky říkaly, jooo hele tady je nějaké dobrovolnictví s tímhle a tímhle. Pojd', půjdeš do toho s náma. A já: hej počkej, to já se bojím a ne. A oni jo jo, už jsme ti to domluvily, půjdeš tam a tam*“ (Dominika). U klientů vyvstává téma „**tlaku na zapojení od dospělého**“. Všichni klienti popisují, že se jim na začátku do programu nechtělo, nevěděli, co od něj očekávat, a zapojili se na popud někoho dospělého. Dan popisuje svou zkušenost následovně: „*Já jsem moc nechtěl. Tak mamka mě tam prostě donutila. Říkala, prostě půjdeš, tak jsem šel, že jo. Ale zjistil jsem, že to je docela dobrý.*“ U Simony hrál roli dětský domov: „*Moc se mi jako nechtělo jako popravdě, spíš nás k tomu donutil domov, tak jsme teda souhlasili, že teda jo no*“ (Simona).

## 8.2.6 Interpretace

V této části textu nabízíme možnou interpretaci výsledků tematické analýzy. Cílem je popsat to, co se v textu bezprostředně neobjevuje, jít za zjevný obsah textu a vyjádřit, jak my interpretujeme zkušenost respondentů. Je potřeba připomenout a zdůraznit, že *„je to vždy výzkumník se svým životním kontextem, kdo je jejím autorem“* (Koutná Kostínková & Čermák, 2013, 22).

Všimli jsme si značných rozdílů mezi klienty a dobrovolníky v počtu jimi reflektovaných témat ve všech zkoumaných oblastech. Klienti uváděli výrazně nižší počet témat oproti skupině dobrovolníků. Jsme toho názoru, že to je způsobeno výrazně nižší schopností sebereflexe klientů.

Zajímavá je pro nás konfrontace pohledu klientů a dobrovolníků. V přínosech programu (pro obě skupiny) se objevuje řada věcí, které zmiňuje pouze jedna skupina. Například někteří klienti zmiňují, že se naučili nové studijní návyky nebo získali důvěru v lidi, ale dobrovolníci tato témata neuvádějí. Naopak podle dobrovolníků se klienti zlepšili v trpělivosti, samostatnosti a sebepoznání, ale klienti tato témata nereflektují. Klienti dále uvádí zlepšení dobrovolníků v otevřenosti a sebedůvěře, ale dobrovolníci tato témata nezmiňují.

Přínosnou informací z oblasti limitů programu je pro nás vztah klientů k Individuálním plánům. Dobrovolníci reflektují, že klienti nemají rádi Individuální plány. Toto téma se objevuje i u skupiny klientů. Podpořením tohoto tvrzení by mohlo být i to, že dobrovolníci zmiňují větší potřebu těchto setkání (zejména kvůli získání zpětné vazby od klienta), ale klienti tuto potřebu nezmiňují. Negativní postoj k Individuálním plánům by mohl souviset se slabým vztahem klientů s pracovníky organizace, kteří jsou na těchto setkáních přítomni.

I v oblasti limitů programu jsme spatřovali značné rozdíly mezi pohledem dobrovolníků a klientů. Dobrovolníci jako limit programu uvádí dojíždění za klientem, pravidla pečovatелů a domlouvání schůzek, ale klienti tato témata nezmiňují. Důvodem by mohl být fakt, že většina zodpovědnosti za tuto praktickou stránku schůzek je mnohdy právě na dobrovolníkovi, přinejmenším v začátcích vztahu tomu tak je vždycky. Dále klienti jako

limit uvádí málo volných vstupů. Naopak dobrovolníci toto téma nezmiňují, naopak reflektují, že si váží toho, že volné vstupy jsou k dispozici.

V oblasti důležitých faktorů mentoringového vztahu je zajímavé, že dobrovolníci jmenují motivaci, pravidelnost schůzek a transparentnost, kdežto klienti tato témata vůbec nezmiňují. Naopak klienti uvádí vzájemnost, které nepřipsal důležitost žádný dobrovolník. Společnými tématy jsou přátelství, důvěra, podpora, zábava, respekt, partnerský přístup, čas a podobnost.

Při podrobnějším prozkoumání podtémat jsme si všimli určité souvislosti. Dobrovolnice Andrea jako jediná nejmenovala spokojenost se zpětnými vazbami a intervizemi. Intervize považuje za příliš pomalé. Bylo pro nás zajímavé podívat se na to, v čem se liší její pohled na přínosy programu právě pro ni. V oblasti přínosů pro dobrovolníky jako jediná nejmenovala posun v sebereflexi a navázání přátelských vztahů s ostatními dobrovolníky (toto podtéma nezmínila ani Emma). Lze se domnívat, že dobrovolníci, kteří jsou spokojeni se zpětnými vazbami a intervizemi, je také více navštěvují a dokáží je lépe využít, a to jak ke zlepšení v sebereflexi, tak k navázání přátelských vztahů s ostatními dobrovolníky.

## 9 DISKUZE

Uvědomujeme si, že tato studie má několik možných zdrojů zkreslení a nedostatků. V následující kapitole proto poskytneme její kritické zhodnocení. Srovnáme studii s výsledky jiných autorů, popíšeme její limity a nabídneme i možná doporučení pro další výzkumné projekty.

### 9.1 Přínosy výzkumu

Prvním cílem této studie bylo popsat přínosy programu „Na cestě“. Rhodes et al. (2006) ve své studii zmiňuje rozvoj identity u klientů zapojených do mentoringového vztahu. Tento přínos byl zaznamenán i v našich výsledcích. Konkrétně se jedná o zvýšenou sebedůvěru a lepší sebepoznání. Dále výše jmenovaná studie zmiňuje zlepšení v oblasti vztahu k druhým lidem, což potvrzuje i Lata (2020). Zlepšení v této oblasti ovšem náš výzkum nepotvrdil. Domníváme se, že by to mohlo být způsobeno kvalitativní povahou výzkumu, nižší mírou sebereflexe klientů a absencí náhledu dobrovolníků do ostatních vztahů v životech klientů. Na druhou stranu se s organizací Lata (2020) shodujeme ve zlepšení v komunikační oblasti, praktických dovednostech a vztahu k sobě. Domníváme se, že podobnost výsledků souvisí se spoluprací obou organizací. Lata zprostředkovávala první školení dobrovolníků v programu „Na cestě“. Tudiž i zaměření a cíle práce s ohroženou mládeží mají tyto dvě organizace podobné.

Kvalitativní studie, kterou realizovali Meltzer a Saunders (2020), poukazuje na přínosy pro mentory. S výsledky z naší studie se shodují ve zlepšení komunikačních dovedností a získání zkušeností se specifickou skupinou dětí. Lata (2020) poukazuje na lepší sebereflexi, práci s osobními hranicemi a komunikaci. Tato zjištění náš výzkum potvrdil a kromě toho zaznamenal také posun v osobnostním rozvoji, ve vztahových dovednostech, v získání nových přátel a zkušeností a učení dovedností od klientů.

Druhým cílem této studie bylo popsat limity a návazná doporučení pro program „Na cestě“. Z těchto zjištění si odnášíme cenné podněty do praxe. Limitem programu pro dobrovolníky i klienty byly organizační potíže. Zapojeným dvojicím by mohlo ulehčit jejich působení v programu, kdyby oba aktéři pocházeli z jednoho města a došlo k důkladnějšímu nastavení komunikace a spolupráce s pečovateli těchto dětí. Dalším podnětem je vytvoření

webové stránky, na které budou všechny potřebné informace pro dobrovolníky pohromadě. Co se týče intervizí, doporučujeme zaměřit se na udržení jejich dynamiky. Zároveň považujeme za zcela nezbytné více pracovat s klienty a budovat jejich vztah k pracovníkům organizace. Bylo by zajímavé blíže zaměřit pozornost na vztah klientů k Individuálním plánům, ke kterým dle výsledků z našeho výzkumu nemají pozitivní vztah. V neposlední řadě doporučujeme věnovat větší pozornost vzdělávání dobrovolníků, což je jedna z oblastí, kterou ve výzkumu čteně zmiňují. Toto zjištění je v souladu s dalšími autory, například Sipe (2002) poukazuje na důležitost pocitu kompetence mentora a supervizní vedení.

Třetím cílem práce bylo popsat důležité faktory mentoringového vztahu. Dobrovolníci i klienti přisuzují hlavní význam přístupu mentora a vytvoření podpůrného vztahu. Tato zjištění korespondují s výsledky, které ve své studii uvádí Sipe (2002). Jmenovaný autor vyzdvihuje význam důvěry, kterou jmenovali všichni zapojení klienti a pět z šesti dobrovolníků i v naší studii. V kvantitativní studii zjistili Grossman a Rhodes (2002), že délka vztahu je přímo úměrná kvalitě vztahu. Toto zjištění podporují i dobrovolníci zapojení do programu „Na cestě“. U jejich klientů byl společný čas důležitý pro vytvoření vztahu. Vliv podobnosti mezi dobrovolníkem a klientem se ukazuje jako významný, stejně jako ve studii Raposa et al. (2019). Spencer et al. (2018) pojmenovávají nesoulad mezi očekáváním klientů a žen dobrovolnic. Klienti očekávají zábavu a příjemné aktivity, dobrovolnice zase vytvoření důvěrného vztahu. Naše studie reflektuje důležitost zábavy na schůzkách z obou stran. Zároveň dobrovolníci pojmenovávají nutnost pracovat s vlastním očekáváním, aby došlo k vytvoření přínosného mentoringového vztahu.

## 9.2 Limity výzkumu

První faktor, který mohl ovlivnit výsledky našeho výzkumného šetření, je křížení role výzkumníka a role koordinátora mentoringového vztahu. Zhruba polovina respondentů výzkumu přímo spadá pod metodické vedení realizátorky výzkumu a všichni dobrovolníci u ní jsou pod intervizí. Z toho důvodu se mohla objevit motivace odpovídat žádoucím způsobem, což přirozeně může vést k určitému zkreslení výsledků. Na druhou stranu tato vztahová stránka mohla podpořit větší otevřenost respondentů. To ovšem neplatí u zapojených klientů, kteří realizátorku výzkumu osobně neznali a na rozhovoru ji viděli poprvé. Pro budoucí výzkum doporučujeme za realizátora rozhovorů zvolit osobu, která není s respondenty v jiném vztahu než výzkumník – respondent.

Dalším důležitým aspektem, který mohl zkreslit výsledky, byla zvolená metoda a znění otázek pro klienty. U této skupiny respondentů jsme vnímali, že i po zjednodušení otázek u některých z nich docházelo k jejich nepochopení a bylo potřeba delšího vysvětlování a opisování. Ukázalo se, že míra sebereflexe u klientů je nižší a byla by pro ně vhodnější jiná metoda sběru dat. Doporučujeme zařazovat přestávky, prokládat činnosti, využívat vizuální podněty a pracovat s projektivním materiálem. Pro reflexi vztahu máme dobrou zkušenost s lektorskými a terapeutickými kartami, které mohou děti povzbudit k vyjádření vlastního prožívání.

U skupiny dobrovolníků byla zjištěna potřeba předchozího seznámení s otázkami, popřípadě alespoň s okruhy rozhovoru. Respondenti by ocenili čas na přípravu, během kterého by mohli lépe své odpovědi promyslet a připravit se na ně. Nechali jsme dostatečný prostor u každé otázky a normalizovali potřebu delšího času. Touto cestou jsme se vydali záměrně, abychom snížili možné zkreslení vlivem promyšlení svých odpovědí předem. Případná delší doba na přípravu by sice mohla vést k uvádění většího množství informací, ale zároveň zvyšuje riziko jejich zkreslení.

Osobnost výzkumníka s jeho názory, postoji a hodnotami mohla představovat další možnou oblast zkreslení. Tomu jsme se snažili předejít sepsáním reflexe zkušeností výzkumnice s tématem výzkumu. Tuto reflexi uvádíme v kapitole 6. 3.

Zastoupení žen ve výzkumném souboru výrazně převyšovalo zastoupení mužů (9 žen a 2 muži). Tento fakt byl způsoben rozložením týmu dobrovolníků ve Sdružení D, které je převážně ženské. Dále byli zapojeni pouze respondenti, kteří byli v dlouhodobém mentoringovém vztahu. Výzkumný soubor by bylo možné obohatit o další skupiny osob. Příkladem mohou být dobrovolníci a klienti ze vztahů kratších než jeden rok, ze vztahů úspěšně ukončených či ze vztahů ukončených předčasně. Domníváme se, že by tím mohla být informační hodnota obohacena. Navíc zapojením účastníků, kteří již mají mentoringové vztahy ukončeny, by mohl vzrůst i podíl zapojených mužů do souboru, což by mohlo nabídnout další zajímavou perspektivu výzkumu.

Tato magisterská práce je prvním výzkumným počinem, který se zaměřil na formální mentoringový program „Na cestě“. Plyne z něj mnoho doporučení a přesahů do praxe. Doporučujeme ve výzkumném snažení pokračovat a tím zkvalitňovat celý program a jeho další směřování. Bylo by například velmi přínosné realizovat kvantitativní studii zaměřenou



na přínosy programu pro klienty. Dále by bylo zajímavé doplnit získané výsledky o pohled koordinátorů vztahu a zákonných zástupců zapojených dětí.

Podstata kvalitativního typu výzkumu omezuje zobecnitelnost jeho výsledků na další účastníky zapojené do programu „Na cestě“. Stejně tak i zobecnitelnost na jiné formální mentoringové programy. Z tohoto důvodu doporučujeme výše zmiňované kvantitativní šetření. V této oblasti by byla velmi přínosná spolupráce mezi organizacemi, které obdobné programy nabízejí.

# 10 ZÁVĚRY

V této kapitole prezentujeme závěry celé výzkumné studie. Z analýzy rozhovorů vyplynulo několik témat, která byla rozdělena do čtyř oblastí souvisejících s cíli a výzkumnými otázkami. Těmito oblastmi jsou přínosy programu pro dobrovolníky, přínosy programu pro klienty, limity programu a důležité faktory mentoringového vztahu. Objevila se rovněž témata, která sice nemají přímou souvislost se stanovenými cíli této práce, ale jedná se o témata, jež považujeme v kontextu této práce rovněž za významná. Jedná se o spokojenost dobrovolníků s programem a motivaci dvojic do programu vstoupit. V následující části textu prezentujeme u každé oblasti pouze hlavní okruhy témat. Jejich detailní popis je obsažen v kapitole o výsledcích výzkumného šetření (kapitola 8. 2). U každé oblasti se vyjádříme k pohledu dobrovolníků a pohledu klientů.

## **Přínosy programu**

V oblasti přínosů programu jsou popsány oblasti, které se dle dobrovolníků a klientů během mentoringového vztahu v programu „Na cestě“ rozvíjí.

**Dobrovolníci** vnímají posun u klientů v osobnostním rozvoji, rozvoji praktických dovedností a rozvoji komunikačních dovedností. Dále vnímají zlepšení ve vztahu k sobě a v trávení volného času. U sebe dobrovolníci vnímají posun v osobnostním rozvoji, vztahových dovednostech, komunikačních dovednostech a sebereflexi. Dále popisují získání nových zkušeností, přátel a dovedností naučených od svého klienta.

**Klienti** vnímají posun u dobrovolníků v osobnostním rozvoji, rozvoji praktických dovedností a rozvoji komunikačních dovedností. Dále popisují získání nových zkušeností, přátel a dovedností naučených od klienta. U sebe klienti vnímají posun v osobnostním rozvoji, rozvoji praktických dovedností, rozvoji komunikačních dovedností. Dále popisují zlepšení vztahu k sobě samému a trávení volného času.

**Společné** oblasti přínosů jsou osobnostní rozvoj a komunikační dovednosti.

## **Limity a doporučení**

V této oblasti jsou popsány jednak limity, které zapojeným účastníkům komplikují jejich účast v programu, jednak jejich doporučení na zlepšení programu.

**Dobrovolníci** do limitů programu řadí organizační potíže, efektivitu programu, slabý vztah klienta k organizaci, pravidla programu a informovanost.

U **klientů** dochází ke shodě v limitu organizační potíže. Dále zmiňují Individuální plány, málo volných vstupů a nedostatečnou propagaci programu.

**Společnou** oblastí limitů jsou organizační potíže.

### **Důležité faktory mentoringového vztahu**

Poslední oblastí jsou **důležité faktory** mentoringového vztahu. Jedná se o faktory, které jsou podle dobrovolníků a klientů žádoucí pro podporu a rozvoj mentoringového vztahu.

**Dobrovolníci** reflektují důležitost přístupu mentora a vytvoření podpůrného vztahu. Dalšími faktory jsou čas, motivace, pravidelnost schůzek, podobnost mezi klientem a mentorem a angažovanost klienta.

**Klienti** ve shodě s dobrovolníky reflektují důležitost přístupu mentora a vytvoření podpůrného vztahu. Dále přidávají faktor společně tráveného času a podobnosti mezi klientem a mentorem.

Důležité faktory vztahu, které jsou **společné** pro obě skupiny, jsou přístup mentora, čas, vytvoření podpůrného vztahu a podobnost mezi klientem a mentorem.

### **Spokojenost s programem a motivace do programu vstoupit**

Dalším podstatným zjištěním je spokojenost dobrovolníků s programem. Pozitivně hodnotí zejména péči o tým a pozitivní atmosféru v týmu.

Druhou oblastí, která vzešla z analýzy rozhovorů nad rámec cílů této práce, je motivace dvojic ke vstupu do programu. U dobrovolníků hrálo významnou roli pobídnutí od další osoby (například od kamaráda). U klientů byl oproti tomu zmiňován tlak na zapojení od dospělého.

# 11 SOUHRN

Tato diplomová práce se zaměřuje na formální mentoringový program „Na cestě“, který realizuje olomoucké Sdružení D.

První kapitola teoretické části práce je věnována problematice dospívání, která je pro program „Na cestě“ tématem stěžejním. Jedná se o období, během kterého dospívající prochází procesem proměn, jejichž zvládnutí je velmi individuální a rozmanité (Thorová, 2015). Mluvíme o změnách tělesných, kognitivních, emočních, vztahových a spirituálních. Všechny tyto složky na sebe vzájemně působí a ovlivňují další důležité procesy v životě člověka (například chování, prožívání, motivaci, a podobně). Pro účely této práce bylo přijato věkové vymezení dospívání Vágnerové (2012), která do skupiny dospívajících řadí všechny jedince ve věku minimálně 10 let a maximálně 20 let.

Zaměřením druhé kapitoly byla problematika „ohrožené mládeže“. Do této skupiny řadíme všechny dospívající jedince, kteří jsou následkem spolupůsobení více faktorů náchylnější k selhání v sociální a psychické oblasti (Labáth, 2001). Tyto rizikové faktory působící na člověka mohou být rozmanité a mohou se vzájemně ovlivňovat. Mluvíme zejména o biologických faktorech, osobnostních rysech, rodině a sociálním prostředí, vrstevnících a o působení celé společnosti.

Třetí kapitola je primárně zaměřena na formální mentoring jako jednu z forem sociální intervence pro děti a dospívající. Toto vymezení vzniklo v USA na přelomu 19. a 20. století, kde se prvním mentoringovým programem stal program „Big Brother Big Sister of America“ (Brumovská & Málková, 2010). Dále je v této kapitole věnována pozornost vymezení mentoringu a popisu aktérů mentoringového vztahu, jeho typologii a fázím.

Byla provedena řada studií na zjišťování kvality formálních mentoringových vztahů a jejich přínosů. Pro kvalitu vztahu je důležitá zejména důvěra a přístup mentora (Supe, 2002). Dále bylo prokázáno, že délka vztahu je přímo úměrná jeho kvalitě (Grossman & Rhodes, 2002). Mezi hlavní oblasti přínosů pro klienty je řazen rozvoj sociální, emoční, kognitivní a rozvoj identity (Rhodes et al., 2006). Naopak přínosem pro mentory je například zlepšení v komunikačních dovednostech, naslouchání a emoční podpoře (Meltzer & Saunders, 2020).

Čtvrtá kapitola cílí na vybrané formální mentoringové programy v České republice. Pozornost je věnována programu „Pět P“, programu „Ve dvou se to lépe táhne“ a programu „Na cestě“. U prvních dvou jmenovaných programů byly realizovány výzkumy na jejich přínos pro klienty a dobrovolníky. Lata (2020) uvádí zlepšení u klientů v následujících oblastech: komunikační dovednosti, praktické dovednosti, vztah k druhému, vztah k sobě. U mentorů je pozorováno zlepšení v sebereflexi, práci s osobními hranicemi a v komunikaci. Břízová (2018) u programu „Pět P“ uvádí posun dětí v sebedůvěře, schopnosti vyjadřovat emoce, vztazích s vrstevníky, zájmu o nové věci, snížení agresivních projevů a v samostatném rozhodování. Program „Na cestě“ vznikl v roce 2014 v rámci projektu „Kluby Na cestě“. Jedná se o vrstevnický, vztahový, komunitní mentoringový program. Jeho hlavním cílem je navázat vztah mezi klientem a dobrovolníkem. Dvojice se setkává pravidelně každý týden na dvě až tři hodiny, po dobu minimálně půl roku. Každá dvojice je metodicky vedena a podporována (Sdružení D, 2019a). Dále je ve čtvrté kapitole program „Na cestě“ blíže specifikován a popsán.

Ve výzkumné části jsme si kladli za cíl prozkoumat, jak dobrovolníci a klienti, kteří jsou do programu „Na cestě“ zapojeni minimálně jeden rok, na tento program nahlíží. Hlavním cílem bylo popsat přínosy programu, limity programu a důležité faktory mentoringového vztahu. Zajímá nás pohled dobrovolníků i klientů.

Jedná se o kvalitativní typ výzkumu. Za metodu sběru dat byly zvoleny polostrukturované rozhovory. V prosinci roku 2019 byly realizovány dva pilotní rozhovory. Jeden s dobrovolníkem, druhý s klientem. Samotné výzkumné šetření probíhalo od ledna 2020 do července 2020. S každým účastníkem výzkumu byla domluvena schůzka, během které proběhl rozhovor. Respondenti byli informováni o anonymní povaze rozhovoru, byl jim vysvětlen hlavní záměr výzkumu a byli požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru.

Pro analýzu kvalitativních dat byla zvolena metoda Interpretativní fenomenologické analýzy (IPA), která je zaměřena na porozumění žité zkušenosti člověka (Koutná Kostínková & Čermák, 2013). Výzkumný soubor byl složen z šesti dobrovolníků a pěti klientů. Jedna klientka odmítla poskytnout rozhovor, byla však ochotná vyplnit dotazník, který odpovídal struktuře rozhovoru. Byť jsou takto získaná data značně ochuzena oproti informacím z rozhovorů, jsou pro nás cenná. Proto jsme se rozhodli respondentku z výzkumu nevyřazovat.

Z analýzy rozhovorů vyplynulo několik témat, která byla rozdělena do čtyř oblastí souvisejících s cíli a výzkumnými otázkami. Těmito oblastmi jsou přínosy programu pro dobrovolníky, přínosy programu pro klienty, limity programu a důležité faktory mentoringového vztahu. Objevila se rovněž témata, která sice nemají přímou souvislost se stanovenými cíli této práce, ale jedná se o témata, jež považujeme v kontextu této práce rovněž za významná. První oblastí je spokojenost dobrovolníků s programem, ve které dobrovolníci vyzdvihují zejména téma péče o tým a atmosféry v týmu. Druhou oblastí je motivace dvojic do programu vstoupit. Dobrovolníci jmenují význam pobídky od kamaráda, klienti tlak dospělého.

Oblasti přínosů pro dobrovolníky a klienty byly identifikovány jednak identické, jednak rozdílné. **Společné** oblasti přínosů jsou osobnostní rozvoj a komunikační dovednosti. U **klientů** se dále jedná o praktické dovednosti, zlepšení vztahu k sobě a trávení volného času. U **dobrovolníků** jsou to vztahové dovednosti, zkušenosti, nová přátelství, učení od klientů a posílení sebereflexe.

**Společnou** oblastí limitů jsou organizační potíže. **Dobrovolníci** dále vnímají limity v efektivitě programu, slabém vztahu klienta k organizaci, pravidlech programu a informovanosti. **Klienti** mezi limity řadí Individuální plány, málo volných vstupů a nedostatečnou propagaci programu.

Důležité faktory vztahu, které jsou **společné** pro obě skupiny, jsou přístup mentora, čas, vytvoření podpůrného vztahu a podobnost. **Dobrovolníci** navíc jmenují motivaci, pravidelnost a angažovanost klienta.

# LITERATURA

- Bahbouh, R. (2011). *Základní etické principy psychologického výzkumu*. In P. Weiss a kol., *Etické otázky v psychologii* (pp. 141-149). Praha: Portál.
- Bennetts, C. (2003). *Mentoring youth: Trend and tradition*. *British Journal of Guidance & Counselling*, 31(1), 63–76. doi:10.1080/0306988031000086170
- Blatný, M., Polišenská, V. A., Balaščíková, V., Hrdlička, M. (2005): *Problematika rizikového chování vývoje dětí a dospívajících: hlavní témata a implikace pro další výzkum*. *Československá psychologie*, 6 (49), 524–539.
- Brumovská, T., & Málková, G. (2010). *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál.
- Břízová, B. (2010). *Zhodnocení efektivity sociálně preventivního programu Pět P v České republice a jeho vývoj* [Disertační práce]. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.
- Břízová, B. (2018). *Výsledky evaluační metody Mentoring v rámci programu Pět P/Big Brother Big Sister – celorepublikové vyhodnocení 2016-2018*. Plzeň: Asociace dobrovolnických mentoringových programů, z.s.
- Břízová, B., Cruzová, D., Hasanová, Z., Šimková Koutová, R. (2018). *Manuál dobrovolnického mentoringového programu Pět P/BBBS*. Horní Benešov: Mgr. Bc. Hana Hudáková Dis.
- Carr-Gregg, M. (2012). *Psychické problémy v dospívání*. Praha: Portál.
- DeWit, D. J., DuBois, D., Erdem, G., Larose, S., & Lipman, E. L. (2016). *The Role of Program-Supported Mentoring Relationships in Promoting Youth Mental Health, Behavioral and Developmental Outcomes*. *Prevention Science*, 17(5), 646-657. <https://doi.org/10.1007/s11121-016-0663-2>
- Dolejš, M., & Skopal, O. (2016). *Škála impulzivity Dolejš a Skopal (SIDS). Příručka pro praxi*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Drew, A. L., Keller, T. E., Spencer, R., & Herrera, C. (2020). *Investigating mentor commitment in youth mentoring relationships: The role of perceived program practices*. *Journal Of Community Psychology*, 48(7), 2264-2276. <https://doi.org/10.1002/jcop.22409>
- DuBois, D. L., & Neville, H. A. (1997). *Youth mentoring: Investigation of relationship characteristics and perceived benefits*. *Journal of Community*

Psychology, 25(3), 227–234. doi:10.1002/(sici)1520-6629(199705)25:3<227::aid-jcop1>3.0.co;2-t

- DuBois, D. L., & Silverthorn, N. (2005). *Natural Mentoring Relationships and Adolescent Health: Evidence From a National Study*. American Journal Of Public Health, 95(3), 518-524. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2003.031476>
- Erikson, E. (2015). *Životní cyklus rozšířený a dokončený*. Praha: Portál.
- Ferreres, A. R. (2018). *Brief History of Mentorship*. Surgical Mentorship And Leadership, 3-8. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-71132-4\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-71132-4_1)
- Goldner, L., & Golan, D. (2017). *The long-term effects of youth mentoring on student mentors' civic engagement attitudes and behavior*. Journal Of Community Psychology, 45(6), 691-703. <https://doi.org/10.1002/jcop.21886>
- Grossman, J. B., & Rhodes, J. E. (2002). *The Test of Time: Predictors and Effects of Duration in Youth Mentoring Relationships*. American Journal Of Community Psychology, 30(2), 199-219. <https://doi.org/10.1023/A:1014680827552>
- Grossman, J. B., & Tierney, J. P. (1998). *Does Mentoring Work?* Evaluation Review, 22(3), 403-426. <https://doi.org/10.1177/0193841X9802200304>
- Herrera, C., Grossman, J. B., Kauh, T. J., & McMaken, J. (2011). *Mentoring in Schools: An Impact Study of Big Brothers Big Sisters School-Based Mentoring*. Child Development, 82(1), 346-361. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2010.01559.x>
- Hestia – Centrum pro dobrovolnictví, z.ú. (nedat.). *Co jsme již zažili*. Získáno z <https://www.hest.cz/cz/home>
- Hurrelmann, K., Richter, M. (2005). Risk behaviour in adolescence: the relationship between developmental and health problems. Journal of Public Health, 14, 20–28.
- Jessor, R. (1991). Risk behaviour in adolescence: a psychosocial framework for understanding and action. Journal Of Adolescent Health, 12, s. 597–605.
- Karcher, M. J., Kuperminc, G. P., Portwood, S. G., Sipe, C. L., & Taylor, A. S. (2006). *Mentoring programs: A framework to inform program development, research, and evaluation*. Journal Of Community Psychology, 34(6), 709-725. <https://doi.org/10.1002/jcop.20125>
- Keller, T. E. (2005). *A Systemic Model of the Youth Mentoring Intervention*. The Journal Of Primary Prevention, 26(2), 169-188. <https://doi.org/10.1007/s10935-005-1850-2>



- Koutná Kostínková, J., & Čermák, I. (2013). *Interpretativní fenomenologická analýza*. In T. Řiháček, I. Čermák, & R. Hytych (Eds.), *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy* (pp. 9–43). MUNI Press.
- Krch, F. D. (2002). *Mentální anorexie*. Praha: Portál.
- Krulová, V. (2017). *Význam dobrovolnictví v osobním a profesním životě bývalých dobrovolníků v programu Pět P [Magisterská diplomová práce]*. Brno: Masaryková univerzita.
- Labáth, V. (2001). *Riziková mládež: možnosti potencionálnych zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Langmeier, J., & Matějček, Z. (1974). *Psychická deprivace v dětství*. Praha: Avicenum.
- Langmeier, J., Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie*. Praha: Grada Publishing.
- Lata – programy pro mládež a rodinu, z. ú. (2020). *Výroční zpráva 2019*. Praha: Lata – programy pro mládež a rodinu, z. ú.
- Lata – programy pro mládež a rodinu, z. ú. (nedat.). *Příběh Lata*. Získáno z <http://www.lata.cz/o-nas/kdo-jsme/>
- Lovasová, L. (2005). *Rodinné vztahy*. In *Děti a jejich problémy: sborník studií*. Praha: Sdružení Linka Bezpečí.
- Macek, P. (2003). *Adolescence*. Praha: Portál.
- Matějček, Z. (2003). *Co děti nejvíc potřebují*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (1996). *Práce s rizikovou mládeží: projekt LATA a další alternativy věznění mládeže*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., & Matoušková, A. (2011). *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Kodymová, P., & Koláčková, J. (Eds.). (2010). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Meltzer, A., & Saunders, I. (2020). *Cultivating supportive communities for young people – Mentor pathways into and following a youth mentoring program*. *Children And Youth Services Review*, 110. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104815>
- Miovský, M. (2012). *Výkladový slovník základních pojmů školské prevence rizikového chování*. Praha: Klinika adiktologie, 1. lékařská fakulta Univerzity Karlovy v Praze a Všeobecná fakultní nemocnice v Praze ve vydavatelství Togga.

- Miovský, M., Skácelová, L., Zapletalová, J., Novák, P., Barták, M., Bártík, P. (Eds.). (2015). *Prevence rizikového chování ve školství*. Klinika adiktologie 1. LF UK v Praze a VFN v Praze.
- Němeček, J., Pronyšynová, I. (2020). *Koncepce náboru dobrovolníků*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Němeček, J., Šprynar, J., Zapletalová, Z. (2015). *Praxe Klubů Na cestě*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Petrášová, M. A., Prausová, I., & Štěpánek, Z. (2014). *Mentorink: forma podpory nové generace*. Praha: Portál.
- Pfaurová, P. (2017): *Možnosti měření efektivity mentoringového programu „Ve dvou se to lépe táhne“* [Magisterská diplomová práce]. Praha: Univerzita Karlova.
- Raposa, E. B., Ben-Eliyahu, A., Olsho, L. E. W., & Rhodes, J. (2019). Birds of a feather: Is matching based on shared interests and characteristics associated with longer youth mentoring relationships? *Journal Of Community Psychology*, 47(2), 385-397. <https://doi.org/10.1002/jcop.22127>
- Raposa, E. B., Rhodes, J., Stams, G. J. J. M., Card, N., Burton, S., Schwartz, S., ... Hussain, S. (2019). *The Effects of Youth Mentoring Programs: A Meta-analysis of Outcome Studies*. *Journal of Youth and Adolescence*. doi:10.1007/s10964-019-00982-8
- Rhodes, J. E., Spencer, R., Keller, T. E., Liang, B., & Noam, G. (2006). *A model for the influence of mentoring relationships on youth development*. *Journal Of Community Psychology*, 34(6), 691-707. <https://doi.org/10.1002/jcop.20124>
- Rhodes, J.E., Reddy, R., & Grossman, J. (2005). *The protective influence of mentoring on adolescents' substance use: Direct and indirect pathways*. *Applied Developmental Science*, 9, 31–47. [https://doi.org/10.1207/s1532480xads0901\\_4](https://doi.org/10.1207/s1532480xads0901_4)
- Sdružení D, z. ú. (2016). *Výroční zpráva 2015*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Sdružení D, z. ú. (2017). *Výroční zpráva 2016*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Sdružení D, z. ú. (2018a). *Žádost o udělení akreditace vysílající organizaci v oblasti dobrovolnické služby*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Sdružení D, z. ú. (2018b). *Výroční zpráva 2017*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Sdružení D, z. ú. (2018c). *Dohoda o provedení práce*. Olomouc: Sdružená D., z. ú.
- Sdružení D, z. ú. (2019a). *Program vrstevnického provázení Na cestě – Příručka pro dobrovolníka*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.

- Sdružení D, z. ú. (2019b). *Výroční zpráva 2018*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Sdružení D, z. ú. (2020). *Výroční zpráva 2019*. Olomouc: Sdružení D, z. ú.
- Sdružení D, z. ú. (nedat.). *Program Na cestě*. Získáno z <http://www.sdruzenid.cz/co-delame/provazeni/program-na-ceste/>
- Sipe, C. L. (2002). *Mentoring programs for adolescents: a research summary*. *Journal Of Adolescent Health*, 31(6), 251-260. [https://doi.org/10.1016/S1054-139X\(02\)00498-6](https://doi.org/10.1016/S1054-139X(02)00498-6)
- Spencer, R. (2006). *Understanding the Mentoring Process between Adolescents and Adults*. *Youth & Society*, 37(3), 287–315. doi:10.1177/0743558405278263
- Spencer, R., Drew, A. L., Walsh, J., & Kanchewa, S. S. (2018). Girls (and Boys) Just Want to Have Fun: A Mixed-Methods Examination of the Role of Gender in Youth Mentoring Relationship Duration and Quality. *The Journal Of Primary Prevention*, 39(1), 17-35. <https://doi.org/10.1007/s10935-017-0494-3>
- Spencer, R., Pryce, J., Barry, J., Walsh, J., & Basualdo-Delmonico, A. (2020). Deconstructing empathy: A qualitative examination of mentor perspective-taking and adaptability in youth mentoring relationships. *Children And Youth Services Review*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105043>
- Steinberg, L. (2005). *Cognitive and affective development in adolescence*. *TRENDS in Cognitive Sciences*. 9 (2), 69-74.
- Thorová, K. (2015). *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Praha: Portál.
- Tolan, P. H., Henry, D. B., Schoeny, M. S., Lovegrove, P., & Nichols, E. (2014). *Mentoring programs to affect delinquency and associated outcomes of youth at risk: A comprehensive meta-analytic review*. *Journal Of Experimental Criminology*, 10(2), 179-206. <https://doi.org/10.1007/s11292-013-9181-4>
- Václíková, J. (2020). *Dobrovolnický program Pět P jako nástroj prevence rizikového chování* [Magisterská diplomová práce]. Zlín: Univerzita Tomáše Bati.
- Vágnerová, M. (2000). *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál.
- Vágnerová, M. (2012). *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Praha: Karolinum.
- Weiss, P., Zvěřina, J. (2009). *Sexuální chování české populace*. *Urologie pro praxi*. 10 (3), 160-163.

- Willig, C. (2013). *Introducing Qualitative Research in Psychology*. Open University Press.
- World Health Organization (8. září, 2020). *Recognizing adolescence*. Získáno z <https://apps.who.int/adolescent/second-decade/section2/page1/recognizing-adolescence.html>
- World Health Organization. (1993). *The Health of young people: a challenge and a promise*. Geneva: World Health Organization.

# PŘÍLOHY

## **Seznam příloh:**

1. Abstrakt diplomové práce
2. Abstracto of thesis
3. Informovaný souhlas
4. Struktura rozhovoru – dobrovolníci
5. Struktura rozhovoru – klienti

## **Příloha 1: Abstrakt diplomové práce**

**Název práce:** Program "Na cestě": přínosy a dopad na sebepojetí a chování dětí

**Autor práce:** Bc. Iryna Pronyšynová

**Vedoucí práce:** Mgr. Kateřina Palová, Ph.D.

**Počet stran a znaků:** 125, 253 669

**Počet příloh:** 5

**Počet titulů použité literatury:** 71

### **Abstrakt:**

Teoretická část diplomové práce nejprve pojednává o období dospívání a problematice ohrožené mládeže. Následně je pozornost věnována mentoringu, jakožto jedné z forem sociální intervence pro děti a dospívající. Dále jsou shrnuty vybrané mentoringové programy v České republice se zaměřením na principy programu „Na cestě“. Cílem výzkumné části bylo prozkoumat, jak na tento program nahlíží dobrovolníci a klienti, kteří jsou do něj zapojeni minimálně jeden rok. Byl zvolen kvalitativní přístup a data byla získána metodou polostrukturovaných rozhovorů. Analýza dat byla provedena pomocí metody Interpretativní fenomenologické analýzy (IPA). Výzkumný soubor sestává z 6 dobrovolníků a 5 klientů. Na základě analýzy rozhovorů byla identifikována témata, která popisují zkušenosti respondentů ve čtyřech hlavních oblastech: přínosy programu pro klienty, přínosy programu pro dobrovolníky, limity programu a důležité faktory mentoringového vztahu. Na všechny oblasti bylo pohlíženo jak pohledem dobrovolníků, tak klientů.

**Klíčová slova:** mentoring, mentoringový program, program „Na cestě“, dospívání, ohrožená mládež.

## **Příloha 2: Abstract of thesis**

**Title:** Program "On the Road": Benefits and impact on self-approach and behavior of children

**Author:** Bc. Iryna Pronyšynová

**Supervisor:** Mgr. Kateřina Palová, Ph.D.

**Number of pages and characters:** 125, 253 669

**Number of appendices:** 5

**Number of references:** 71

### **Abstract:**

The theoretical part of the diploma thesis first deals with the period of adolescence and the issue of vulnerable youth. Subsequently, attention is paid to mentoring, as one of the forms of social intervention for children and adolescents. Furthermore, selected mentoring programs in the Czech Republic are summarized, focusing on the principles of the "On the Road" program. The aim of the research part was to examine how this program is viewed by volunteers and clients who have been involved in it for at least one year. A qualitative approach was chosen and data were obtained by the method of semi-structured interviews. Data analysis was performed using the method of Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). The research group consists of 6 volunteers and 5 clients. Based on the analysis of the interviews, topics were identified that describe the respondents' experiences in four main areas: benefits of the program for clients, benefits of the program for volunteers, limits of the program and important factors of the mentoring relationship. All areas were viewed from the perspective of both volunteers and clients.

**Key words:** mentoring, mentoring program, "On the road" program, adolescence, vulnerable youth.

### **Příloha 3: Informovaný souhlas**

#### **Informovaný souhlas s účastí na výzkumu v rámci diplomové práce**

Název práce: Přínosy programu „Na cestě“ pohledem jeho účastníků

Autor práce: Bc. Iryna Pronyšynová

Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Palová

Termín realizace: 1. 11. 2019 – 30. 9. 2020

Místo realizace: prostory Sdružení D, z. ú., 17. listopadu 1126/43, 779 00, Olomouc

Vážení rodiče,

rádi bychom Vás požádali o spolupráci v souvislosti s programem „Na cestě“ (olomouckého Sdružení D, z.ú.), do kterého je zapojeno i Vaše dítě. Chtěli bychom s Vaším dítětem provést krátký rozhovor (cca 30-60 min), který bude nahráván a bude zaměřen na zkušenosti dítěte s daným programem. Všechny výstupy z rozhovoru budou zcela anonymní a nebudou použity jinak, než k interpretaci výsledku v rámci diplomové práce. K tomuto účelu potřebujeme Váš písemný souhlas. Z výzkumu můžete kdykoli, podle svého vlastního uvážení vystoupit.

Souhlasím s tím, aby můj syn/moje dcera.....

absolvoval/a rozhovor týkající se jeho/jejích zkušeností s programem „Na cestě“.

V.....dne.....

.....

(podpis)



## **Příloha 4: Struktura rozhovoru – dobrovolníci**

### **A. Úvodní část – seznámení s výzkumem a informace o respondentech**

1. Jak dlouho děláš dobrovolníka ve Sdružení D?
2. Jak ses o programu dozvěděl/a, a co Tě přimělo se přidat?
3. Co teď studuješ?
4. Kolik jsi měl/a už klientů? A jak dlouhé vztahy to byly?
5. Jak bys program popsal/a kamarádovi, který přemýšlí o zapojení?
6. Popiš mi svého klienta – jaký je?

### **B. Přínosy programu**

1. Proč děláš dobrovolníka zrovna ve Sdružení D a ne jinde?
2. Co program přinesl/přináší právě Tobě?
3. Co ses naučil/a od svého klienta?
4. Jaké má podle Tebe program obecně přínosy pro klienty?
5. Vnímál/a jsi nějaké změny konkrétně u svého klienta?
6. Dokážeš si ty sám/a představit, že bys byla jako klient zapojený/á? Co bys chtěl/a v programu dostat?
7. Jaký vidíš v programu smysl?

### **C. Limity programu**

1. Jaké má podle Tebe program Na cestě limity (nevýhody)?
2. Vnímáš nějaké těžkosti, které komplikují tvoji účast v programu?
3. Kdybys byl/a vedoucí programu, změnil/a bys ho nějak? Co konkrétně?
4. Co bys potřeboval/a, abys byl/a v programu spokojenější?
5. Co bys potřeboval/a, abys mohl/a dobře vykonávat svou „práci“?

### **D. Důležité faktory**

1. Popiš mi váš vztah s klientem.
2. Byly v průběhu vztahu nějaké těžkosti? Jak se vám je podařilo překonat?
3. Co se vám společně podařilo?
4. Zkus mi vyjmenovat nějaké důležité fáze, kterými jste si s klientem prošli.
5. Zkus mi říct, co váš vztah ovlivňovalo (pozitivně i negativně).

### **E. Prostor pro vlastní komentář**

1. Je ještě něco, co bys chtěl/a doplnit?

## **Příloha 5: Struktura rozhovoru – klienti**

### **A. Úvodní část – seznámení s výzkumem a informace o respondentech**

1. Jak dlouho jsi ve Sdružení D?
2. Jak ses o programu dozvěděl/a, a co Tě přimělo se přidat?
3. Co teď studuješ?
4. Kolik jsi měl/a už dobrovolníků? A jak dlouhé vztahy to byly?
5. Jak bys program popsal/a kamarádovi, který by se možná chtěl zapojit?
6. Popiš mi svého dobrovolníka – jaký je?

### **B. Přínosy programu**

1. V čem byl/je program dobrý právě pro Tebe?
2. Co ses naučil/a od svého dobrovolníka?
3. V čem je program podle Tebe dobrý pro dobrovolníky?
4. Vnímál/a jsi nějaké změny konkrétně u svého dobrovolníka?
5. Dokážeš si ty sám/a představit, že bys byla jako dobrovolník zapojený/á? Co bys chtěl/a v programu dostat?
6. Co je cílem programu? V čem je program podle Tebe dobrý?

### **C. Limity programu**

1. Jaké má podle Tebe program Na cestě nevýhody?
2. Vnímáš nějaké těžkosti, které ztěžují tvoje fungování v programu?
3. Kdybys byl/a vedoucí programu, změnil/a bys ho nějak? Co konkrétně?
4. Co bys potřeboval/a, abys byl/a v programu spokojenější?

### **D. Důležité faktory**

1. Popiš mi váš vztah s dobrovolníkem.
2. Byly v průběhu vztahu nějaké těžkosti? Jak se vám je podařilo překonat?
3. Co se vám společně podařilo?
4. Zkus mi vyjmenovat nějaké důležité fáze, kterými jste si s dobrovolníkem prošli.
5. Zkus mi říct, co na váš vztah mělo nějaký vliv (dobrý i špatný).

### **E. Prostor pro vlastní komentář**

1. Je ještě něco, co bys chtěl/a doplnit?