

Univerzita Palackého v Olomouci

Cyrilometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

**RIZIKA PROJEKTU DOPISOVÁNÍ S VĚZNI VE VZTAHU
KLIENT–DOBROVOLNÍK A ZPŮSOBY JEJICH ŘEŠENÍ**



Diplomová práce

Autor: Bc. Kateřina Uhrová

Vedoucí práce: Mgr. Petra Vašíčková

Olomouc

2013

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje v seznamu literatury.

V Olomouci 14. 11. 2013

.....

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Petře Vašíčkové za odborné vedení diplomové práce, její trpělivost, čas, který mi věnovala, její vstřícnost a cenné rady. Dále bych chtěla poděkovat P. Mgr. Kamilu Strakovi ze Staré Vsi nad Ondřejnicí a své rodině za psychickou podporu při jejím dokončení. V neposlední řadě patří mé díky všem dobrovolníkům, kteří mi umožnili zrealizovat výzkumné šetření.

Obsah:

ÚVOD.....	1
1 RIZIKA PROJEKTU DOPISOVÁNÍ S VĚZNI.....	4
1.1 Vymezení pojmu „riziko“ v sociální práci dle různých autorů.....	4
1.2 Etika sociální práce, jako její riziko.....	11
2 DOBROVOLNÍK V PROJEKTU DOPISOVÁNÍ S VĚZNI A RIZIKA S NÍM SPOJENÁ. 13	
2.1 Kdo je to dobrovolník	13
2.2 Teoretická zakotvenost fenoménu dobrovolnictví.....	14
2.3 Rizika na straně dobrovolníka v projektu Dopisování s vězni	16
2.3.1 Motivace	16
2.3.2 Syndrom pomocníka	18
2.3.3 Mlčenlivost	20
2.3.4 Dobrovolníková moc nad klientem.....	21
3 CHARAKTERISTIKA VYSÍLAJÍCÍ ORGANIZACE	25
3.1 Poslání dobrovolnických center	26
3.2 Projekt Dopisování s vězni	26
3.2.1 Maltézská pomoc, o. p. s.	27
3.2.2 Podstata projektu Dopisování s vězni.....	27
3.2.3 Korespondence a její pravidla z pohledu vězeňského personálu	27
4 KOORDINÁTOR PROJEKTU DOPISOVÁNÍ S VĚZNI.....	30
4.1 Koordinátor dobrovolníků	30
4.1.1 Supervize	31
5 KLIENT (VĚZEŇ) V PROJEKTU DOPISOVÁNÍ S VĚZNI	33
5.1 Pachatel trestného činu	33
5.2 Charakteristika osobnosti vězně z pohledu policejní a kriminální psychologie.....	34
5.2.1 Inteligence pachatele	35
5.3 Vztah klient a dobrovolník v projektu Dopisování s vězni	36
5.4 Rizika na straně klienta (vězně)	39
5.4.1 Agresivita	39
5.4.2 Šikana.....	41
5.4.3 Manipulace	42

5.4.4	Persvaze jako určitý druh manipulace	45
5.4.5	Drogová problematika ve vězení	46
5.4.6	Prizonizace.....	47
5.4.7	Psychologické aspekty trestu odnětí svobody	49
5.4.8	Vazební krize.....	50
5.4.9	Poruchy osobnosti	51
5.4.10	Sebevražda a sebepoškozování	54
6	ZPŮSOBY ŘEŠENÍ RIZIK V PROJEKTU DOPISOVÁNÍ S VĚZNI	57
6.1	Agrese	57
6.2	Manipulace, persvaze, fixace a idealizace	59
	Ignorovat a pokračovat	60
6.3	Sebevražda a sebepoškozování.....	61
6.4	Rizika projektu	62
6.5	Syndrom vyhoření, stres a únava	65
7	CÍL VÝZKUMU, VÝZKUMNÁ OTÁZKA	70
7.1	Výběr výzkumného souboru	70
8	VÝZKUMNÁ METODA.....	72
8.1	Zásady kvalitativního výzkumu	72
8.1.1	Polostrukturovaný rozhovor	72
8.1.2	Řízení interview a typy otázek	73
8.1.3	Typy otázek v rozhovoru.....	73
8.2	Otázky k polostrukturovanému rozhovoru	74
8.3	Způsob sběru dat.....	77
8.3.1	Realizace rozhovorů.....	77
8.3.2	Způsob zpracování dat.....	78
9	ANALÝZA DAT	78
9.1	Kódování rozhovoru	80
10	DISKUSE	89
11	DOPLŇJÍCÍ METODA SBĚRU DAT, ZKOUMÁNÍ DOKUMENTU.....	95
11.1	Proces zpracování dokumentu	95
11.2	Výzkumná otázka.....	95

11.3	Zvolený typ dokumentu	96
12	ANALÝZA SUPERVIZÍ.....	96
13	DISKUSE	117
13.1	Srovnání kvalitativního rozhovoru s analýzou supervizí	121
14	ZÁVĚR	123
15	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	125
16	ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE.....	130
17	SEZNAM PŘÍLOH.....	132

ÚVOD

V předkládané diplomové práci se zabývám projektem Dopisování s vězni, především jeho riziky ve vztahu klient a dobrovolník. Cílem práce je popsat tuto dobrovolnickou službu, osobu klienta a další subjekty související s daným projektem. Podstatou budou jeho rizika a způsoby jejich řešení. Svou práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část.

Dílčím cílem teoretické části je poskytnout informace o dobrovolnické službě v rámci projektu dopisování s vězni. Teoretická část je rozdělena do šesti kapitol, přičemž každá z nich se zabývá specifiky dopisování. První kapitola pojednává o pojmu „riziko“ a jeho charakteristice z pohledu sociální práce a o jeho vymezení v rámci projektu. Druhá kapitola se věnuje fenoménu dobrovolnictví, osobě dobrovolníka a rizikům, kterým je dobrovolník vystaven. Kapitola třetí charakterizuje vysílající organizaci Maltézská pomoc a projekt dopisování. Čtvrtá kapitola se věnuje subjektu projektu, jako je koordinátor dobrovolníků, jeho funkcím a rolím, kterou v projektu představuje. Pátá kapitola je nejobsáhlejší a věnuje se klientovi (vězni), jeho charakteristice a rizikům, která může představovat. Poslední, šestá kapitola teoretické části je zaměřena na způsoby řešení rizik.

Další část výzkumu se týká vytvoření, zrealizování a následnému vyhodnocení rozhovorů s dobrovolníky projektu Dopisování s vězni. Rozhovory se zaměřují na lokalitu města Olomouc. Celkem se jich zúčastnilo devět respondentů.

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, zda se v projektu Dopisování s vězni vyskytují rizika. Opírala jsem se přitom o výzkumnou otázku: „Jaká jsou rizika ve vztahu klient–dobrovolník a způsoby jejich řešení v projektu Dopisování s vězni?“ V rámci výzkumné části tedy byly zrealizovány dva výzkumy. Analýza dokumentu (supervizí) začala od počátku projektu (rok 2006), kde jsem se zaměřila na rizika, která se v supervizích vyskytovala, a podrobně jsem je analyzovala s ohledem na výzkumnou otázku. Jelikož by validita daného výzkumu nebyla dostatečně velká (z důvodu obsáhlého tématu), zvolila jsem další výzkum v podobě rozhovoru s dobrovolníky. V tomto výzkumu jsem opět použila stejnou výzkumnou otázku a rozhovor v závěru rozkódovala na základě stanovených kategorií. Výsledky výzkumu mají sloužit pro všechny, kteří jsou v tomto projektu zapojeni, případně pro další zájemce, a také širokou veřejnost, zajímající se o tuto problematiku.

K danému tématu mě přivedla nejen moje vlastní pětiletá angažovanost v rámci projektu, ale i členství v Mezinárodním vězeňském společenství, které se vězeňskou problematikou zabývá, a to nejen na území České republiky. V rámci sociální práce, která s touto skupinou obyvatel, vyčleněných na okraj společnosti, pracuje, jsem díky Mezinárodnímu vězeňskému společenství a organizaci Maltéžská pomoc k vězeňství a především k projektu Dopisování s vězni více „přilnula“. Proto bych jej také ráda přiblížila i ostatním dobrovolníkům a všem, kteří se o tento projekt či problematiku zajímají.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Rizika projektu Dopisování s vězni

Podstatou této diplomové práce jsou rizika, která se mohou vyskytovat v projektu Dopisování s vězni. Jelikož jejich škála je velická, zaměřila jsem se na ta, která se objevují ve vztahu klient a dobrovolník. Pozornost zaměřím především na rizika vyskytující se v sociální práci, jelikož ta je podstatou mého studia. Riziko tohoto projektu se pokusím definovat podle různých autorů, kteří se o nich zmiňují a vyskytují se v sociální sféře.

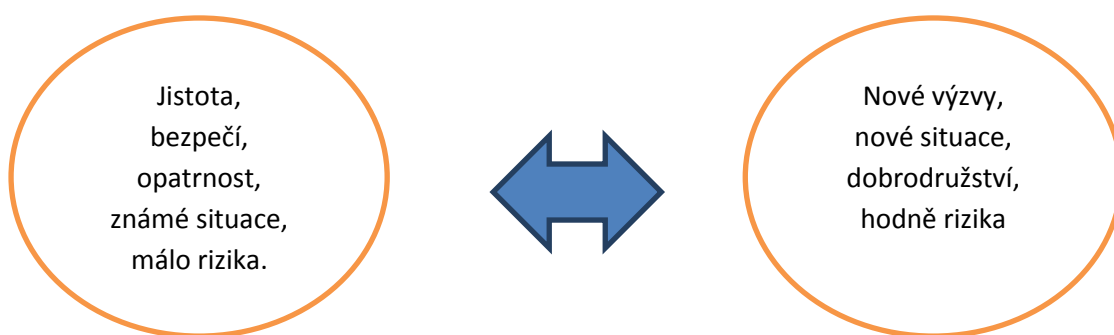
1.1 Vymezení pojmu „riziko“ v sociální práci dle různých autorů

V úvodu této kapitoly se zaměřím na počátky této profese, které bych našla u jejich průkopnic, jako je Mary Richmondová či Jane Addamsová, které svou pozornost zaměřovaly na ty skupiny tehdejší společnosti, které byly utlačované, chudé, vykořisťované apod. *„Hovořilo se tedy především o službě humanitě. Za podstatu sociální práce považovaly profesionalitu a její dvojitý význam – posílení individuálních kompetencí sociálního pracovníka a zvýšení sociální podpory profese. Další podstatný význam sociální práce spatřovaly v nacházení jejich společenských elementů.“* (Havrdová, 1999, s. 10)

Vývoj sociální práce, nejen v českých zemích, poukazuje na její rozporuplnosti, které skýtá její služba v moderní společnosti. Považujeme za ně především ubírání jednotlivcům, rodinám a společenstvím na jejich přirozených činnostech, které se stávají formálně organizovanými, financovanými a centralizovanými. Na jednu stranu se dnešní společnost bez sociální práce neobejde a bez její pomoci by mnoho sociálních problémů zůstalo neřešených. Ovšem tu druhou, negativní stránku lze vyjádřit otázkou, zda je tato formálně organizovaná sociální práce schopna řešit tyto problémy úspěšněji, efektivněji a levněji, než kdyby se všemu ponechal volný průběh. Mnoho přívrženců sociální práce proto zastává stanovisko, že decentralizace služeb sociální práce vede s převedením na laiky, rodinu, dobrovolníky a přátele k mnohem lepším výsledkům. (Řezníček, 1994, s. 17)

Řezníček (1994) zde zastává názor, že **rizikem sociální práce je tedy přespříliš velké převedení zodpovědnosti na její odborné složky, kdy dochází ke ztrátě klientova přirozeného prostředí.** Pokud bych toto riziko vztáhla na mou poznávací otázku „Jaká jsou rizika ve vztahu klient–dobrovolník a způsoby práce s nimi?“ je zde viditelná ona přílišná formální, organizovaná a centralizovaná stránka, kterou klient (vězeň) v prostředí věznice zažívá. Přirozenější (méně formální) prostředí tedy pro klienta představuje dobrovolník.

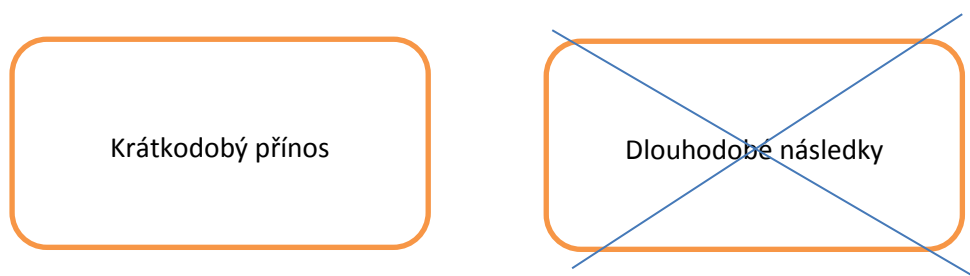
Dalším z autorů, který se zabývá pojmem „riziko“, tedy tím, co za něj v sociální sféře považuje, je Sobek (2010). Vyzdvihla bych především jeho pohled na to, jak vnímáme riziko ve svém životě. Každý z nás s ním má určitou zkušenost v různých oblastech života. **Proto je důležité, jak umíme přijmout určitou míru rizika a zároveň dbát na bezpečí.** Nejen v pomáhajících profesích je tedy podstatné, aby si každý odpověděl na otázku, zda se řadí mezi typy lidí, kteří mají rádi nové situace a výzvy, nebo jsou to lidé, kteří jdou raději do známé situace a spoléhají se na jistotu ve svém životě. Ať už se jedná o jeden nebo druhý přístup, oba tyto typy jsou v pomáhajících profesích potřebné. (Sobek, 2010, s. 16–17).



Obrázek č. 1 Polarita v přístupu k riziku. Zdroj: Sobek, 2010, s. 18

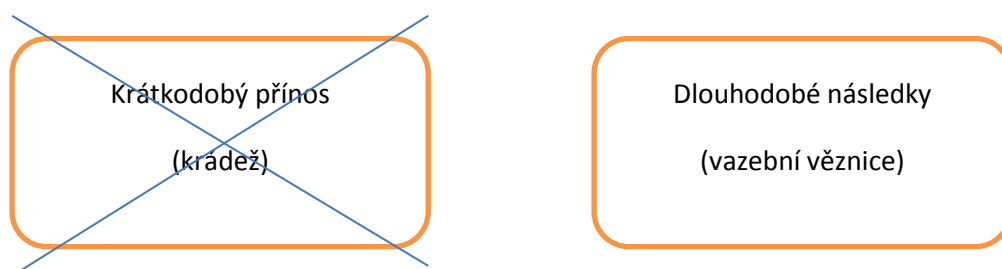
Na obrázku znázorňující polaritu v přístupu k riziku můžeme vidět, jaký postoj zaujímáme k rizikovým situacím. Jestliže preferuji bezpečí, jistotu a jsem opatrná, je potřeba si uvědomit, že pokud dojde k nějaké rizikové situaci, bude můj přístup spíše přísnější, v některých situacích až úzkostlivý. V takovémto případě musím dbát na to, abych neohrozila druhou stranu, tedy klienta. Pokud jsem spíš dobrodružný typ, musím si uvědomit, že rizikové situace můžu hodnotit až příliš lehkově a problém, který se vyskytl, by se mohl ještě více prohlubovat. (Sobek, 2010, s. 20)

Sobek (2010) popisuje, jak důležitý je přístup pomáhajícího pracovníka k riziku, nejen v sociální sféře, ale také v každodenním životě, jelikož ten se pak prolíná a odráží i v profesi či činnosti, kterou daný člověk provozuje. Pokud má rád dobrodružství, „vzrušení“ a vyhledává extrémní situace, může v komunikaci s klientem vyhledávat nebezpečná, ohrožující témata.



Obrázek č. 2 Krátkodobě vnímané přínosy versus dlouhodobé následky u sebe sama. Zdroj: Sobek, 2010, s. 20

Ve většině případů platí zásada (znázorněna na obrázku), že hodnotíme-li rizika u jiných osob, měníme pohled na danou věc. V takových situacích přestáváme vnímat jejich krátkodobý prožitek, daleko víc se soustředíme na dlouhodobé následky, které z toho vyplývají a větší zodpovědnost, která je nám za tyto lidi svěřena. (Sobek, 2010, s. 20)



Obrázek č. 3 Krátkodobé přínosy versus dlouhodobé následky ve vztahu klient–dobrovolník. Zdroj: Sobek, 2010, s. 21

Vysvětlení tohoto obrázku můžeme podat velice jednoduše, a sice tak, že máme sklon podceňovat rizika, která se týkají naší osoby, a přeceňovat rizika druhých osob.

Riziko, které podstupujeme, ať už ve své každodenní činnosti či v sociálních službách, je tedy podle toho, jak ho definuje ve své publikaci „Práce s rizikem v sociálních službách“ Sobek (2010), odvislé od toho, jak vnímáme následky či přínosy, které nám poskytuje. Pokud bychom si tuto skutečnost spojili s projektem Dopisování s vězni, **je velice důležité to, jak dobrovolník vnímá přínos, případně následky, které mu tato služba přináší.**

Rizik se může vyskytovat mnoho, ale vždy je to závislé na tom, jak moc si dobrovolník klienta tzv. „připustí k tělu“, zda dodržuje pravidla dopisování, a také bych zde zahrnuła určitou míru morálních hodnot, kterými může být pro vězně buďto příkladem, nebo ho naopak může mnohdy i nechtě podporovat v tom, co mu nesvědčí.

Naopak i pro klienta představuje dobrovolník určité riziko v tom, co mu přináší a jaké to má pro něj následky. Pokud se bude jednat o osobu patologickou, manipulativní, agresivní apod., může pro klienta dobrovolník představovat ještě větší zátěž, než kterou zažívá ve vazební věznici. (Sobek, 2010)

Libor Musil, další z autorů zabývajících se rizikem, ve svém článku „Tři pohledy na budoucnost sociální práce“ ve sborníku z konference zaměřující svou pozornost na rizika sociální práce (2010, s. 13) definuje sociální práci jako *„odborné působení na účastníky problematických sociálních interakcí s cílem dosáhnout jejich vzájemného přizpůsobení a zmírnění problematičnosti jejich interakce. Toto pojetí instituce sociální práce vychází z představy, že úkolem sociálních pracovníků má být řešení problému nezvládaných sociálních interakcí jedinců, skupin a organizací způsobem, který spočívá v souběžném působení na obě strany nezvládané interakce.“*

Autoři Mátel a Roman se ve výše uvedeném sborníku zmiňují o tématu rizika sociální práce v článku s názvem *„Zodpovědnost sociálního pracovníka vůči sobě a defenzivní orientace v sociální práci“* (2010) jako **největší riziko samotného pracovníka**. K tomuto výroku dodávají: „Je potřeba však dodat, pokud svou nekompetentností, neodborností, byrokratismem či lhostejností poškozuje klienta a profesi.“ (2010, s. 61)

Autoři dodávají, že profese sociálního pracovníka je závislá na odborné přípravě, kdy by tato osoba měla mít k výkonu potřebné dovednosti, vědomosti, ale taktéž jistě nároky na její osobnost, zodpovědnost apod. Ovšem žádný pracovník není schopen být připravený k této profesi dokonale jak po teoretické, tak praktické stránce, jak z této definice může vyplynout. K tomu, aby dokázali předejít rizikům, která mnohdy nejsou schopni zvládat sami, jim mohou být nápomocni ostatní kolegové, nadřízený apod. Pokud toto v případě projektu dopisování s vězni dobrovolník nevyužívá, stává se v případě nevědění, v případě, kdy se snaží mnohdy obtížné situace řešit sám, stále rizikovějším pro klienta, s kterým pracuje.

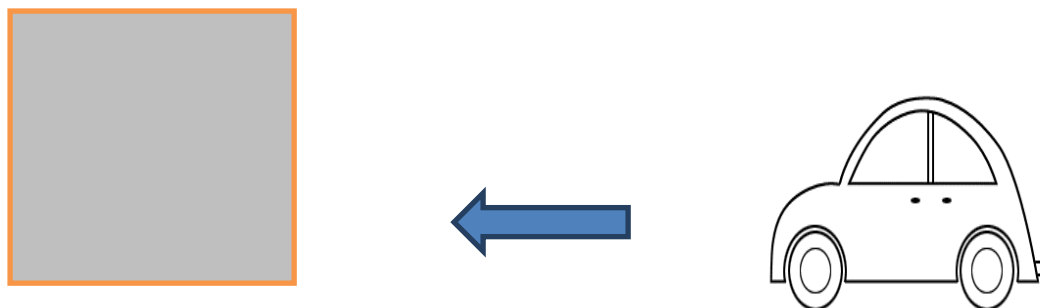
Labajová ve sborníku *Akční pole sociální práce III.* (Kadlec, Nováková, 2009) považuje za **největší riziko pomáhající profese stresory, které se v jejím průběhu vyskytují.** Jejich výskyt vzniká v souvislosti s požadavky na dobrovolníkovu osobnost, odbornost, znalost a náplň práce. Autorka v tomto článku zmiňuje očekávání od pracovníka v sociálních službách, jako je např. přijímání klientů bez sebevětších předsudků a ohledu na to, kým jsou, co dělají, co udělali apod. Dále zde zahrnuje otevřenost, komunikativnost, empatii, trpělivost atd.

Labajová ve svém článku (Kadlec, Nováková, 2009) uvádí na základě rozhovorů několik problémů (rizik), se kterými se mohou potýkat začínající sociální pracovníci či pracovníci v pomáhajících profesích. V souvislosti s mou poznávací otázkou „Jaká jsou rizika ve vztahu klienta a dobrovolníka v projektu Dopisování s vězni?“ bych vyzdvihla zejména problémy v souvislosti s adaptací na pracovní proces, ve kterém můžeme spatřovat **nedostatek efektivity vlastní práce (tzv. time-managementu), nedostatečné komunikační dovednosti, nevědomost a neinformovanost v případě problémů klienta, nízká důvěra ve vlastní schopnosti v případě řešení různých problémů, nálepkování klienta, umění s klientem komunikovat, nevědění, jak čelit manipulaci, apod.** Všechny tyto problémy se mohou vyskytovat v pomáhajících profesích a je důležité na ně reagovat. Dále autoři (Kadlec, Nováková, 2009) popisují problémy v mezilidských vztazích, jako může být např. laxní přístup mezi pomáhajícími pracovníky a vedením instituce, nízká spolupráce, konzervativní přístup na pracovišti, negativní vztahy na pracovišti apod. Toto všechno představuje ve vztahu k poznávací otázce riziko, které se může vyskytovat ve větší míře. Mnoho těchto problémů, s nimiž se pomáhající pracovníci mohou setkat, se dá odstranit vzděláním, tréninkem v sociální komunikaci, supervizi apod. Ovšem některé prameny z charakteru osobnosti a při jejich nečekaném výskytu se pracovník ocitá na hranici vlastních možností.

Autor Křivohlavý (1998, s. 10–11) hovoří o **psychickém vyhoření, které se dá považovat za velké riziko pomáhajících profesí.** V definici tohoto typu vyhoření se opírá o autory, kteří se tímto zabývají. Vyhoření (z anglického „burnout“) je definováno jako celkové tělesné, psychické, duševní vyčerpání, způsobené dlouhodobým pobytem v situacích vyžadujících velké emocionální vypětí.

Tato náročnost je často způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy. Psychické vyhoření se nejvíc dotýká osob s počátečním největším nadšením. Tyto osoby se domnívají, že to, co dělají, je voláním vyšší moci. Při objevení tohoto syndromu však dochází ke zjištění, že jejich snaha byla marná, že nemají dostatek schopností a především energie a jejich práce byla bezúčelná. (Křivohlavý, 1998)

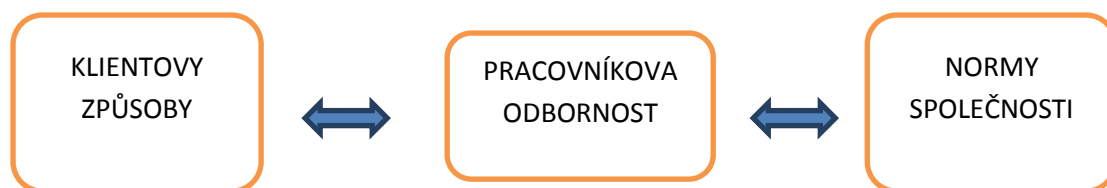
Výskyt syndromu vyhoření v sociální péči a sociálních službách se pohybuje podle provedeného výzkumu provedeného Schaufeli et al. (1993) mezi 10–25 %, kde se jedná zejména o práci s druhými lidmi, zažívajícími různé těžké životní situace. Tato práce se dotýká zejména sociálních pracovníků, sociálních kurátorů, pracovníků vězeňské služby, kriminální policie a dalších profesí v sociálních službách. (Křivohlavý, 1998)



Obrázek č. 4 Znárodnění psychického vyhoření. Zdroj: Křivohlavý, 1998

Obrázek znázorňuje nepřekonatelnou překážku v našem životě, která se objevila v poměrně klidném úseku našeho života. Jedná se o takový typ překážky, kterou jsme doposud zvládali vlastními silami, avšak náhle se ocitáme v situaci, kdy naše běžné zdroje nefungují a jsme nuceni použít veškeré své síly a rezervy, tudíž se ocitáme ve stresové situaci. (Křivohlavý, 1998)

Ivan Úlehla ve své publikaci *Umění pomáhat* (2007, s. 25) zdůrazňuje poslání sociální práce, které spatřuje ve schopnosti vedení dialogu mezi tím, co požaduje a stanovuje společnost, a tím, co by si přál klient. Pracovník pak představuje prostředníka mezi těmito požadavky.



Obrázek č. 5 Prostředník. Zdroj: Úlehla, 2007

Výše znázorněný obrázek poukazuje na nejen pracovníkovu odbornost, ale také na to, že je důležité zastávat pozici prostředníka, jelikož teprve z ní je možno zrodit dobře provedenou práci. Jinak řečeno, pokud pracovník není ochoten přijmout změnu a postupuje pořád stejně, ustrne, zkostnatí a ztratí lidskost. Obě strany se neustále mění (normy, chování klienta apod.) Pomyslná propast mezi klientem a normami organizace může být značná. Proto je důležité, aby pracovník zaujímal pozici, která je vzdálená stejným způsobem k oběma. Nepochybně se pracovník dostává do pozice, kdy se více přiklání na stranu klienta, nebo se ocitá v pozici „agenta“. Problém ovšem nastává, pokud je jeho setrvání v této pozici dlouhodobé. (Úlehla, 2007, s. 26)

Styčným bodem, který Úlehla ve své publikaci popisuje a považuje za podstatný, je to, aby si pracovník (dobrovolník) uvědomoval, jaká je jeho pozice a jaké z toho vyplývá chování. V daném smyslu je důležité, aby pracovník pracoval především sám na sobě. Zdroje jeho reflektování by přitom měly vycházet z těchto otázek: „Beru zodpovědnost za své konání? Vyjasňuji soustavně své poslání? Za co nesu odpovědnost a co je odpovědnost klienta? Jsem dostatečně pohyblivý, aby se mi dařilo vidět situaci z rozličných pohledů?“ (Úlehla, 2007, s. 26)

Pokud bych tedy shrnula to, co popisuje Úlehla (2007), můžeme považovat za riziko **pozici pracovníka v pomáhajících profesích, kterou zastává**. Nepovažuje se za dobré, pokud jeho činnost ustrne na straně klienta či se opírá pouze o normy společnosti. Důležitá je interakce mezi oběma subjekty, která umožňuje zachytit neustále nové informace a změny, které se mezi nimi dějí. Pokud bych toto riziko vztáhla na mou poznávací otázku: „Jaká jsou rizika projektu Dopisování s vězni ve vztahu ke klientovi a dobrovolníkovi?“ spatřuji ono riziko v tom, pokud je dobrovolník zaměřen pouze jednostranně, tedy pouze na klienta (jeho přání, požadavky, vše se ubírá tím směrem, jaký vyžaduje klient), případně pouze striktně dodržuje pravidla a normy organizace a nerespektuje osobu klienta (tedy jedná příliš formálně).

Je důležité, aby si dobrovolník plně uvědomoval svou funkci a roli, kterou v projektu má a co z ní pro něj vyplývá (podpora, naslouchání, pravidelná komunikace apod.). Měl by sledovat změny ve vězeňství, vzdělávat se, účastnit se supervizí apod., tedy doplňovat si informace. Ve výzkumu se zaměřím také na to, co všechno očekává a pokládá dobrovolník za důležité ve výkonu této dobrovolnické činnosti, a jak vnímá svou pozici.

1.2 Etika sociální práce, jako její riziko

Tato podkapitola obsahuje hodnoty, které se objevují jak v sociální práci, tak také v životě každého člověka a promítají se i do dobrovolnické činnosti projekt Dopisování s vězni. Proto považují za důležité se o nich krátce zmínit.

„Sociální pracovník by měl být schopen náležitě diagnostikovat, osvětlit a v rámci hodnotového horizontu zmírnit nebo vyřešit konkrétní potřeby konkrétního člověka či sociálního celku, v návaznosti na oprávněná očekávání sociálního prostředí. Měl by mít zájem o celkové dobro potřebného člověka (klienta) a základní odborné znalosti dalších, pro sociální práci relevantních vědních oborů (psychologie, sociologie aj.). Za hodnotový horizont sociální práce se přitom obecně považuje lidská důstojnost – zdůrazňována jsou však spíše lidská práva a sociální spravedlnost.“ (Jindřich Šrajer, 2012, roč. 12, č. 3, s. 81–86).

Tato definice nastiňuje stručnou problematiku a s tím související problémy sociálních pracovníků. Lidská důstojnost patří k hodnotám řadící se do etiky sociální práce. Je to hodnota, kterou by měl mít pracovník jak sám k sobě, tak ke klientovi. Ovšem její světový názor se v praxi stává velice obtížně realizovatelným. Pro sociální práci je však nevyhnutelná, možná dokonce jedním z ústředních témat. (Jindřich Šrajer, 3/2012, s. 82) Důstojnost lidské osoby se může stát nejasnou, mlhavou, na základě čehož vzniká mnoho diskusí o právech klienta, o rozsahu aplikací, bez toho, aniž by se řešily problémy, jako je ztráta smyslu pro morální povinnost, sebeodříkání a oběť. Zmínila bych slova Josefa Ratzingera, které autor daného článku cituje. *„Dá se říci, že nakolik je profesionální kvalifikace ke službě sociální práci zásadní a důležitá, bez hlubokého morálního a náboženského základu ustrne u pouhé techniky a nekoná to, co je lidsky rozhodující.“* (Jindřich Šrajer, 3/2012, s. 82)

Jako přílohu k této práci přikládám mezinárodní etický kodex sociální práce, který obsahuje kromě definice sociální práce také základní hodnoty, které je potřebné dodržovat při výkonu této pomáhající profese, a které se vztahují taktéž na funkci dobrovolníka. Můžeme tedy říci, že se etický kodex sociálních pracovníků stává velice podstatným vodítkem v provádění této profese a jeho nedodržování se dá považovat za velice nebezpečné riziko. (http://is.muni.cz/th/182582/pedf_m/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf)

V této kapitole jsem se pokusila shrnout to, co pod pojmem *riziko v sociální práci* vidí různí autoři zabývající se tímto oborem. Každý pod ním spatřuje něco jiného, proto pro lepší orientaci použiji jednu definici rizika, obsahující souhrn obecných definic rizik, které jsem vymezila v této kapitole. Přičemž níže uvedená definice představuje vymezení pojmu riziko v projektu Dopisování s vězni.

Při definici pojmu riziko v projektu Dopisování s vězni jsem se inspirovala Sobkem (2010, s. 16–18), který jej charakterizuje jako *„určitou hrozbu či nejistotou budoucího vývoje dané situace. Vyskytuje se téměř neustále, jeho vyšší míru výskytu představuje to, jak dobrovolník k riziku přistupuje i ve svém běžném životě, jelikož v důsledku toho může situaci považovat za méně rizikovou, než je.“* Nemenší riziko představuje dobrovolníková nevědomost, neznalost, necitlivost, přemíra kontroly a moci nad klientem.

V praktické části této práce se zaměřím na to, co považuje dobrovolník za riziko daného projektu, zda se u něj vyskytuje a jak k němu v takovém případě přistupuje.

2 Dobrovolník v projektu Dopisování s vězni a rizika s ním spojená

Ve druhé kapitole se budu zabývat riziky z pohledu dobrovolníka. Pro lepší vzhled si definujeme základní pojmy související s dobrovolnictvím a osobě dobrovolníka v ČR tak, aby čtenář o tomto pojmu získal stručný přehled. Poté se zaměříme na to, co všechno se dá považovat za riziko, které může do projektu Dopisování s vězni dobrovolník vnášet.

2.1 Kdo je to dobrovolník

Dobrovolníka definuje § 3 zákon č.198/2002 o dobrovolnictví jako: „*fyzickou osobu*

- *starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky;*
- *starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí;*
- *kteřá se na základě svých vlastností a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.“*

Podle slovníku spisovného jazyka českého (Havránek, s. 337, 1989) je dobrovolníkem ten, „*kdo prokazuje dobrodiní, dělá milosrdné, dobré skutky*“. Pokud budeme rozlišovat tyto dva pojmy jako je *dobrovolník* a *dobrodinec*, nalezneme významné rozdíly. Při definování dobrovolníka musíme brát v potaz dobrovolnou činnost, kterou může tato osoba vykonávat jako svoji povinnost, která není pocíťována v rámci veřejného práva, ale pouze na základě subjektivně pojaté mravnosti. Dobrodinec však činí toto dobro jako něco, co je zařazeno v jeho hodnotovém žebříčku, ať už ve smyslu jeho spirituálního přesvědčení nebo z jiných motivací majících v jeho životě významné místo. Při rozlišení dobrovolníka a dobrodince tedy vidíme podstatný rozdíl v osobní motivaci. Dobrovolník tuto službu může konat i jako povinnost nebo ze zvědavosti, při kompenzaci nedostatečné sebeúcty apod. Dobrodinec by spíš měl jednat ze svého bytostného vlastního zájmu o druhé lidi a podílet se na šíření „dobra“ (Jirásek, Jirásková, 2011, č. 4, s. 36–42).

I přes toto výrazné rozlišení se pojem dobrodinec zařazuje pod běžné vymezení dobrovolnictví. (časopis Sociální práce 4/2011) Motivem k tomu se může stát mj. autorita Jana Amose Komenského, který pod vůli rozumí: „*schopnost rozumné duše přiklonit se k dobré věci, kterou jsme pochopili, odvrátit se od zlé. Záleží 1. ve sklonku k dobru, 2. v činu, jímž volíme, 3. a to svobodně, ne z donucení.*“ (Komenský, 1966, s. 553)

Jaké vlastnosti by měl tedy dobrovolník mít? Především se vyžaduje zodpovědnost, se kterou se pojí vhodné naplánování si svého času. Samostatnost, kreativnost, dobrá nálada, znalosti a dovednosti dobrovolnické práce je vše, na co by dobrovolník neměl při výkonu činnosti zapomínat. Ovšem v první řadě jde o srdečný a otevřený přístup ke všem a všemu, co služba přinese. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2001)

Definice dobrovolníka podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2001) je jakýmsi vodítkem toho, jak by organizace měla postupovat a co by neměla přehlédnout při výběru dobrovolníka. Nejsou to však vlastnosti či dovednosti, které od dobrovolníka vyžadují, aby vystupoval jako člověk, který je za každých okolností či situací, se kterými se setkává ať už při vykonávání své dobrovolnické služby nebo při komunikaci s koordinátorem a dalšími lidmi v organizaci, „nucen“ vystupovat jako bezproblémová, energetická, asertivní, komunikativní či jinak „dokonalá“ osoba? Jak to vnímá dobrovolník? Považuje to za něco, co by mělo být samozřejmostí ve vykonávání jakékoliv dobrovolnické služby? Jaká rizika představuje dobrovolník, který tyto vlastnosti a hodnoty nezastává?

2.2 Teoretická zakotvenost fenoménu dobrovolnictví

Pro lepší pochopení osoby dobrovolníka a významu dobrovolnické služby, kterou vykonává, považuji za podstatné vysvětlení pojmu „dobrovolnictví“ podle Zákona o dobrovolnictví od autorů, kteří se tímto zabývají.

Dobrovolnictví je charakterizováno podle § 2 zákona č.198/2002, jako: „*činnost, při níž dobrovolník poskytuje pomoc*

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

Za dobrovolnickou službu uvedenou v odstavci č. 1 se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.“ (§ 2 zákon č. 198/2002)

Dobrovolnictví se vyznačuje různými charakteristikami a řada autorů, zabývajících se touto problematikou, ho definuje různými způsoby. Dalo by se říci, že každý z nás se ve svém životě vyskytuje v roli dobrovolníka v různém slova smyslu. Najít ono pomyslné odlišení od sousedské výpomoci či dobrovolné práce pro školu, sportovní zařízení a jiné se těžko hledá. Určitá forma dobrovolnické činnosti se považuje jako za něco samozřejmého, spontánního, aniž by daný člověk očekával nárok na odměnu. (Tošner a Sozanská, 2002) V případě dobrovolnické služby se vyskytuje rozdílnost v oné profesionálnosti, která se neobejde bez odborného zaškolení samostatně nebo pomocí placeného profesionála. Odměna za tuto činnost je dobrovolníkovi podávána v jiné formě než finanční. Mnohdy je jednou z nejlepších variant uznání člověkem, který je v dobrovolnickových očích vnímán prestižně. (Matoušek, 2003)

Ivo Jirásek a Miroslava Jirásková (2011, č. 4, s. 36–42) se dívají na problematiku dobrovolnictví jako na určité dobrodiní, jelikož v sémantickém pojetí zde nevidí příliš velký rozdíl.

Pokud bychom tety shrnuli pojem dobrovolnictví, najdeme základní charakteristiku v tom, že se jedná o činnost, která je provozována dobrovolně, bez finančního ohodnocení, s účelem pomoci organizaci, jednotlivci, více lidem v jejich nepříznivé rodinné, sociální nebo jiné životní situaci. Na základě této definice mi vyvstává otázka: „Jak tuto službu vnímá samotný dobrovolník a jaký má pro něj význam?“ Jinak řečeno, tato otázka si klade za důležité vysledovat, jestli dobrovolníkův účel vykonávat dobrovolnickou službu nepředstavuje pro organizaci určité riziko (manipulace, špatná motivace apod.).

2.3 Rizika na straně dobrovolníka v projektu Dopisování s vězni

V této podkapitole se zaměřím na rizika, která se mohou vyskytovat v projektu zejména na straně dobrovolníka a určitým způsobem mohou ovlivňovat či ohrožovat jak klienta, tak organizaci Maltézská pomoc i dobrovolníka samotného. Jako zdroje použiji odbornou literaturu, která o nich hovoří.

2.3.1 Motivace

Pro ty, kdo pracují s dobrovolníky, je důležité znát jejich motivy a včas rozpoznat případné negativní. Opatrnost by se měla klást zejména na zvědavost, která může být mnohdy vnímána jako nepříjemná, přespřílišný soucit, který vede klienta k degradaci, dále zde můžeme řadit osamělost, kterou se dobrovolník snaží kompenzovat svou touhu po přátelství, nedostatek sebeúcty, díky níž člověk může hledat a porovnávat se sebou samotným ještě „ubožejší“ lidi, než je on sám. Dále také služba, která je vnímána jako povinnost, určitá nadřazenost vůči klientovi, případně zde můžeme řadit i panovačnost, která se může dostat až za hranici osobní lidské svobody. (Tošner, Sozanská, 2002)

Autoři Tošner a Sozanská (2002) pomocí statistické analýzy vytipovali tři základní deklarované motivace k dobrovolnictví: *konvenční*, *reciproční* a *nerozvinutá*. Jde o motivace, které se navzájem prolínají, ale u konkrétních jednotlivců některá z nich mívá dominantní vliv.

Konvenční či normativní motivace: Tato motivace se vyskytuje u 41 % českých dobrovolníků a odráží se v očekávání a přenášení určitých vzorců jak rodiny a známých, tak také morálních imperativů širšího společenství. Tito dobrovolníci mají sklon upřednostňovat své náboženské přesvědčení. Dalo by se říci, že dobrovolníky se tyto lidé stávají proto, že je to tak dobré a že se to tak sluší. Řadíme zde především starší, věřící lidi nad 60 let. (Tošner, Sozanská, 2002)

Reciproční motivace: Řadíme zde 37 % českých dobrovolníků, především mladých lidí do 30 let, u kterých převažuje ateistický názor. Nalezneme zde motivační faktor, jako jsou nové zkušenosti, navázání nových vztahů, snaha udržovat se v dobré kondici a uplatnit své schopnosti. Dobrovolník tedy v tomto modelu hledá prvky, které jsou užitečné pro něho samotného. (Tošner, Sozanská, 2002)

Nerozvinutá motivace: Tento typ motivace využívá 23 % dobrovolníků, řadíme zde především vysokoškoláky a osoby ve střední a starší věkové generaci (tedy od 46 do 60 let). Dominují zde prvky, jako je důvěra v organizaci, pocit ze smysluplně vykonané práce a šíření dobré myšlenky v konzumní společnosti. (Tošner, Sozanská, 2002).

Hawkins, Shohet (2004) se také zabývají tím, co představuje motivaci pro člověka pracujícího v pomáhající profesi. Každý z pracovníků by si měl zodpovědět otázku, proč chce provádět tuto činnost, jelikož teprve potom dochází k účinné pomoci. Upozorňují na tzv. stinné stránky, což představuje něco, s čím sami máme problém a nedokážeme to přijmout. Tedy jinak řečeno, pokud nedokážeme přijmout své vlastní chyby, nedokážeme přijmout chyby druhých. Za další špatnou motivaci považují touhu po obdivu. Jde o to, jak dobrý pocit má člověk z toho, když ho ostatní vidí na vrcholku; my sami si jím vytváříme o své osobě mnohdy nereálný obrázek a pak může nastat situace, kdy spadneme o tři stupínky níž a staneme se pouhým nástrojem pomoci. Skrze tento pocit může docházet k přivlastňování klientů jako určité kompenzaci naší sebeúcty, která závisí na úspěchu klienta. Tedy důležitou roli v celém pomáhajícím procesu hraje uspokojení svých vlastních potřeb, na jehož základě můžeme dávat klientovi něco ze sebe.

Motivace je základní faktor potřebný k výkonu dobrovolnické služby, navíc provádí-li ji člověk ze své vlastní vůle, je pro něj důležité pociťovat, že mu daná činnost přináší užitek či smysl. Podle autorů Tošnera a Sozanské (2002), kteří ji dělí na konvenční, reciproční a nerozvinutou, vidím největší riziko v oné první konvenční motivaci, která se z velké části opírá o náboženské přesvědčení, podle kterého je daná činnost dobrá a mělo by se to tak dělat. Otázkou ovšem zůstává, nakolik dobrovolník do organizace a do samotné činnosti vnáší své náboženské názory, postoje a hodnoty. Rizikem může být přílišné vnucování, přesvědčování či manipulace. V případě reciproční motivace se riziko může vyskytovat soustředění se na svou osobu, na své uspokojení.

Pro pochopení toho, jak by měla být motivace dobrovolníka k výkonu jeho činnosti vnímána, uvádím definici autorky Ivety Šípošové (2011, č. 4, s. 20–21), o které se zmiňuje v časopisu Sociální práce. Píše o naplnění smyslu svého života, který se stává určitou motivací pro dobrovolníky. Obrazně řečeno, já použiju sebe jako nástroj pomoci jiným, aniž bych čekala nějakou odpověď. Řadí zde i ekonomicky soběstačné osoby, o kterých se zmiňuje jako o lidech, kteří mají co jíst, mají střechu nad hlavou, mají rodinu, a kteří v podstatě nic nepotřebují; jejich motivace je v tomto případě vnímána výlučně jako „pomoc druhým.“ Ve výzkumu v souvislosti s tímto rizikem tedy použiji otázku: „Co Vás vedlo k výkonu této dobrovolnické činnosti?“

2.3.2 Syndrom pomocníka

Autor Schmidbauer (2008, s. 16–17) se zmiňuje o tzv. riziku sociálního pracovníka neboli pracovníka v pomáhajících profesích; nazývá je „syndromem pomocníka“. Charakteristika tohoto syndromu je viditelná na příkladu sociální pracovnice, který zde uvádí: *„Dřív jsem se div nepřetrhla, a stejně jsem mívala pocit, že nic nezvládám a že toho nedělám dost. Když někdo zavolal třeba o půlnoci, hned jsem tam jela a rozmlouvala s ním. Prostě jsem si myslela, že nemůžu říct ne, když je někdo v nesnázích. Ale zároveň jsem se nemohla zbavit pocitu, že toho mí klienti využívají...“*

Tento negativní jev pomáhající profese se prolíná s motivací a syndromem vyhoření. Tedy to, s jakou motivací jde dobrovolník do své služby, ovlivňuje nejen klienta, ale především jeho samotného, a dříve či později může dojít k syndromu vyhoření. Jednoduše řečeno, podstatou tohoto syndromu je pomoc, dávání, které je bráno jako určitý typ obrany proti prožitým traumatům, bolesti. (Géringová, 2011)

Autorka Géringová (2011) se v motivaci vykonávání pomáhající profese obrací na pět témat tzv. syndromu pomocníka, kdy pomoc druhým je chápána jako určitý typ obrany neřešení svých vlastních problémů a nezabýváním se traumaty, zraněními aj., které pomáhající prožívá.

Čtyři témata syndromu pomocníka: „*Odmítnuté dítě, indentifikace s Nadjá (superegem), Narcistická nenasytnost, Uhýbání před vzájemností.*“ **Odmítnuté dítě** souvisí s prvotním vztahem mezi matkou a dítětem, který bývá postupně narušován. Způsob odmítnutí může mít mnoho podob (např. od nevědomého gesta po nevhodné fyzické vyjádření vůči dítěti). Dítěti se dává najevo, že určitý typ chování není žádoucí a naopak jiný zase ano. To může vést k popření momentálních potřeb (hněv, křik apod.), které se stanou jakousi normou (necítí vztek) vedoucí k výkonnému chování, kdy daná osoba udělá vše proto, aby byla oceněna. To, co dobrovolník zažíval v dětství (nedostatek emocí, touha po uznání, porozumění, vděčnost apod.), je něčím, co představuje negativní hnací motor dobrovolnické činnosti. (Géringová, 2011, 95–96)

Identifikace s Nadjá představuje jakýsi symbol dokonalosti. Souvisí s výchovou, která nám určité věci zakazovala, prikazovala a přesvědčovala nás o tom, co je pro nás dobré a co špatné. V souvislosti s dobrovolnickou činností představuje riziko v tom, o čem si uděláme jasnou představu, že by to tak mělo být, jak by to mělo vypadat, a nedokážeme přitom vidět skutečnou realitu. Vidíme jen to nedokonalé, co by se mělo odstranit.

Narcistická nenasytnost, narcismus souvisí s postoji k sobě samému. Jedná se o jakousi přirozenou sebelásku a péči. Pokud se jí nám nedostávalo v průběhu dospívání, jsme ochotni obětovat cokoli proto, abychom dostáli jejího přijetí.

Uhýbání před vzájemností spočívá v základních pravidlech jakékoliv lidské komunikace, jedná se o tzv. vyrovnaný vztah mezi dáváním a bráním. Problém, který tvoří tento syndrom pomocníka, spočívá v tom, že se celá činnost staví pouze na dávání, jelikož osobu přímo přitahují lidé potřebující jeho pomoc. Poskytuje mu to jistotu, že je osoba potřebná a důležitá. V takovýchto případech však často dochází k přepracovanosti dané osoby. (Géringová, 2011, s. 93–100)

Syndrom pomocníka představuje pro projekt Dopisování s vězni riziko, které není tolik očividné. Má velice úzký vztah s motivací, která dobrovolníka vede k výkonu dané činnosti. Téma motivace je příhodné pro supervizi, na které je možno vyzorovat, zda představuje pro klienta určitou patologii či riziko. Ve výzkumu se tedy zaměřím na to, jaká je dobrovolníková motivace a zda nemá souvislost s tímto syndromem. Pomocí otázek směřujících k motivaci dobrovolníka zjistím, zda se u něj nevyskytují náznaky syndromu pomocníka.

2.3.3 **Mlčenlivost**

Základní pravidlo, kterým je dobrovolník v projektu Dopisování s vězni vázán, je zásada mlčenlivosti. Je to pravidlo, které by mělo být dodržováno a mělo by tak chránit jak soukromí dobrovolníkovy, tak důvěrné informace vězně. Dobrovolník by se v této službě měl řídit především Kodexem dobrovolníka (viz Příloha č. 1), který tuto zásadu obsahuje. Přesto považuji za podstatné vymezit si podstatu mlčenlivosti.

Monika Chrenková, Hana Sobková a Zuzana Vajd'áková (2007, s. 16) se v její definici opírají o Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, podle kterého by „sociální pracovník měl chránit klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, nebo jestliže jsou ohroženy další osoby“ (Janoušková, 2007).

Ochrana osobních údajů je ošetřena zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, který zavazuje: „správce a zpracovatele k povinnosti přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů. Tento zákon dále definuje pojmy, podle § 4, jako jsou:

osobní údaje: „Jakýkoliv údaj týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit jeho identitu. O osobní údaj se nejedná, pokud je třeba ke zjištění identity subjektu údajů nepřiměřené množství času, úsilí či materiálních prostředků.“

Citlivým údajem „je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuální životě subjektu údajů.“ (§ 4 zákona č. 101/2000 Sb.)

Autoři Matoušková a Hejlík (2003) píší o ochraně osobních údajů v dopisní korespondenci, přičemž se opírají o zákon o poštovních službách č. 29/2000 Sb. Tento zákon vymezuje zákonem stanovené výjimky, které mají právo otevřít zásilku, avšak pouze se souhlasem odesílatele. Osoby zacházející s poštovní korespondencí jsou vázány poštovním tajemstvím. „Podle něj jsou o údajích týkajících se poštovních zásilek povinni zachovávat mlčenlivost provozovatel poštovní služby, osoba účastnící se poskytování poštovních služeb, osoba vykonávající kontrolu a příjemce, který není adresátem.“ (Matoušková, Hejlík, s. 97, 2003)

Při porušování mlčenlivosti a ochraně osobních údajů může docházet k závažným problémům. Její ošetření má v kompetenci supervizor (koordinátor), který je povinen na dopady jejího nedodržení upozornit. Riziko ochrany osobních údajů a zásad mlčenlivosti se nevztahuje pouze na ochranu údajů vězně. Sama jsem se potýkala a stále se setkávám s nátlakem ze strany klienta, který vyžaduje mé osobní údaje a po propuštění chce nadále udržovat kontakt nejen v písemné podobě. Způsob jakým jsem se bránila, bylo použití asertivního chování, snaha vyhnout se danému tématu. V případě, že se o něm vězeň neustále zmiňoval, jsem použila techniky, o kterých zde píší v kapitole „Způsoby řešení rizik“. Zmiňují se o nich v souvislosti s obranou proti manipulaci a jedná se především o techniky, jako jsou otázky, ignorovat a pokračovat, přeskakující gramodeska, a další.

Dobrovolník by sám neměl vyhledávat témata, která vězně mohou pobízet k jejich prohlubování. Ve výzkumu bych se v souvislosti s mlčenlivostí a ochranou osobních údajů zaměřila na otázky, jako jsou: „Jak dobrovolník zachází s mlčenlivostí?“ Taktéž se zaměřím na to, co dobrovolník považuje za osobní či citlivý údaj, jakým způsobem si tyto údaje chrání a zda v kontaktu se svými přáteli, rodinou apod. hovoří o dopisování. Okolí se při střetu s tímto tématem může dotazovat více, než je třeba, a dobrovolník se může dostat do nesnází či vyzradit informace, které by měly zůstat ve skrytosti.

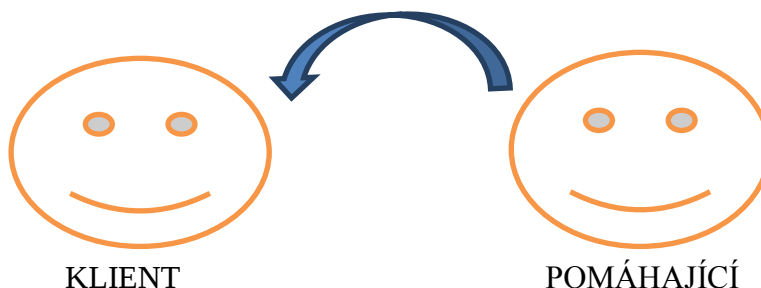
2.3.4 Dobrovolníková moc nad klientem

Používání moci se různí vzhledem k typu profese. Její rozdělení se dělí v zásadě na dva typy. První typ je reálná neboli institucionální moc, na jejímž základě pracovník omezuje osobní svobodu klienta z důvodu zabránění ohrožení na zdraví ostatních osob. Druhý typ moci je nazýván pocitovou, kdy, jak píše autorka Géringová (2011, s. 79), se klient stává bezmocným jen tím, že něco potřebuje, a pracovník se stává mocným tím, že nabízí svou pomoc.

Ivan Úlehla (2007, s. 20) rozlišuje dva základní postoje pracovníka ke klientovi: pomoc a kontrola. Kontrolu zde definuje jako „účelnou, nevyhnutelnou a potřebnou. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu nevyhnutelné, účelné a potřebné.“ Obojí je v pomáhající profesi důležité a podstatou je umět rozlišovat mezi tím, co právě nabízím.

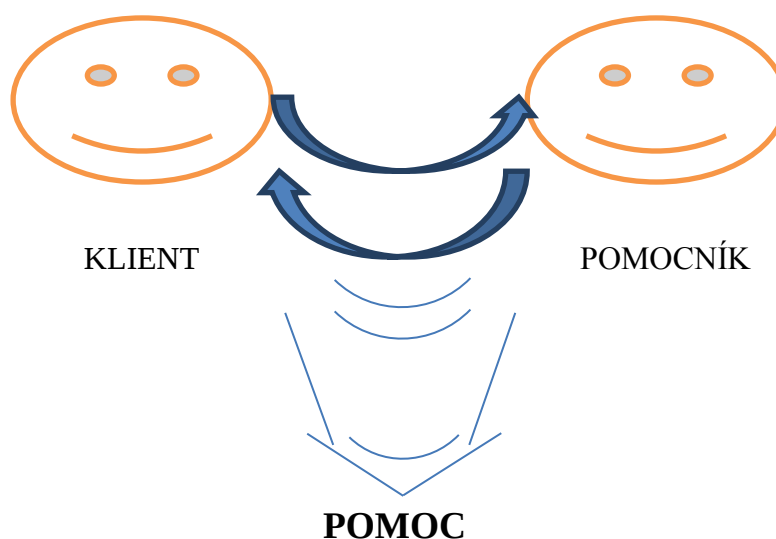
Kdy mluvíme o pomoci čili o prostředku vzájemné interakce mezi klientem a pomáhajícím:

1. Na prvním místě je klientovo přání neboli jeho objednávka.
2. Odpověď na klientovu objednávku, tedy způsob hledání, jak maximálně vyjít vstříc.
3. Jako třetí bod je dojednání, ve kterém se opakují oba body a jejímž výsledkem je vzájemná dohoda o pomoci. Jinak řečeno, výsledkem je dohoda na tom, co spolu budou dělat, aby pracovník „uspokojil“ svou touhu pomáhat a klient v něm našel hledanou pomoc. (Úlehla, 2007, s. 20–21)



Obrázek č. 6 Kontrola. Zdroj: Úlehla, 2007, s. 21

Obrázek č. 8 znázorňuje průběh přebírání kontroly nad klientem. Princip tohoto přebírání funguje na základě domněnky pomáhajícího, který se domnívá, že klient právě toto potřebuje, tedy jedná na základě toho, co on uvažil za vhodné, ne na základě toho, co považuje za podstatné klient.



Obrázek č. 9 Pomoc. Zdroj: Úlehla, 2007

Obrázek č. 9 charakterizuje sled událostí nabízené pomoci a kontroly. Pracovník by měl umět obojí, ale opět je důležité, aby uměl rozlišovat, kterou z nich právě nabídl (Úlehla, 2007, s. 21).

Negativní ohrožení klienta ze strany pomáhajícího, jemuž se brání, může být například cynismus, emoční otupělost, vyhoření, potlačovaná agrese projevující se v uplatňování moci apod. Psychologie se dívá na téma moci v negativní stránce jako na situaci, kdy motivace lidí v pomáhání je velice rozpolcená. Kdy se domnívají, že jejím skrytým opakem je touha po moci, tragicky podložená historií, kdy docházelo ke krutým činům. (Géringová, 2011)

Problematika moci, kontroly a pomoci se zajisté řadí mezi rizika pomáhajících profesí, její zneužití je velice snadné a mnohdy záludné v jejím uvědomování. Na jedné straně nemůžeme klientovi vyhovět ve všem, na druhé jsou situace, kdy se od nás pomoc přímo očekává.

Pokud problematiku moci vztáhneme na projekt Dopisování s vězni, je dobrovolník limitován pravidly projektu a svým způsobem už jen tím, že je klientovi předloží, mu neumožňuje se projevovat tak, jak by klient chtěl a přebírá nad dopisováním vedení. Toto vedení však zabezpečuje soukromí, identitu a další podstatné věci, bez kterých by se tento projekt neobešel. Pokud bych se zaměřila na problematiku zneužití kontroly nad klientem, může k ní docházet v případech, kdy se dobrovolník mylně domnívá, že to, co klientovi navrhuje a předkládá, potřebuje. Tím však mnohdy přebírá kontrolu nad dopisováním. Jak popisuje Úlehla (2007) ve své publikaci, vždy by se mělo jednat o výsledek určité dohody mezi klientem a dobrovolníkem.

Tato kapitola pojednává o tom, co to je dobrovolnická činnost, co je její podstatou a cílem. Objektem dobrovolnictví je osoba dobrovolníka, bez které by se tato služba nedala uskutečňovat. Může jí být jakákoliv osoba, která má chuť a dobrou vůli zapojit se do různých činností, které napomáhají druhým lidem. Ovšem i s výkonem této zdánlivě dobré služby se mohou vyskytovat rizika, která s sebou každý z dobrovolníků může přinášet, jelikož každý z nich pochází z různého prostředí. V této kapitole jsem popsala rizika, která by se mohla vyskytovat v dobrovolnické činnosti Dopisování s vězni a která zároveň úzce souvisí s mou poznávací otázkou, která se celou prací prolíná, tedy: „Jaká jsou rizika v projektu Dopisování s vězni ve vztahu klient–dobrovolník a způsoby práce s nimi.“ Návrhy toho, co považuji za adekvátní a použitelné v předcházení těchto rizik, se nacházejí v poslední kapitole „Způsoby řešení rizik projektu“.

3 Charakteristika vysílající organizace

Zákon o Dobrovolnictví č. 198/2002 definuje vysílající organizaci takto: „*Vysílající organizace uzavře před vysláním dobrovolníka na místo jeho působení písemnou smlouvu s přijímající organizací, v níž s ohledem na povahu určitého programu nebo projektu dobrovolnické služby navzájem dohodnuté s přijímající organizací, sjedná zejména podmínky výkonu dobrovolnické služby, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby, způsob ubytování a stravování dobrovolníků, jejich vybavení pracovními prostředky a osobními ochrannými pracovními prostředky, způsob ověřování průběhu dobrovolnické služby vysílající organizací za účelem kontroly dodržování smlouvy a hodnocení práce dobrovolníků. Součástí smlouvy mezi vysílající a přijímající organizací musí být rovněž ujednání o povinnosti přijímající organizace informovat vysílající organizaci o rizicích, která mohou ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka, vzniklých v průběhu výkonu dobrovolnické služby, a přijmout neprodleně opatření, která tato rizika vyloučí, a v případě neodstranitelných rizik omezí.*“ (§ 8 zákona č.198/2002)

Definice vysílající organizace podle zákona o Dobrovolnictví č.198/2002 je mnohem obsáhlejší, než jakou popisuji ve své diplomové práci. Prezentuji pouze ty podstatné části, které by měl dobrovolník znát a vědět, na co má právo. V případě neinformovanosti, špatného zacházení a zneužívání dobrovolníka, mohou vznikat různá rizika. Dobrovolník by neměl vykonávat činnost, která by mohla ohrozit jeho zdraví a bezpečnost. Mělo by s ním být zacházeno rovně a měla by být respektována jeho práva.

V souvislosti s mou poznávací otázkou: „Jaká jsou rizika ve vztahu klient versus dobrovolník a způsoby práce s nimi v projektu Dopisování s vězni?“ může velké riziko představovat samotná organizace Maltéžská pomoc, o. p. s. Může se jednat o neinformovanost ze strany koordinátora, předsudky o dobrovolníkovi, na základě kterých může být organizace (především koordinátor) zaujatá a nedokáže s dobrovolníkem zdravě komunikovat. Pochybit se může i v případě uzavření smlouvy, ve které mohou být závažné chyby. Na všechna tato a zajisté další rizika je dobré upozornit a pracovat na tom, aby nedošlo k pochybení jak při výběru, tak při zaškolování dobrovolníků. Ve výzkumu se proto zaměřím na to, zda se vyskytuje něco, s čím by měl dobrovolník v rámci organizace Maltéžská pomoc v souvislosti s dobrovolnickou činností problém nebo potíže.

3.1 Poslání dobrovolnických center

Slovník sociální práce se zmiňuje o dobrovolnickém centru jako o „organizaci, která zájemcům v ČR zprostředkovává příležitosti k dobrovolné práci a vyhledává dobrovolníky pro organizace, které je potřebují“ (Matoušek, 2003, s. 54). Za důležité z hlediska poslání dobrovolnických center se dá považovat podpora a propagace myšlenek dobrovolnictví v dnešní společnosti a zapojení obyvatel, neziskových organizací na regionální úrovni. (Tošner, Sozanská, 2002)

Důležitou součástí činnosti těchto center jsou jednorázové dobrovolné akce, které jsou obvykle spojeny s charitativní činností a různé aktivity zabývající se nábojem dobrovolníků. Dalším bodem v poslání dobrovolnických center je vzdělávání a výzkum. Toto pole působnosti se realizuje na rovině diskusních klubů, seminářů pro neziskové organizace, jednorázové výcviky jak dobrovolníků, tak také koordinátorů, výjimkou nejsou ani dlouhodobé kurzy. Za výzkum v této oblasti se dají považovat i ročníkové a diplomové práce, kterými dobrovolníci zkoumají různé oblasti dobrovolnické problematiky. Pro zvýšení statutu dobrovolnictví se považuje za důležité také mezinárodní spolupráce, která se řadí mezi další body jejich poslání. Myslíme zde především účast na mezinárodních konferencích či projektech. (Tošner, Sozanská, 2002).

Každé dobrovolnické centrum zastává určité hodnoty a zásady při práci s dobrovolníky a ostatním pracovníky. V případě Maltézské pomoci jsou to zejména zásady v duchu křesťanské lásky k bližnímu. Tedy pro dobrovolníka je důležitá nejen odborná příprava a školení v rámci daného projektu, ale především tyto zásady, které by měly být každému pomáhajícímu vlastní.

3.2 Projekt Dopisování s vězni

V této podkapitole se zaměříme na organizaci Maltézskou pomoc a její principy prolínající se službami, které organizace poskytuje. Dále si charakterizujeme základní znaky, podstatu projektu Dopisování s vězni a pravidla dopisní korespondence z pohledu Vězeňské služby.

3.2.1 Maltézská pomoc, o. p. s.

Pokud bych měla krátce přiblížit činnost Maltézské pomoci, o. p. s. (dále jen MP), charakterizovala bych ji především jako charitativní a humanitární organizaci spadající pod katolický Suverénní řád Maltézských rytířů. Jejím hlavním posláním je pomoc potřebným a trpícím v duchu křesťanské lásky na celém území České republiky. Jsou to tedy činnosti, které člověku umožňují začlenění se do společenského života na základě jeho fyzických i psychických možností a schopností. Styčným bodem je tedy předcházení sociální izolace klientů. (zdroj: <http://www.maltezskapomoc.cz/>)

Cílová skupina MP se skládá především z nemocných či jinak zdravotně znevýhodněných skupin, dětí z ústavní péče, vězňů, starých a opuštěných lidí, mládeže, rodin s dětmi majícími kombinované postižení, lidí, které zasáhly přírodní katastrofy apod.

Pobočky Maltézské pomoci se nachází v Praze, Brně, Olomouci, Hradci Králové, Pardubicích, Mělníku, Uherském Hradišti, České Lípě, Přerově, Žatci. V těchto centrech působí přes 350 lidí, a to jak z řad stálých zaměstnanců, tak také dobrovolníků a externích pracovníků. (zdroj: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/kdo-jsme-my>)

3.2.2 Podstata projektu Dopisování s vězni

Mezi hlavní cíle tohoto projektu patří prevence a zmírňování sociálně patologických jevů. Tento program je určen především pro pachatele trestného činu, kteří mají osobnostní přesvědčení, motivaci a pozitivní ovlivnění k opětovnému zařazení se do života běžné společnosti po výkonu trestu. Tato dobrovolnická služba se uskutečňuje pomocí pravidelného dopisování s dobrovolníkem. Tedy cílem této činnosti je pomoci pachateli udržovat kontakt s lidmi mimo vazební prostředí a pomoci mu v překonání možných psychických poruch souvisejících s pobytem ve věznici. (zdroj: <http://www.maltezskapomoc.cz/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>)

3.2.3 Korespondence a její pravidla z pohledu vězeňského personálu

V této podkapitole krátce představím pravidla písemné korespondence z pohledu různých autorů zabývajících se penologií. Jejich znalost v rámci daného projektu považuji za podstatnou, kdy v případě nevědomosti jakékoliv strany (dobrovolníka, koordinátora, samotné organizace apod.) mohou vznikat zbytečná rizika.

„Za korespondenci považuje řád výkonu vazby jen písemná sdělení. Jakmile je k dopisu přiloženo něco jiného (potravin, věci osobní potřeby), považuje se zásilka za balíček. Obviněný může přijímat a na své náklady odesílat korespondenci bez omezení množství.“ (Bajcura Lubomír, 1999, s. 76)

Kontrola korespondence

„Kontrolu korespondence obviněných provádí pracovník vězeňské služby pověřený ředitelem. V případech koluzní vazby, kdy je obava z ovlivňování svědků apod., provádí kontrolu orgán, který vede trestní řízení. Kontrola se netýká orgánů určených k vyřizování stížností, nevztahuje se na korespondenci mezi obviněným a jeho obhájcem, státními orgány ČR, orgány dozoru nad výkonem vazby a určenými mezinárodními organizacemi na ochranu lidských práv.“ (Bajcura Lubomír, s. 76, 1999) Pouze v ojedinělých případech může být pověřeným pracovníkem zadržena. Veškerá korespondence musí být pečlivě evidována a nesmí chybět údaje, jako je datum a adresa odesílatele nebo adresáta. (Bajcura Lubomír, s. 76, 1999)

Pravidla korespondence

Vězeň má právo na finanční příspěvek spojený s prvním dopisem (pouze v případě soukromé korespondence). V případě další korespondence si hradí náklady sám (pořízení obálky, známky, dopisního papíru apod.). Veškerá korespondence prochází kontrolou, vězeň je povinen ji předat rozlepenou, na obálce musí uvést údaje, jako je jeho jméno, příjmení a datum narození. Pokud má vězeň problém s psaním dopisu, je mu k dispozici pracovník Vězeňské služby. (Bajcura Lubomír, 1999)

Pravidla korespondence stanovená Maltézskou pomocí jsou obsažena v kodexu dobrovolníka (viz Příloha č. 2). Jejich obsahem jsou pravidla týkající se vztahu klient–dobrovolník a také vztahu dobrovolníka a koordinátora. Pro dobrovolníky jsou závazné.

Projekt Dopisování s vězni je služba, která může dobrovolníky naplňovat, obohacovat a doplňovat jejich znalosti v penologickém, psychologickém nebo osobnostním rozvoji. Tato činnost je vhodná nejen pro lidi pracující, studenty zaměřující se na pomáhající profese, ale také např. pro lidi v penzi či studenty jakýchkoliv oborů. Jako se snažíme mít určitá pravidla a zásady v komunikaci s druhými lidmi, tak je důležité – a ve vězeňském prostředí obzvlášť – dodržovat pravidla mezi dobrovolníkem a vězněm. Jejich porušováním se může stát, že dopis nebude vězni nebo naopak dobrovolníkovi doručen. Ve výzkumu se tedy budu zabývat otázkami, co všechno dobrovolníkům tato služba přináší a zda nedochází k porušování jejich pravidel.

4 Koordinátor projektu Dopisování s vězni

Tato kapitola se zabývá vysvětlením toho, kdo je to osoba koordinátora, jaké jsou její pravomoci a funkce, které v rámci projektu má. Dále pak se také zaměřuje na supervizi, která představuje důležitou součást projektu.

4.1 Koordinátor dobrovolníků

Dobrovolnická činnost musí být správně vedena profesionálním pracovníkem, který by měl mít dostatečnou vybavenost a pravomoc nejen vůči samotným dobrovolníkům, ale také vůči ostatním zaměstnancům organizace. Koordinátor je osoba, která by měla být připravena na to, že bude řešit možné kolize nejen s dobrovolníky, ale také mezi zaměstnanci. Důraz se klade na připravenost na vstup dobrovolníků do organizace; pokud během této přípravy zjistí, že dobrovolníci znamenají pro organizaci větší zátěž než přínos, je dobré zvážit možnost s dobrovolnickým programem nezačínat. Autoři Tošner a Sozanská dále zmiňují podstatné charakteristiky dobrovolníků, mezi kterými je třeba vybrat. *„Výběrovou proceduru musí navrhnout zkušený profesionál. Během výběru je třeba vyloučit osoby psychopatické, osoby trpící duševní nemocí, příslušníky náboženských sekt, v programech pro děti a mládež osoby s pedofilní sexuální orientací, která se hrozí prosadit v sexuálním zneužívání klienta. Dobrovolníky je třeba zacvičit. Nestačí teoreticky jim vysvětlit, v čem bude jejich práce spočívat. Je třeba uvést je do základních modelových situací, které při práci s klienty běžně nastávají, a posílit jejich schopnost tyto situace zvládat. Při tréninku je třeba věnovat pozornost i předpokládaným kritickým situacím, a také pro tyto případy nacvičit bezpečné postupy.“* (Tošner, Sozanská. 2002).

Ministerstvo práce a sociálních věcí, které nese zodpovědnost za otázku dobrovolnictví v rámci státní správy, definuje (Informační centrum neziskových organizací, o. p. s. 2001, s 18) předpoklady pro funkci koordinátora: *„Především znát dobře projekt, být dobrým pedagogem i psychologem, odborníkem v dané oblasti a umět poradit, být dobrým organizátorem, otevřenost a navození přátelské atmosféry, důslednost a spravedlnost a umět zajistit přiměřenou technickou podporu.“*

4.1.1 Supervize

Supervize je důležitou součástí při práci s dobrovolníky. V jejím průběhu se může vyřešit spousta podstatných informací a problémů, se kterými se dobrovolníci potýkají. V této podkapitole uvedu význam supervize, její funkci a správné vedení.

Supervize v sociální práci

Autorka Smékalová (2008) ve svém článku supervize v sociální práci definuje slovo supervize jako kontrolu. Při jejím hlubším prozkoumání se však poukazuje na důležitosti nadhledu pracovníka, kterého se docílí v rámci vzájemné spolupráce obou stran. Supervizor se snaží o podporu a motivaci dobrovolníků. K úspěšnému splnění těchto kroků je důležitá vhodná volba supervizora. Autorka Lásková (2003) hovoří v kapitole Úvod do supervizní a dušení hygieny o definici supervize jako o „celoživotní formě učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. K supervizi by se měl sociální pracovník obracet vždy, když si nebude vědět rady ve své práci, když se mu nebude dařit, bude mít pocit přehlcenosti, začne cítit, že ho práce přestala naplňovat a zajímat atd.“ (Lásková, 2003, s. 313).

Lásková (2003) se také zmiňuje o funkcích supervize podle Hawkinsona Shoheta a Baštecké:

„**Řídící:** hodnocení a posouzení kvality výkonu pracovníka (například supervizoři nesou odpovědnost za dodržování etických standardů při práci či za respektování standardů dané profese). **Vzdělávací:** jde o rozvoj dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. Jde tedy o zvyšování odbornosti supervidovaných tím, že jsou jim v supervizi předávány zkušenosti z dobré praxe. **Podpůrná:** je prevencí syndromu vyhoření tak, jak se supervidovaný mohl vyrovnat s pracovní zátěží, aby prostřednictvím supervize získal energii, naději a pracovní odhodlání a tím lépe zvládl nároky své profese.“

Supervize představuje nejen pro tento projekt důležitou součást každé organizace. Osoba, která ji vede, by se na ni měla dostatečně připravit a nebát se otevřít témata, kterých se dobrovolníci ať už z jakéhokoliv důvodu obávají. Funkce, které plní v sociální práci (řídící, vzdělávací, podpůrná), jsou uplatnitelné i v projektu Dopisování s vězni, záleží na supervizorovi, jakým způsobem a v jaké formě se předávají dobrovolníkům.

Otázka důvěrnosti v supervizi

Důvěrnost je zcela zásadní předpoklad dobré supervize. Zároveň by si měl supervizor stanovit její meze v rámci spolupráce s dobrovolníkem. Ona hranice by měla být oproštěna od přátelských, milostných, sexuálních, společenských či jiných rolí. Všechny tyto role totiž s sebou přinášejí určité riziko. V případě přátelství může být do celého procesu vnášen dynamický proces, se kterým je obtížné pracovat a zároveň udržovat přátelství vytvořené s dotyčnou osobou. Případný sexuální či milostný vztah supervizora a supervidovaného je zcela destruktivní a můžeme jej nazvat zneužitím role supervizora ke svému vlastnímu prospěchu. Otázku stanovení hranice důvěrnosti by tedy supervizor měl mít vyřešenou a dbát na její dodržování nejen k výkonu dobré supervize, ale také ke svému vlastnímu prospěchu. (Svobodová, Valášek, 2002)

Ovšem při práci s dobrovolníky je potřeba se zaměřit také na důvěru koordinátora k dobrovolníkovi, což představuje taktéž riziko v případě jejího porušení. Pokud například nastane situace, kdy supervizor vloží do dobrovolníka maximální důvěru a dobrovolník toto poruší, nastává riziko, které je zcela v případě dobrého fungování projektu.

Při práci s dobrovolníky je důležité, aby byl koordinátor dobrovolníkovi vždy k dispozici, aby mu uměl poradit v situacích, které neumí zvládat za pomoci svých vlastních sil. V rámci mé poznávací otázky: „Jaká jsou rizika ve vztahu klient–dobrovolník a způsoby práce s nimi v projektu Dopisování s vězni?“ se ve výzkumné části zaměřím na to, zda je dostatečně naplňována funkce a postavení koordinátora v rámci dobrovolnické organizace a dobrovolnické činnosti. Dále mě bude zajímat, zda se koordinátor setkal s problémem, který neuměl řešit za pomoci svých vlastních sil (např. předsudky vůči klientovi, dobrovolník podepsal smlouvu, ale nekomunikuje s koordinátorem, nedůvěra apod.). Osoba koordinátora představuje most mezi organizací, dobrovolnickou činností a klientem, proto tuto funkci považuji za důležitou a její správné naplňování za velice podstatné.

5 Klient (vězeň) v projektu Dopisování s vězni

V této kapitole si charakterizujeme klienta v projektu Dopisování s vězni jednak z pohledu trestního zákoníku, jednak také jeho typické rysy, které nám pomůžou si ho více přiblížit a definovat. Nastíním také dopisní vztah dobrovolníka a klienta, který se v průběhu dopisování utváří a může být brán jako způsob vyjadřování se, kdy nahlížíme do vnitřního světa druhého člověka a snažíme se mu porozumět. Základem objevení tohoto klientova světa je důvěra, empatie, nehodnotící a odsuzující přístup apod. Podstatnou částí této kapitoly jsou rizika, která mohou vznikat ze strany klienta.

5.1 Pachatel trestného činu

Trestní zákoník, aktuální vydání k 1. 1. 2013, charakterizuje pachatele trestného činu podle § 22–23 jako *„osobu, která svým jednáním naplnila skutkovou podstatu trestného činu nebo jeho pokusu či přípravy, je-li trestná. Pachatelem trestného činu je i ten, kdo k jeho provedení užil jiné osoby, která není trestně odpovědná pro nedostatek věku, nepříčetnost, omyl, anebo proto, že jednala v nutné obraně, v krajní nouzi či za jiné okolnosti vylučující protiprávnost, anebo sama nejednala zaviněně. Pachatelem trestného činu je i ten, kdo k užití trestného činu užil takové osoby, která nejednala ve zvláštním úmyslu či z pohnutky předpokládané zákonem; v těchto případech není vyloučena trestní odpovědnost této osoby za jiný trestní čin, který tímto jednáním spáchala.“*

Jiří Popelka se ve své publikaci Penologie (2011) vyjadřuje o pachateli trestného činu jako o „objektu věznění“, čímž je myšleno zadržování skupiny nebo jednotlivce. V projektu Dopisování s vězni považují za důležitou nejen charakteristiku toho, kdo je to pachatel trestného činu z pohledu trestního zákoníku a různých autorů zabývajících se penologickou problematikou, ale pro lepší pochopení neadekvátních jednání a reakcí na některé pro nás samozřejmé podněty, považují také za podstatné pochopit tyto reakce. Tedy charakterizovat si vlastnosti, charakter, přemýšlení a typické reakce osob ve výkonu trestu. Toto bude podstatou následující podkapitoly, která by nám všechny tyto pojmy měla objasnit.

5.2 Charakteristika osobnosti vězně z pohledu policejní a kriminální psychologie

Na osobnost je nahlíženo různě a pohledy jednotlivých autorů se liší. Ve své diplomové práci nastíním osobu vězně zejména z pohledu autorů zabývajících se policejní a kriminální psychologií.

Čírtková (2006) ve své publikaci policejní psychologie popisuje osobnost jako vymezení jejich základních prvků a rysů, které ve svém souhrnu vytvářejí konkrétní osobu. Cílem je tedy pochopení a vzájemná struktura těchto prvků, které se člení do celkové stavby osobnosti. Ve své další z publikací Čírtková (1998) pohlíží na vymezení tohoto pojmu jako na fakt, který v sobě skrývá klíčová témata z kriminální psychologie. Psychologie nejen v kriminální oblasti tedy obsahuje různé problémy a otázky směřující k těmto problémům. Mezi základní se řadí struktura osobnosti (vlastnosti jedince, komponenty psychiky), dynamika osobnosti (např. jak jedinec reaguje na určité stresové či konfliktní situace), vývoj osobnosti (myšleno vznik konkrétních vlastností). Pokud chceme pochopit činy, reakce a chování pachatele trestného činu, je tedy zapotřebí vracet se k její osobnosti.

Záhorská (2007) se při vyšetřování trestných činů opírá zejména o psychologickou definici osoby, kdy vyzvedává do popředí její sociální, biologické, psychologické rysy a různé stavy s nimi související. Důležité je zejména popsat a pochopit průběh činností a stavů osobnosti. Přitom se nemůžeme spoléhat na to, že najdeme řešení určitých psychických stavů vyskytující se u jedné osoby, u osoby druhé. Z pohledu psychologie neexistují dvě stejné osoby.

Osobnost člověka je utvářena různými vlivy, které na ni působí. Mezi základní, které určují její podobu, se řadí vnitřní výbava a vnější podmínky individuálního života. Za vnitřní lze pokládat dědičné a vrozené faktory, vnější jsou především různé vlivy působící na osobnost v rámci jejího sociálního okolí (např. škola, rodina, nebo také sociální struktura, jako je kultura či právo). Za rozhodující vliv převažující v sociální určenosti osobnosti se považuje styl výchovy, která formuluje všechny složky osobnosti vytvářející její charakter. (Čírtková, 2006)

Mnohé duševní poruchy se odrážejí v rámci spáchané trestné činnosti. Jejich studium spočívá především v rámci motivace, kterou pachatel dostává k páčání trestné činnosti. Jedná se o znalecký posudek prováděný soudními znalci v oborech zastupující psychologii a psychiatrii. (Boukalová, 2012)

To, proč vězeň spáchal daný trestný čin, může být způsobeno různými vlivy. Řadí se mezi ně jak výchova, tak také osobnostní předpoklady, charakter, prostředí, ve kterém se osoba pohybuje, ale také různé psychické poruchy, které mohou být vrozené, nebo způsobené tím, čím daná osoba ve svém životě prochází. V rizicích projektu Dopisování s vězni mohou tyto poruchy znamenat důležité zastoupení, proto se bude výzkumná část mimo jiné zabývat tím, zda se s některými z nich dobrovolníci setkávají, případně jak se tyto poruchy v dopisní korespondenci projevují. Podrobnější rozpis toho, co se nejčastěji ve vězeňském prostředí považuje za psychickou či psychopatickou poruchu, popisuje tato práce v dané kapitole níže.

5.2.1 Intelligence pachatele

Květoň Holcr a kolektiv autorů (2009) v publikaci o kriminologii pojednávají o inteligenci pachatele a pokládají ji za jeden z předpokladů, které mají vliv nejen na spáchaní trestného činu. Definice zabývající se inteligencí do tohoto pojmu zahrnují jak adaptaci na prostředí a jeho normy, tak také schopnost řešit vznikající problémy. Intelligence má své různé úrovně a její hodnoty jsou rozděleny do několika pásem: „*Pásmu průměru odpovídá hodnota IQ v rozmezí 90–110, podle Gaussovy křivky jde o nejpočetnější skupinu populace. Jestliže je IQ v intervalu 70–89, mluvíme o mentální subnormě. Horní hranicí pásma mentální retardace je hodnota IQ 69, v souvislosti s páčáním trestné činnosti nás bude nejvíc zajímat lehká mentální retardace (debilita), definována intervalem IQ 50–69, a mentální subnorma.*“ (Květoň Holcr a kol., 2009, s. 74)

Pokud bychom tedy brali zřetel na vliv intelligence pachatele (resp. mentální subnormu) na jeho chování, dá se o ní říci, že vytváří jakousi mentální brzdu, což se odráží v kontrole chování pachatele. Takováto osoba mívá minimální kritický pohled na své činy, problémy s regulací pudů, nedostatek vyšších citů a vysoký podíl neadekvátních mechanismů. Ovšem posuzování osobnosti pouze na základě její inteligence by bylo velice omezené. Je zde spousta faktorů a činitelů působících na chování pachatele a je potřeba toto hodnotit komplexně. (Květoň Holcr a kol., 2009)

Charakteristika těchto „plochých až primitivních“ osobností je neadekvátní hodnocení situace, ve kterých se ocitají a následné nepřiměřené reakce na ně. Co musíme vzít v potaz, je to, že toto stanovisko nelze pojmout plošně na všechny pachatele trestných činů, jelikož chování osobnosti je regulováno jí samotnou a dalšími faktory do tohoto procesu vstupujícími. Taktéž nadprůměrný intelekt neznamena záruku bezúhonnosti a patologického chování osobnosti. (Květoň Holcr a kol., 2009)

5.3 Vztah klient a dobrovolník v projektu Dopisování s vězni

Tato podkapitola se zabývá dopisním vztahem mezi dobrovolníkem a klientem, a to zejména tak, aby odpověděla na mou poznávací otázku: „Jaká jsou rizika ve vztahu klient–dobrovolník a způsoby práce s nimi?“ Tedy zabývat se budu především riziky, která se dají nalézt.

Nároky dobrovolnictví jdoucí ruku v ruce s povoláním sociálního pracovníka

Jsou určité typy povolání, které mají za úkol pomáhat lidem – např. pedagogové, lékaři, zdravotní sestry, psychologové, sociální pracovníci, pečovatelé, a také zde můžeme zařadit dobrovolníky. Nepostradatelnou stránkou v tomto vzájemném kontaktu je lidský vztah, vlídnost a empatie ke klientům. To, co je tedy to nejpodstatnější v těchto profesích, je osobnost pracovníka či dobrovolníka. (Kopřiva, 1997)

To, na co bych poukázala a co ve své knize Karel Kopřiva (1997) zmiňuje, je **vzájemné pochopení klientů**. Pokud bychom toto pochopení vztáhli na pachatele trestného činu, zde je tento předpoklad vzájemného pochopení v prostředí, kde se klient nachází, víc než potřebný. Ale právě toto může být pro někoho zásadní problém: „Lze brát v potaz a chápat úplně každého?“ To, s kým já sympatizuji, kdo je mi nepříjemný, s kým nechci být v kontaktu, je přece každého soukromá věc.

„Američtí výzkumníci zjistili, že psychologové upřednostňují klienty mladé, atraktivní, dobře se vyjadřující, inteligentní a úspěšné před klienty jednoduchými, starými, nehezkými, špatně se vyjadřujícími a méně inteligentními. Asi bychom si na takový výsledek mohli vsadit i předem. A zřejmě neuděláme velkou chybu, když platnost tohoto zjištění rozšíříme i na další pomáhající profese. Trochu ironicky působí skutečnost, že pomáhající pracovníci nejraději pomáhají těm, kteří to nejméně potřebují.“ (Kopřiva, 1997, s. 21).

Karnsová (1995) popisuje důležité body při komunikaci či vytváření vztahu v pomáhajících profesích. Zdůrazňuje důležitost **otevření se druhé osobě**, ale pouze za situace, kdy usoudíme, že je to vhodné a prospěje mu/jí to. Co si představit pod tím „otevřít se druhému“? Patří sem např. schopnost mluvit o sobě, sdělit mu své dojmy, zkušenosti, názory, kdy základem komunikace je vzájemnost, oba se dotýkáme množství témat. Ovšem v pomáhajících profesích se jedná především o **povzbuzování a podporu, naslouchání**. Snažíme se o jejich samostatnost a vedeme je k ní. V tomto vztahu **není dobré nad klientem přebírat vedení**, ale nechat mu **prostor pro jeho vyjádření**, které doplníme poznámkami. (Karnsová, 2005)

Venglářová a Mahrová (2008) uvádí důležitost vytvoření vztahu mezi klientem a pracovníkem, který představuje pole, na kterém se odehrává samotná práce. Nástrojem pro vytvoření kvalitního vztahu je komunikace. Ta by měla být upřímná a přizpůsobená aktuální situaci a prostředí, ve kterém se klient nachází. Pro dobře vytvořený vztah je důležité vytvořit si principy, které se budou dodržovat. Základním bodem je **respekt a úcta k druhému člověku**. V jiném slova smyslu, brát druhou osobu takovou, jaká je. Rozumět jeho motivům, životní situaci, hodnotám, které se můžou vzdalovat od těch, které zastáváme. Ovšem neznamená to, že odsouhlasíme vše, co nám klient řekne, ale prioritou je snaha ho pochopit. Dalším bodem je **dobrý úmysl**, kdy se ptám sám/sama sebe, zda to, co dělám, klientovi prospívá. Princip **flexibility** spočívá na aktuální reakci na situaci klienta. **Důvěra** se řadí mezi neodmyslitelnou součást vztahu klienta a pracovníka a mimo jiné spočívá v důvěře informací, které mi klient sdělí a které si nechám pro sebe. Společně s klientem vytvářím coby pomáhající pracovník **partnerství**, ve kterém hledáme příčiny jeho potíží a snažíme se navrhnout řešení. Opakem partnerství je direktivnost.

Rizikem špatného vztahu mezi klientem a pracovníkem může být např. **hodnocení klientova chování a vyjadřování. Nálepkování a diagnostikování, nebo také odmítání klienta**, které může vzniknout např. tím, že naše pocity ze soukromého života přenášíme do tohoto vztahu. Dalším rizikem může být špatné nastavení **hranic ve vztahu**. Ty můžeme dělit na hranice prostoru a času, kdy prostor je pro každého z nich rozdílný a každý v něm má své místo a je potřeba ho respektovat. Hranice je také způsob chování, způsob jakým zacházíme s informacemi apod. (Mahrová, Venglářová, 2008)

Příklady, kdy dochází k obtížnému udržení hranic:

„Sdělování informací o sociálním pracovníkovi (jeho rodině, vzdělání, pracovní zkušenosti atd.). Vznik přátelství. Přijímání darů, pozorností, výhod od klienta. Sdělování informací dalším osobám. Naplňování potřeba a zájmů pracovníka, neochota ponechat klientovi možnost rozhodovat se. Použití jiných postupů, než je na pracovišti běžné, překročení kompetencí.“ (Mahrová, Venglářová, 2008)

Müller (2005) zdůrazňuje **emocionální blízkost v pomáhajícím vztahu**, která je předpokladem v této profesi. Zmiňuje citovou blízkost, která vzniká ať už mezi mužem, nebo ženou, kteří věnují dané osobě svůj čas, naslouchají jí či jí jsou jiným způsobem nablízku. **Důležitá je dynamika tohoto vztahu**, která by měla být pružná a je časově ohraničená. Pružnost, která v tomto dynamickém vztahu vzniká, umožňuje blízkost a odstup.

Sborník II. studentské konference na téma: sociální práce v zařízeních výkonu trestu zpracovaný Mitlöhnerem Miroslavem (2012) se zaměřuje na práci sociálního pracovníka s klientem. Hlavní roli, kterou sociální pracovník plní v práci s klientem, je zejména pomoc při opětovném začlenění pachatele do společnosti po výkonu trestu, poněvadž odsouzený po jeho nástupu k němu ztrácí přátele, rodinu, zaměstnání, své zvyklosti, dostupné prostředky apod. Dobrovolník, ačkoliv je ke klientovi v nepřímém vztahu, může být významným partnerem v jeho prožívání či přípravě na propuštění na svobodu. Může se jednat zejména o psychickou podporu (příprava na setkání s rodinou, na realitu, která ho čeká, jaká je aktuální společenská situace, kterou by měl znát, apod.)

Mírka Nečasová také pojednává o vztahu sociálního pracovníka a klienta, kdy sociálního pracovníka definuje jako prostředníka mezi klientem a společností, ve které se oba pohybují. **Vztah definuje jako úkol sociálního pracovníka v podpoře klienta, aby se mohl znovuzачlenit do společnosti a zároveň ovlivňovat společnost tak, aby odpovídala aktuálním potřebám klienta.** Opět píše o hodnotách, které tvoří podstatu kvalitního vztahu, přičemž hodnoty osob v pomáhajících profesích by se neměly výrazně odlišovat (např. respekt k lidské osobě). Společná by jim měla být empatie, akceptace klienta se vším, co má, nehodnotit klienta, nechat ho svobodně se rozhodovat a nepřebírat za toto rozhodnutí zodpovědnost a v neposlední řadě to je také důvěra v pomáhající osobu. (Hodovský, Dopita, 2002)

Důležité při práci s klientem je uvědomování si dynamiky, která při vytváření vztahu vzniká a která je jedinečná, své funkce, kterou pracovník zastává apod. (Hodovský, Dopita, 2002) Ve vztahu k mé poznávací otázce, která si klade za cíl vysledovat rizika vztahu klienta a dobrovolníka, můžeme na základě definice výše uvedených autorů konstatovat, že pokud v něm chybí akceptace osoby vězně, uvědomování si toho, jakou funkci dobrovolník zastává, nebo také připravení vězně na propuštění z vazební věznice, kde může dobrovolník působit jako nezaujatý poradce apod., vzniká nedynamický, nerespektující a málo se vyvíjející dopisní vztah. Proto ve výzkumu budu své otázky směřovat k tomu, co dobrovolník probírá se svým klientem, jak se snaží dopisní kontakt prohlubovat, oživovat novými tématy apod.

Člověk se dostává do neustálé interakce se svým okolím, s druhými lidmi, vzniká mezi nimi určitý vztah. Vztah v pomáhající profesi se ovšem odlišuje od vztahu, který člověk má ke svým nejbližším osobám a měl by stát na určitých pravidlech. V této podkapitole jsem shrnula pohled na vztah mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem podle toho, jak se na něj dívají různí autoři, téměř ve všech definicích se opakoval respekt, úcta k druhému člověku, naslouchání, nastavení hranic, které nám a klientovi udávají míru toho, kam až se může v pomáhajícím vztahu zajít a co už se týká našeho soukromí atd. Taktéž dobrovolník by měl dodržovat pravidla vztahu mezi ním a vězněm, jako návod mu může sloužit etický kodex dobrovolníka nebo rada koordinátora a kaplana, kteří mohou působit jako zkušení rádci.

5.4 Rizika na straně klienta (vězně)

Tato podkapitola pojednává o možných vyskytujících se rizicích, se kterými se dobrovolníci mohou potýkat u klientů. Každé z nich obsahuje stručný výklad a popis podle definice různých autorů. Na konci podkapitoly je dané riziko vztáhnuto k mé poznávací otázce, tedy popisují v něm to, co konkrétně může znamenat a jaké dopady může mít pro osobu dobrovolníka.

5.4.1 Agresivita

Jedním z jevů, které se ve věznici velice často vyskytují a komplikují adaptaci ve vězeňském prostředí, je agresivita. Podle encyklopedického atlasu psychologie (Benesch Hellmuth, 1997, s. 231–232) „*patří agrese k nejvíce pozorovaným emocím. Agresivita se odehrává na mnoha rovinách (myšlení, jazyk, jednání). K jejím projevům patří škodolibost, nepřiměřený křik, nadávky a proklínání, svévolné poškozování a ničení, chladná msta v nečekaném okamžiku, nepřičetná prchlivost, kdy dochází k roztlučení všeho na padrt’.*“

Igor Hendrych (2010) se ve své publikaci o agresivitě vyjadřuje jako o chování, které má za účel poškodit druhé a v souvislosti s ní se zmiňuje také o hostilitě a violenci. První pojem se definuje spíše jako nepřátelský postoj a verbální projevy, obsahem druhého pojmu jsou přímé fyzické útoky. Mařádek (2005) se k těmto pojmům dále vyjadřuje ve smyslu penitenciální teorie, která agresivitu a hostilitu spojuje v jeden celek a považuje ji za tzv. hostilního agresora, což je jeden z nejtěžších typů kriminálních pachatelů především v minimálních možnostech nápravy.

Pokud bychom shrnuli to, v čem shledává agresivní jednání vězně ve své knize *Kapitoly z penologie* Jan Sochůrek (2007), zaměřili bychom se například na problém kumulace většího počtu osob v jedné místnosti a s tím související nedobrovolná volba výběru osob, se kterými vězeň obývá celu a se kterými může být v rozporu. Za další lze považovat dlouhodobý pobyt s problémovými osobnostmi, ztráta intimity a soukromí. Teorií a autorů zabývajících se agresí je celá řada a v této práci není nutné je analyzovat; spíše se budu snažit zaměřit na její projevy, které klient zažívá ve vězeňském prostředí a které se mohou promítat i do dopisního vztahu s dobrovolníkem.

Mařádek (2005, s. 12) shrnuje agresí v penitenciálním prostředí do dvou skupin v několika bodech. „*První skupina představuje **agresi obrácenou navenek**, projevující se v myšlenkách, dále verbální agresí, agresí zaměřenou proti předmětům, vůči lidem (spoluvězněm, personálu apod.), nebo také agresí projevující se jako sadismus (v sexuální oblasti). Druhá skupina se projevuje **zaměřením na sebe sama** a řadí zde sebeobviňující postoje, sebepoškozování a masochismus (agrese v oblasti sexuální).*“

Za další druh agresivity lze považovat agresí ze strany personálu, která může být pokládána za určitý druh „výchovy“, která je v očích mnohých autorů považována za nepřipustná a v krajních mezích může být považována za zneužití pravomoci veřejného činitele, tedy za trestný čin. Za určitý druh eliminace výskytu této agresivity je podstatné povinné psychologické vyšetření, jež tento případ musí u uchazeče o zaměstnání ve Vězeňské službě ČR vyloučit. (Hendrych, 2010) Taktéž u tohoto druhu agresivity můžeme předpokládat, že se při jejím častějším výskytu může vyskytovat v dopisním vztahu, a dobrovolník by měl vědět, jakým způsobem jí čelit.

V této podkapitole jsem se pokusila nastínit agresivitu. Její projevy jsou různé, a pokud se vyskytuje dlouhodobě, zajisté se také bude odrážet v dopisní korespondenci. Pokud bychom se zaměřili na agresi obsaženou v myšlenkách vězně, na verbální, sebeobviňující a další její projevy, mohli bychom konstatovat, že tyto typy může dobrovolník velice dobře zaznamenávat. Jiná je agrese, kterou vůči klientovi projevuje někdo ze zaměstnanců.

To, proč se klient projevuje takovýmto způsobem, má vždy svůj původ, buďto to může být způsobeno daným prostředím, ve kterém se ocitl, jeho povahou, nebo tím, čím si prošel apod., důvodů může být mnoho. Pro dobrovolníka to však představuje určité riziko. Existuje však několik technik či metod, které může dobrovolník použít na její zmírnění. Některé z nich ve své práci popíšu v kapitole způsoby řešení rizik v projektu Dopisování s vězni. Z výzkumného hlediska se zaměřím na otázky, zda dobrovolníci zaznamenali jakýkoliv projev agresivity, případně co oni sami za ni považují, tedy otázka může vypadat např.: „Zaznamenal dobrovolník v dopisní korespondenci dlouhodobé projevy nadávek či jiného nevhodné chování?“

5.4.2 Šikana

Definice

Šikana je negativní, násilnický, ponižující způsob chování, který na oběti může zanechat trvalé psychické i fyzické následky. Vágnerová (1999, s. 283) ji definuje jako *„násilně ponižující chování jednotlivce nebo skupiny vůči slabšímu jedinci, který nemůže ze situace uniknout a není schopen se účinně bránit“*.

Tento negativní jev se může vyskytovat jak na základní, střední či vysoké škole, tak také na pracovišti v různých sociálních skupinách apod. Ve vězeňském prostředí představuje šikana něco, co je téměř na denním pořádku a může mít různé podoby. Jedná se především o fyzické násilí, vydírání, psychický nátlak apod. Pojem „vydírání“ představuje především odevzdání jídla nebo peněz, znehodnocující praktiky či rituály, sexuální zneužívání, ponižování apod. (Sochůrek Jan, 2007)

Vágnerová (1999, s. 285) dělí šikanu na skrytou a zjevnou, kdy za skrytou se považuje sociální izolace oběti. Z hlediska vězeňského prostředí by se daly použít například tyto verbální projevy: bonzák, neandrtálec, „pako“ apod. Dále se může jednat o osoby, které svým chováním vybočují a jsou považovány za podivíny. (Sochůrek Jan, 2007)

Za zjevnou šikanu lze považovat psychické ponižování, vydírání, ničení osobních věcí, přivlastnění si šatů, fyzické násilí, mezi které se řadí především bití, kopání, strkání apod. (Sochůrek Jan, 2007)

Šikana je jev, který se v souvislosti s jejími příznaky a projevy dá považovat za vysokou latenci. Oběti při vědomí, že se jedná o přechodnou záležitost, se snaží uniknout před tímto jevem v nemoci, v jiném kolektivu, jiné cele apod. Její odhalení představuje dlouhodobou záležitost, jelikož vězni se nechtějí stát donašeči, bonzáky apod. Šikana v kriminální subkultuře favorizuje a jejich nositelé nenarážejí ve vězeňském kolektivu na odpor. (Sochůrek Jan, 2007)

Šikana může být velice častý jev vězeňského prostředí, ať už se jedná o šikanu mezi vězni nebo o případ, kdy ji provádí vězeňský personál apod. Jakým způsobem se toto může promítnout do projektu Dopisování s vězni? Může se jednat například o případy, kdy vězeň dobrovolníkovi svěří onu nepříjemnou skutečnost, že sám zažívá šikanu, případně se vyjadřuje způsoby, které nám naznačují, že on sám je ten, kdo ji provádí. Umí na tyto podněty dobrovolník reagovat, co se pokládá za adekvátní? Ve výzkumné části se proto kromě šikany, kterou vězeň může zažívat v prostředí cely a vězeňských prostorů, zaměřím také na šikanu projevující se v dopisní korespondenci – zda se něco takového vyskytuje, případně co za ni dobrovolník považuje a jak se jí brání.

5.4.3 Manipulace

Manipulace je jev, který se může vyskytnout v životě každého člověka. Ať už se jedná o vědomou či nevědomou, skrytou či zjevnou manipulaci. V dopisní korespondenci se tento negativní jev může vyskytovat jak u dobrovolníka, tak také u klienta. Tato podkapitola pojednává o rizicích ze strany klienta, tedy manipulativní chování, kterým se tato podkapitola zabývá, bude právě ze strany této osoby.

Pavel Hartl (1993, s. 100) ve svém psychologickém slovníku definuje manipulaci jako „*termín užívaný v behaviorismu pro ovlivňování chování systému posilování a vyhasínání reakcí za určitým cílem, např. reedukace vězňů, šíře též manipulace prostředím – v léčebnách, sanatoriích*“.

Dále bych použila definici podle Wróbla (2008, s. 26), který ji charakterizuje jako **něco skrytého, podvodného, kdy se daná osoba snaží zneužít nebo využít něčí neznalost a naivitu. Záměrem tohoto jednání je přitom maximální prospěch.** Tedy pro projekt dopisování s vězni je tato definice výstižná a dostačující.

Wróbel (2008) také uvádí několik původu výkladu slova manipulace, např. z latinského překladu *manipulus* znamená „náruč“. *Manipulare* naopak jako „dělat něco rukama“. Varšavský Slovník polského jazyka udává výklad ve smyslu řídit něco, sled pracovních událostí apod. V současné době se tomuto pojmu věnuje velké množství publikací, které se soustřeďují na manipulaci ve smyslu nekalého zacházení s chováním lidí, nebo také jako manipulace v lidské komunikaci, kdy využíváme různých jazykových prostředků k tomu, abychom mohli ovlivnit jednání lidí.

Pro lepší pochopení manipulace je zapotřebí si vydefinovat základní typy a charakteristiku osoby manipulátora. Pro tuto definici jsem zvolila autorku Nazare-Age Isabelle (1999), která se ve své publikaci „Nenechte sebou manipulovat“ tímto zabývá.

Sympatický manipulátor

Nejčastěji vyskytující se typ manipulátora. Chování, které můžeme u takového typu člověka očekávat, jsou přívětivost, veselost, usměvavost a příležitostně i pozornost vůči ostatním. Na okolí působí jako milý a vyrovnaný člověk. Jeho myšlení a postoje jsou jasné a zřetelné. Jeho osobnost je otevřená, nemá potřebu něco schovávat, nemá potřebu urážet nebo snižovat hodnotu jiného člověka. Hlavním cílem takového člověka je udělat dojem na své okolí. Snaží se vytvářet příjemnou atmosféru, projevuje se drobnými gesty pozornosti vůči druhé osobě. Na základě těchto gest sám žádá o laskavost, která se těžko odmítá, jelikož tato osoba umí vytvořit dokonale důvěrné prostředí a atmosféru.

Na takovémto chování se zprvu nejví nic špatného, ale postupně můžeme být na této osobě psychologicky či materiálně závislí, tato závislost nás svazuje a naše svoboda je omezena. Ne vždy se však sympatický člověk musí jevit jako manipulátor. (Nazare-Age Isabelle, 1999)

Altruistický manipulátor

Tento typ manipulátora pro nás všechno udělá, ale zároveň předpokládá, že projevíme reciprocistické chování vůči němu, nelze mu nic odmítnout. Typickým pojmem v souvislosti s altruistickým manipulátorem je zásada reciprocity, kdy se může jednat o určité pravidlo tzv. „směny zboží“, na základě které se vytváří pevná sociální vazba. Tomuto pravidlu se učíme už od dětství, může se to týkat určitých společenských povinností. Společnost nebo jedinci na nás mohou pohlížet jako na nezdvořáky, pokud se za poskytnuté dobrodiní neodvděčíme. Tento pocit v nás manipulátoři snadno vyvolají a my pak můžeme mít pocit neustálého „dluhu“. Tato zásada je tedy snadno zneužitelná. Manipulátor si sám volí způsob a dobu splacení dluhu a za takovéto situace je těžké mu odmítnout. Tento typ manipulátora si mnohdy neuvědomuje, jaké mechanismy ke své manipulaci používá. (Nazare-Age Isabelle, 1999)

Vzdělaný manipulátor

Tento typ manipulátora se projevuje pohrdáním vůči lidem, kteří nemají stejné vědomosti, jako on a jejich neznalosti témat, která jsou málo známá. O těchto tématech se vyjadřuje jako o něčem, co on pokládá za samozřejmost. V naší nejistotě nás ponechá. Svými projevy a způsobem vyjadřování dosahuje toho, že ho považujeme za velmi vzdělaného člověka. Ovšem rozdíl od opravdu vzdělané osoby je především tím, kdo nám dává najevo, že jsme „hlupáci“ a naše inteligence není pro něj dostatečně veliká. (Nazare-Age Isabelle, 1999)

Nesmělý manipulátor

Tento typ manipulátora se vyskytuje velmi zřídka, zastává ho většinou žena, kdy na sebe bere podobu ženské slabosti, která volá po ochraně. Jeho hlavní charakteristikou je vyhledávání konfliktů, i když může tvrdit, že je přímo nesnáší. (Nazare-Age Isabelle, 1999)

Manipulátor diktátor

Jedná se o snadno rozeznatelného manipulátora. Takovou osobu charakterizuje prudké chování, kritika, slovní napadení osob vyskytujících se v jeho okolí, autoritativní přístup. Své chování a cíl si většinou uvědomuje a nepokládá jej za problémové. Nezná slovo „cit“, zastává názor, že by člověk neměl podléhat citům a své emoce musí ovládat. Pokud toho není schopen, projeví se u něj slabost, za kterou by se daná osoba měla stydět. Zásady takového člověka by podle manipulátora měly platit i na jeho okolí. (Nazare-Age Isabelle, 1999)

Tyto definice manipulátorů podle autora Nazare-Age Isabelle (1999) jsou jakýmsi základním přehledem. Co bychom mohli shledat jako stejné či podobné v případě těchto definic, je například jakýsi psychologický „nátlak“, který je uváděn v případě sympatického manipulátora, za „směnu zboží“ v případě altruistického manipulátora by se mohla považovat situace, kdy vězeň dobrovolníkovi zašle ručně kreslený obrázek, či něco podobného a manipulativním způsobem po něm vyžaduje něco na oplátku. Stejně tak se v dopisní korespondenci může projevovat vzdělaný typ manipulátora, který námi bude pohrdat a dávat nám najevo naši méněcennost a neznalost v něčem, co je pro něho naprostou samozřejmostí. Zvláště nebezpečný může být manipulátor diktátor, který prostřednictvím dopisu dobrovolníkovi diktuje podmínky. Dobrovolník takto může snadno podlehnout jeho „přáním“ či rozkazům a v některém případě i porušit kodex dobrovolníka. To stejné se ovšem může projevovat i v opačném vztahu, kdy dobrovolník manipuluje s klientem. Ve výzkumu se tedy zaměřím jak na manipulaci klienta s dobrovolníkem, tak také na tu opačnou.

5.4.4 Persvaze jako určitý druh manipulace

Pojem přibližující se manipulaci, který považuji za podstatný a rizikový v projektu Dopisování s vězni, je persvaze. Autor Gálík Stanislav (2012, s. 9) ji definuje jako: *„lidskou komunikaci, jejímž cílem je ovlivnit druhé změnou jejich přesvědčení, hodnot nebo postojů. V této definici je specifické to, že postojová změna je považována za nutný předpoklad pro výskyt úspěšné persvaze.“* Další definice, kterou autor vymezuje, zmiňuje změnu postojů, chování jedné osoby nebo více osob najednou, která se děje prostřednictvím přenosu informací.

Oč tedy v persvazi jde? Jedná se především o úmyslný pokus o ovlivnění. Snažíme se danou osobu o něčem přesvědčit. Jedná se o jistý druh komunikace, kde vždy dochází k přenosu informací od komunikátora k recipientovi – a právě ony mají vyvolat změnu. Pokud dojde k úspěšnému přenosu informací, nastává změna duševního stavu recipienta (změna myšlení, postojů, chování a názorů). Konečnou a zároveň počáteční fází celého procesu je svobodná vůle na straně recipienta. Když bychom tento výklad shrnuli, je persvaze svobodné chování, při němž prostřednictvím komunikace dochází k ovlivnění duševního stavu člověka. (Gálík Stanislav, 2012)

V definici persvaze je podstatou komunikační proces, který se dotýčný snaží zmanipulovat, nějakým způsobem poškodit a přesvědčit danou osobu ke změně chování, postojů či hodnot. Takovýto způsob manipulace se opět může vyskytovat především u dobrovolníků, kteří jsou málo průbojní, nestojí si za svým názorem, tedy jsou tzv. málo asertivní.

5.4.5 Drogová problematika ve vězení

Drogy se „zvenku“ snadno dostanou za zdi vězení, uvnitř vězení dochází k jejich distribuci a mapování jejich výskytu je velice složité. Trestaní, kteří se v civilním prostředí často dostávali do kontaktu s drogami, ve vězení figurují v neformálních skupinách jako dealeri. (Sochůrek, 2007) *„Vězení je prostředím, které abúzus drog nebo návyk na ně favorizuje a závislý člověk zde nenachází negativní postoj nebo odsouzení. Naopak je mnoha vězni povzbuzován a utvrzován v tom, že droga je jediný prostředek, jak vězení přežít.“* (Sochůrek Jan, 2001, s. 29)

Sochůrek Jan (2007) ve své publikaci *Kapitoly z penologie, negativní jevy ve vězení* definuje rizika užívání drog. Řadí zde především:

„Bezpečnostní – možnost nepředvídatelného, agresivního chování vězně, pokusy o pašování drog do věznic a v neposlední řadě i korupci lidí, kteří s vězni přicházejí do styku (civilní zaměstnanci na pracovištích odsouzených, zaměstnanci Vězeňské služby, obhájci apod.)

Zdravotnická – poškozování zdraví včetně rizika přenosu HIV nebo žloutenky B, C

Penologická – narušování pořádku, kázně, negativní vliv na druhé vězně, černý trh, druhý život

Psychologická – další poškozování osobnosti

Pedagogická – selhávání výchovného působení na vězně

Reintegrační – zvýšené riziko recidivy trestné činnosti“ (Sochůrek Jan, 2007, s. 37)

V zahraničí se taktéž často vyskytuje drogová problematika. Haney (2001) dokonce uvádí, že padesát pět procent vězňů se do vězení dostane nikoliv za násilný trestný čin, ale jsou odsouzeni za drogové trestné činy. Proto je důležité pochopit duševní nemoci, které jsou důsledkem užívání drog, a vnímat jejich psychologické důsledky. Tito jedinci totiž mají již existující psychickou zranitelnost kvůli drogové závislosti. Toto se považuje za chybu zabezpečení, jelikož takoví vězni bývají agresivní a autoritativní atmosféra vězení, s ní související životní prostředí a nedostatek adekvátního přístupu k duševně nemocným neumožňuje dostatečně individuální přístup.

Drogová problematika je riziko, které se vyskytuje uvnitř vězení, a z tohoto důvodu můžeme mít pocit, že se nás to netýká a odpovědnost přebírá vychovatel, sociální pracovník či vězeňská služba, která je s pachatelem v přímém kontaktu. Pro klienta je to téma, které zůstává v tajnosti a při jeho odhalení pro něj má nepříjemné dopady. Dalším rizikem, které se může v dopisní korespondenci v souvislosti touto problematikou objevovat, je ona změna chování způsobená častým užíváním drog, pro které je charakteristické např. nesmyslné či jiné vyjadřování, než na které je dobrovolník zvyklý.

Ve výzkumu se zaměřím na to, zda se dobrovolník v souvislosti s projektem Dopisování setkal s touto problematikou, jakým způsobem se vězeň vyjadřoval, jak dobrovolník reagoval. Výzkumná otázka tedy bude znít: „Zaznamenal dobrovolník nečekané, zarážející či nesmyslné projevy klienta, extrémní změnu písma či něco podobného?“

5.4.6 Prizonizace

Evropská vězeňská pravidla (EVP, čl. 64, s. 24) stanovují zásady ohledně zacházení s vězněnými osobami. Podstatné je zmínit že: „uvěznění z důvodu odnětí svobody je trestem již samo o sobě. Podmínky vazby a vězeňský režim proto nemají prohlubovat tento stav, s výjimkou případů, kdy je nutná segregace nebo opatření k udržení jejich disciplíny jako následek chování vězňů.“ Mařádek (2005) se o prizonizaci vyjadřuje jako o negativních jevech, které působí na odsouzeného v průběhu výkonu trestu odnětí svobody. Je to stav, kdy se odsouzený přizpůsobuje způsobu života ve věznici, kolektivu osob, se kterými sdílí společné prostory, apod. Této formě podléhá víceméně každý vězeň, zejména ti, jejichž trest představuje větší dobu. Jako extrémní případ institucionalizace lze považovat pojmání vězeňského života jako sobě vlastní a z toho vyplývající nedostatečné odpoutání se od tohoto prostředí. (Henrych Igor, 2010)

Druhým aspektem prizonizace je *ideologizace*, za kterou lze považovat přijímání a přejímání hodnot, norem chování názorů, postojů apod., které se utváří v kolektivu odsouzených. Takovéto chování má většinou desocializační charakter, při němž jedinec ztrácí dosavadní schopnosti a dovednosti. (Henrych Igor, 2010)

Za faktory lze považovat především ubytovací zázemí, kde jsou vězni hromadně ubytováni v naprosté většině po čtyřech; výjimkou nejsou ani cely po deseti. Ubytování po dvou je výjimkou. Charakter věznice lze vymezit jako typ věznice, složení vězňů, délka trestu, specializovaná oddělení apod. Důležitou charakteristikou je také zacházení s vězni ze strany personálu, která se odráží zejména v nabídce aktivit, skupinová či individuální terapie, a také přímý dohled zaměstnanci nad vězni. Atmosféra věznice je něčím, co se považuje taktéž za důležitý faktor, řadíme zde především složení vězňů, vnitřní situace ve věznici apod. Vnější a vnitřní ochrana věznice při jejím nedostatečném zabezpečení sebou přináší řadu úkonů (např. osobní prohlídky, pohyb vyzbrojených příslušníků atd.), které vytvářejí napětí mezi vězni a personálem. Charakteristický je také vězeňský režim, jako je budíček, vydávání jídel, vycházky, večerky pod vězeňským dozorem. Architektonické řešení věznice, vybavení věznic, sociální zařízení, prostory pro aktivity, lze řadit mezi materiální a technické pomůcky, které jsou součástí prizonizace vězňů. (Sochůrek Jan, 2007)

Haney (2001) popisuje, jak vězni žijí doslova ve světě, kde jsou stanovená určitá pravidla, předpisy, limity a hranice. Vězni ztrácejí právo rozhodovat například o tom, co si obléknou, kdy budou jíst, spát a používat telefon. V důsledku toho se musí stále vyrovnávat s velkými omezeními. Schill a Marcus (1998) diskutovali o teorii tzv. naučené bezmocnosti a jejího výskytu mezi vězni. Tvrdí, že dlouhodobé vystavení se averzní zkušenosti, jako je uvěznění, vede k poklesu kognitivního a behaviorálního fungování. U těchto jedinců se vyskytlo tzv. spoléhání se na ostatní. Schill a Marcus ve své studii uvádí 60 dospělých mužů (vězňů) v Texasu, kteří strávili více než pět let ve vězení a vyvinula se u nich tzv. naučená bezmoc, kdy jim vyhovovalo to, že nemusí za sebe dělat rozhodnutí. Ukázalo se, že takováto naučená bezmocnost je podobná stavu lidí, kteří podstoupili dlouhodobou hospitalizaci nebo žili v institucionalizovaném prostředí.

Průzkumy, které se v Texasu zabývají působením prostředí věznice na osobu vězně, ukazují, kolik důsledků to má na psychiku vězně. Pokud dobrovolník něco takového jako např. naučená bezmocnost zaznamenal v dopisování, měl by vězně povzbudit a snažit se mu přiblížit i jiné prostředí a možnosti, které má ve věznici omezené.

Netík (1998) považuje trest odnětí svobody za odnětí k uspokojování řady primárních, tj. biologických potřeb, kdy zvládnutí překonání pobytu ve věznici v průběhu trestu odnětí svobody vyžaduje adaptaci na tento „nový“ život. V souvislosti s pojmem adaptace jej tedy můžeme definovat jako adaptaci na vězeňské prostředí, která velice minimálně snižuje úspěšnou reintegraci pachatele. (Sochůrek Jan, 2007).

5.4.7 Psychologické aspekty trestu odnětí svobody

Vyšetřovací vazba její rizika a vliv na psychiku

Umístění do vyšetřovací vazby se považuje za závažnou stresovou situaci, kdy se jedinec musí adaptovat na nové prostředí a tato adaptace představuje velice silnou psychickou zátěž. Různé negativní jevy (šikana, agresivita, sexuální zneužívání), které se zde mohou vyskytovat, narušují nejen psychiku dané osoby, ale také její sebevědomí a pocit lidské důstojnosti. V prostorách věznice dochází k omezení běžných sociálních kontaktů a člověku známému prostředí, kde to nové se stává stereotypním. Chybí dostatek citové jistoty a bezpečí, která je uspokojována symbolicky, kdy se pachatel spoléhá na své vztahy, které zůstaly za „branami věznice“, a s tím také souvisí určité předsudky a obviňování z nedostatku informovanosti ze strany rodiny a příbuzných. Tyto psychické stránky citové nejistoty a bezpečí se zvláště silně projevují u prvotrestaných. (Vágnerová, 2004)

Během života se člověk snaží určitým způsobem seberealizovat a formuluje svou vlastní identitu. Ve vězeňském prostředí je však tento fakt výrazně omezen a u některých vězňů se může seberealizace vyskytovat v podobě nadvlády nad spoluvězni. Z nedostatku seberealizace se čím dál častěji vyskytuje „nuda“, kvůli níž člověk ztrácí svou dosavadní roli, identitu, profesní a společenské postavení, pokud nějaké měl. V důsledku těchto adaptačních mechanismů může docházet k psychickým poruchám úzkostného charakteru. Vazební věznice představuje stres, který se může projevovat v podobě bolestí hlavy, fobie, neschopnosti koncentrace pozornosti, nespavosti apod. (Vágnerová, 2004)

5.4.8 Vazební krize

Jednou z velice častých reakcí vyskytujících se u uvězněných je „vazební krize“. Průběh této krize se odráží v rámci reakce na zátěžovou situaci, její projevy jsou různé a nevyhýbají se ani recidivistům (Popelka J, 2011).

Jiří Popelka (2011) popisuje průběh krize v několika fázích. Za první považuje propuknutí krize, která se projevuje hysterií, šokem, neobvyklými reakcemi, depresí, mnohdy také napadením vězeňského personálu a může dojít až k pokusu o sebevraždu. V další fázi vězeň reaguje apaticky, tedy nerespektuje danou realitu a dělá, jako by se ho nic netýkalo. Poté dochází k častému opakování úvodní etapy a vězeň se dostává do stádia největší krize, kdy se snaží o zvládnutí krize na úrovni kognitivních, psychických a emočních mechanismů. Následně dochází k částečnému vyrovnání se s krizí, kdy se pachatel snaží najít náhradní řešení pro fungování ve vězeňském prostředí, přičemž se můžou objevovat ve smyslu psychických poruch. Za poslední fázi se ve smyslu vazební krize považuje smíření s touto situací, která může mít podoby naprosté rezignace. V rámci vazební krize se za nejohroženější skupinu považují prvotrestaní, u kterých by neměla být zanedbána odborná psychologická intervence či psychoterapeutická pomoc. Mnohdy dochází k opomenutí těchto počátečních fází, a proto je velice důležité nenechat v tomto směru nic náhodě. (Popelka Jiří, 2011)

„Orgány vězeňské služby zajišťují obviněným kontakt se sociálním pracovníkem, pedagogem a psychologem. Na straně jedné se na vazebně stíhaného člověka musí nahlížet jako na nevinného (presumpce nevinu), na straně druhé velká část pracovníků vazební věznice v něm vidí zločince, byť samozřejmě formálně k němu budou přistupovat ‚korektně‘.“
(Popelka Jiří, 2011, s. 80)

Vězeň musí počítat s negativní nálepkou i po uplynutí doby jeho trestu, i v případě, že se prokáže nespáchání trestného činu, a tento fakt si nese do svého dalšího života. S tím se ve svém nitru snaží vyrovnat téměř každý a právě zde může pomoci speciální pedagog, psycholog, který musí být součástí každé věznice. Na odbornost těchto specialistů se ve věznicích kladou velké nároky, protože by mohlo dojít k zneužití ze strany „vychytralého“ recidivisty, který manipuluje se zaměstnancem apod. Zároveň je také velmi potřebná akceptace vazebně stíhaného jak ze strany psychologa, tak také pedagoga. (Jiří Popelka, 2011)

Vazební krize dále může vyústit v depresivní chování pramenící z izolace a osamělosti, kterou vězeň prožívá. Pokud si vyloženě někdo z vězňů „libuje“ v osamělosti, poskytuje toto prostředí pro danou osobu bezpečné prostředí (Winnicott, 1963), ve kterém se může přímo ponořit do osamělosti. Ovšem mezi vězni jsou také osoby, které jsou dychtiví po jakémkoliv náznaku otevřené a upřímné komunikace. Dopad, který představuje samota a emocionální působení na vězně v důsledku ztráty blízkých, vede k depresi mezi uvězněnými osobami. (Ashkar and Kenny, 2002) Charakteristickými příznaky jsou např. sociální izolace, dlouhodobý spánek, který deprese často vyvolává. Vězni prostředí věznice přežívají např. tím, že se jejich činnost stane jednotvárná např. při poslechu rádia nebo ve spánku.

Vazební krize podle toho, jak ji popisují různí čeští a zahraniční autoři, je pro danou osobu těžká a může se projevovat různými způsoby. Její projevy mohou mít vliv i na projekt Dopisování s vězni, proto se o ní ve své diplomové práci zmiňuji a považuji za podstatné, aby o ní dobrovolníci věděli. Pro nás, kteří s tímto prostředím nemáme zkušenosti, mohou být reakce vězně nepochopitelné a odpověď na ně neadekvátní či nevhodná. Proto bych se chtěla v průzkumu zaměřit na to, zda se s tímto dobrovolníci setkali, v jaké formě a jakým způsobem ji řešili.

5.4.9 Poruchy osobnosti

V této podkapitole se zmíním o různých poruchách osobnosti, které mohou vznikat v důsledku uvěznění pachatelů, vytržení z jejich přirozeného prostředí a špatné socializace v přinuceném a uměle vytvořeném prostředí.

Psychopatie

Psychologický slovník (Sillamy, 2001, s. 172) tento pojem definuje jako „*poruchu osobnosti, vedoucí k asociálnímu chování bez zjevného pocitu viny. Psychopati se neřadí ani k psychotikům, ani k neurotikům, ale jsou to nestálí, impulzivní a společensky obtížní jedinci, jejichž chováním trpí především jejich okolí. Jsou společensky neadaptovaní a často mají konflikty se zákonem.*“

Jestliže by se mohlo jednat o osoby mající konflikty se zákonem, je potřeba se podívat také na definici této poruchy osobnosti z hlediska Výkladového slovníku penologie (2003). Tyto osoby se od ostatních liší svou nápadností a podivínstvím, která se pro okolí začíná stávat neúnosnou. Nejedná se zde ani tak o nemoc, jako spíše o vady. Toto chování se projevuje zejména odchylkami povahy, chováním, a rozdílnému vnímání citů a vymyká se běžnému obyvatelstvu takovým způsobem, že tím trpí celé okolí a mnohdy i společnost. (Mařádek Vladimír, 2003)

Pokud bychom měli psychopatickou osobu více přiblížit, použila bych v této definici slova Jana Sochůrky (2001), který se o ní vyjadřuje jako o osobě která dokáže své okolí zaujmout inteligencí bez výrazné nervozity, dalo by se o ní říci, že vyzařuje zvláštní šarm nebo kouzlo své osobnosti. Na druhou stranu se na takovou osobu nemůžeme spolehnout, typická je pro ni lež a přehnaný egocentrismus. Citové projevy této osoby jsou velice chabé a neosobní. Nedostatek schopnosti vcítit se do druhých lidí (empatie) je u něj na místě, dochází u něj k výrazným afektivním projevům, které mohou pramenit z neschopnosti splnit si jakýkoliv životní plán.

Mezi základní projevy psychopatie řadíme nedostatek svědomí, cítění a jednání, odchýlný temperament a charakter, špatné mezilidské vztahy a neschopnost jejich udržení a další (Mařádek, 2003).

Psychopatie související se zločinností

Psychopaté popudliví bývají charakterizováni jako osoby s menší tolerancí ke konfliktům, se sníženou schopností sebeovládání. Afektové situace, do které se dostanou, vznikají často z malicherných důvodů a vyústí v agresi. *Anetičtí psychopaté* se řadí do skupiny recidivistů a tvoří velmi nebezpečnou skupinu. Těmto lidem chybí sociální a morální city jakými jsou svědomí, soucit, lítost apod. Charakteristická jim je krutost, zlomyslnost. Domluva u nich nemá žádný efekt a nefunguje. (Mařádek, 2003, s. 67–69)

Psychopatie nestálé. Charakteristická pro ně je otupělost v citové sféře, vyhýbají se vztahům, typické jsou pro ně také slabé zábrany. Jejich život se projevuje obvykle okamžitým uspokojením, jemuž vše obětují. Obvyklé trestné činy těchto osob jsou krádež, podvod aj.

Pohlavně úchylní (sexuální devianti, sexuální psychopati). Domáhají se pohlavního uspokojení agresivním způsobem, přičemž může dojít ke zranění až k zabití oběti.

Zločinecké psychopatie, pro které je charakteristická recidiva. Jedná se o samostatnou skupinu psychopatů. Pochopitelně každý pachatel trestného činu není psychopatem. Jejich výskyt se v literatuře uvádí velmi nejednotně mezi 40 až 90 %. Pro zločineckou psychopatii je vhodnější používání pojmu deprivace. (Mařádek, 2003, s. 67–69)

Psychopatologie vězeňského života

Psychopatické chování vzniká na základě duševní poruchy nebo nemoci. Za některé projevy tohoto chování se ve vězeňském prostředí považují především pokusy o sebevraždu, epilepsie, alkoholické psychózy. V takovýchto případech jsou potřebné odborné psychiatrické konzultace, kdy v nejzávažnějších případech jsou odesláni k odbornému léčení do psychiatrických civilních či vězeňských léčeben. Některé projevy abnormálního, tedy psychopatického chování vězňů musí vězeňský personál zvládat sám a v některých případech je dobré změnit vězeňský pobyt na detenční ústav. (Mařádek, 2003)

Psychóza

Psychologický slovník ji definuje jako duševní onemocnění, v rámci kterého dochází ke ztrátě kontaktů a poruše mezilidských vztahů, což bývá příčinou malé sociální adaptace. Charakteristické u postiženého bývá nevědomí o své nemoci, kdy si vytváří svůj vlastní svět, do kterého je uzavřený. Mezi nejčastější příznaky psychóz se řadí bludy (projevující se chybnými úsudky o lidech a okolním světě, nereálné myšlenky, které jsou v rozporu s realitou, ztráta osobní kritiky apod.), schizofrenie, maniodepresivní psychózy a další. (Sillamy, 2001)

Vězeňská psychóza se řadí mezi typické reakce v souvislosti s uvězněním, kde může docházet až k psychotickým příznakům. Vězeňští psychiatři se v tomto pojmosloví zaměřují spíše na neurotické reakce projevující se především u hystericky zaměřených osob. Mezi vězeňské psychózy můžeme zařadit také Ganserův syndrom, který se charakterizuje především zkreslenými až nesmyslnými výpověďmi ze strany obžalovaného. Může při něm docházet k poruchám vědomí. (Mařádek, 2003)

Psychopatická osobnost není nebezpečná jen sama sobě, ale také svému okolí. Ve výzkumu se proto zaměřím na to, zda dobrovolníci zaznamenali v průběhu dopisování příznaky abnormálního vyjadřování (bludy, nesmyslné výpovědi, hysterické vyjadřování, špatná domluva např. na pravidlech dopisování, sexuální projevy, agresivní projevy), které by této poruše nasvědčovaly. Dílčí výzkumná otázka tedy bude znít: „Zaznamenal dobrovolník projevy hysterie, nesmyslné či nelogické výpovědi, předkládal klient dobrovolníkovi své sexuální představy?“

5.4.10 Sebevražda a sebepoškozování

Sebepoškozování

V psychologickém pojmosloví se setkáme také s podobným slovem, a to sebezpotrestání. Jeho projevy jsou různé a základním znakem je fakt, že člověk dává trest sám sobě na základě pocitu viny, bludného sebeobviňování. Tento typ psychické poruchy souvisí do jisté míry s charakterem dané osoby, kdy největší sklon k tomuto chování mají melancholici, kteří se obviňují za neštěstí jiných. Projevy sebezpotrestání se pohybují od sebezmrzačení až k sebevraždě. (Sillamy, N, 2001)

Ve vězeňském prostředí je tento druh velice častý a nemusí se nutně jednat o příznak psychotického onemocnění. Jako konkrétní příklady uvádí Vladimír Mařádek ve své knize výkladový slovník penologie tyto nejčastěji se vyskytující se druhy:

- *„polykání různých předmětů;*
- *pořezání se;*
- *vpichování si různých předmětů do různých částí těla;*
- *držení hladovky (řád výkonu vazby hovoří v tomto případě o odmítání stravy) apod.“*
(Mařádek Vladimír, 2003, s. 79)

Na základě penitenciární reality je potřeba rozlišovat sebepoškozování delikventní, které vzniká na základě vězeňské subkultury, psychotické (příznaky viz výše) a nepsychotické, jejímž motivem bývá nuda, nedosažení nějakého účelu apod. Jednotlivé případy jsou řešeny odborným personálem obsahující vězeňský personál, psychiatry, specialisty, a případné léčení bývá velice složité (opakující se chování) a nákladné. (Mařádek Vladimír, 2003).

Sebevražda

Kontext odborné literatury

Sebevražedností se zabývá mnoho vědních oborů – jednak filosofie, sociologie, nebo také psychiatrie, která ji chápe jako patologii. Za další rozlišení v oblasti sebevražd se považuje kulturní rozlišení, např. harakiri v Japonsku, které se považuje za kulturní rituál. Filosofie ji definuje jako jednu z posledních svobodných voleb, pro kterou se člověk rozhoduje. Rozporuplnost v této oblasti je velice široká, proto je zapotřebí si osvětlit základní pojmosloví. (Mühlpacher Pavel, 2008)

„Sebevražedným chováním rozumíme provedení sebevraždy nebo neúspěšného pokusu o ni. Sebevraždou rozumíme provedení jednání, kterým došlo k úmrtí z vlastní vůle a vlastního přičinění zemřelého. Sebevražedný pokus je pokus o sebevraždu, který se nezdařil z různých příčin. Těmito mohou být např. neznalost, nezkušenost a nešikovnost kandidáta sebevraždy v sebevražedném chování, volba nespolehlivého způsobu sebevražedného chování, zásah okolí do sebevražedného chování či změna rozhodnutí subjektu v průběhu sebevražedného chování.“ (Mühlpacher Pavel, 2003, s. 117)

Za další typ sebevraždy se považuje demonstrativní pokus, kdy se osoba pokusí o tento čin z důvodu výhod, které by z takového činu mohly vyvstat. Zároveň tato osoba dané riziko podstupuje s vědomím, že k úmrtí skutečně může dojít. Samotnou sebevraždu Mühlpacher definuje jako usmrcení sebe sama, ke kterému dochází na základě stresové životní situace, která se jedinci zdá být bezvýchodná, dochází k tzv. ztrátě smyslu života. Mohli bychom ji také definovat jako poruchu pudu sebezáchovy vyskytující se u zvířat a dětí. Tento negativní jev se častěji vyskytuje u mužů než u žen, přičemž u žen dochází k více pokusům a následných nedokonaných sebevražd. (Mühlpacher Pavel, 2003)

Problematika sebevražednosti ve věznicích

Pokud bychom měli definovat, co motivuje vězně ke spáchání sebevraždy, byly by to především problémy v rodině, s partnerem, jako určitý druh „pomsty“ vězeňskému personálu za nevyhovění podmínek, projev vyvolání lítosti, solidarity, různé zátěžové situace, které odsouzení ve vězení zažívají. Všechny tyto jevy nemusí být znakem určité patologie. K sebevražednému jednání může docházet v důsledku nečekaných, nenadálých situacích, jako je neočekávaný dlouhý trest, rozvod, úmrtí člena rodiny, deprese apod. Dalším ze spouštěčů bývá ztráta vlastní hodnoty, vedoucí k postupné sebedestrukci. (Sochůrek Jan, 2007)

V této kapitole jsem se pokusila shrnout rizika, která mohou mít vliv na projekt dopisování s vězni. Jsou pojatá zejména ze sociálního, psychologického a penologického hlediska, jelikož je v těchto oborech spatřuji nejvíc, jejich projevy se v dopisní korespondenci můžou jakýmkoliv způsobem promítnout. To, co se může v tomto projektu považovat za případný problém, je velice obsáhlé a každý klient na různé podněty, se kterými se ve vězení setkává, reaguje rozdílně. Proto nelze nabídnout jakýsi přesný přehled toho, co je rizikem. Tato problematika v projektu dopisování s vězni ještě nebyla dosud prozkoumaná, a proto obsah této kapitoly bude ve velké části promítnut ve výzkumu, který objasní to, co všechno dobrovolníci v tomto projektu jako určité riziko vnímají, případně přímo zažívají a jak se s ním vypořádají.

6 Způsoby řešení rizik v projektu Dopisování s vězni

Tato kapitola se zabývá různými technikami, které se dají použít na řešení možných rizik, zmíněných v teoretické části této práce. Dobrovolníci, případně dalším lidem zabývajícím se touto problematikou můžou sloužit jako inspirace.

6.1 Agrese

V první řadě bych se zaměřila na agresi a způsob, jakým se dá zvládnout, pokud se vyskytne. Jelikož vyskytuje-li se častěji, je potřeba jí nějakým způsobem předejít či utlumit. Tato podkapitola tedy obsahuje způsob, jakým se dá s agresí pracovat i v dopisní korespondenci.

Humor

Předpoklad zdravého a čistého humoru může zabránit vznikající agresi. Ovšem jak ho začlenit do dopisní korespondence? Buď se zaměříme na slovní humor, kdy téma, na které vězeň agresivně naráží, odlehčíme, případně podle úvahy doplníme humorem. Nebo můžeme použít formu obrázku, kdy podle výzkumu Barona a Balla, který popisuje Čermák (1999) ve své publikaci, „vystavili zkoumané osoby – muže – provokaci asistenta experimentátora. Ještě předtím, než byla těmto osobám dána možnost, aby mu jeho agresi oplatily, zhlédly zkoumané osoby dva soubory obrázků. Jeden soubor byl neutrální, s krajinami, nábytkem a abstraktním uměním (v pretestu vyvolal u zkoumaných osob jen velmi málo afektivních reakcí), druhý obsahoval zábavné humorné obrázky (takto je muži v pretestu ohodnotili). Výsledky ukázaly, že muži hodnotící humorné obrázky byli později méně agresivní a měli výrazně nižší úroveň hněvu a vyšší úroveň pobavenosti a jiných pozitivních pocitů než skupina konfrontovaná s emocionálně neutrálními obrázky.“ (Čermák, 1999, s. 158)

Z výsledku výše popisovaného výzkumu vyplývá, že humorné obrázky mohou mírnit vzniklou agresi a při jejímu podrobnějšímu rozebrání můžou odvést pozornost agresora na jiné, odlehčující téma. Vždy ale záleží na tom, jaký obrázek použijeme, a musíme si dát pozor, aby nebyl klientem vnímán jako urážející, ironický či jinak nevhodně působící.

Pozitivní vliv barev na agresi

Barvy vyjadřují různé druhy nálad a pocitů, dá se říci, že mají vliv na naše aktuální prožívání. Reakce na různé druhy barev tak mohou mít souvislost s naším momentálním emocionálním stavem. „*Při zkoumání této problematiky byla provedena celá řada výzkumů. Jednu z prvních prací, zabývající se vztahem mezi barvou a emocemi, byla práce Odberta, Karwoskiho a Eckersona (1942), kteří se zabývali výzkumem synostézií, při které zjistili mimo jiné také celou řadu asociací mezi barvami a pocity.*“ Na základě výzkumu tak jedenácti barvám připsali konotace, viz příloha 4. (Škobrtal, 2012)

Barva a afektivita

Barvy úzce souvisí s afektivitou. Dle Lüschera (1993) má barva při jejím vnímání vliv na emoce a tato emoce představuje objektivní význam, tedy každá barva má objektivní emocionální význam. Kromě objektivního významu má každá barva subjektivní význam. Tedy to, zda je někomu nějaká barva sympatická, nebo nesympatická, odráží jeho postoj a emoce k barvě.

Významnost barev se tedy začal používat jako diagnostický prostředek při zjišťování afektivity. Ovšem měli bychom mít na paměti to, v jaké situaci se člověk nachází, jelikož má na toto prožívání vliv. „*Hillová (in Heiss, Schaie, 1993) tvrdí, že vzniklá emoce je funkcí stimulační síly barvy. Základními proměnnými při reakci na barvu jsou podle ní síla podnětu a rozdíly v osobnosti jedince, který danou barvu vnímá. Tzn. když budeme zvětšovat sílu barevného podnětu, reakce na tento podnět se bude měnit v závislosti na osobnosti daného jedince.*“ (Škobrtal, 2012, s. 41)

Podle této charakteristiky tedy můžeme říci, že barvy mají vliv na lidskou psychiku a prožívání. Proto agresivita, kterou může klient projevovat, by se mohla zmírnit např. způsobem, kdy změním barvu papíru, písma apod. Jako návod nám může sloužit Lüscherovo pojetí barev (viz, příloha č. 5).

Jak reagovat na agresivní chování vězně?

1. „*Dáme mu najevo, že si jeho zlost uvědomujeme.*
2. *Pokud je osoba příliš rozhněvaná, přiznáme svou neschopnost problém řešit.*
3. *Pokud chování pokračuje, je lepší odstoupit od tématu, případně můžeme napsat, že jsme schopni s ním probírat jeho problém za podmínky, že se uklidní.*“ (Praško, 2003, s. 171).

6.2 Manipulace, persvaze, fixace a idealizace

Asertivita

Pavel Hartl (1993, s. 10) tento pojem v psychologickém slovníku definuje jako: „schopnost prosadit se bez zjevné agresivity, záležící na dostatečném sebevědomí“. Určitá dávka sebevědomí, kuráže, event. obrany je někdy při práci s vězni v projektu Dopisování s vězni nutná, proto zde nabízím 10 asertivních lidských práv podle autorů Capponiho a Nováka (1994), která mohou napomoci lepšímu jednání při výskytu nepříjemné situace ve vztahu klienta a dobrovolníka (viz příloha č. 1).

Otázky

Důležitým a užitečným nástrojem k ovlivňování rozhovorů jsou otázky. Jejich podstata ve využití proti manipulaci spočívá ve správnosti jejich položení. Použití vhodných otázek nám pomůže získat pro nás informace, které nám umožní zvolit taktiku při vyjednávání, zapojit partnera (klienta), tudíž rozhovor bude na partnerské pozici. Dalším důležitým stanoviskem je nalézání „elegantních“ východisek ze slepých uliček a vyhnutí se tak případných konfrontacím.

Otázky, které při rozhovoru používáme, bývají klasicky rozděleny na otevřené a uzavřené. Je to běžné dělení, o kterém většinou máme povědomí, přesto je dobré si připomenout, v čem jsou jejich podstatné rozdíly. Otázky uzavřené mívají jednoslovné odpovědi a většinou je použijeme, pokud chceme získat jasné informace. Dále k tomu, abychom potvrdili to, co se nám říká, stručně vedli naši komunikaci a další. Při otevřených otázkách se očekává rozvinutí odpovědi celou větou. Pachatele se tak snažíme zapojit do rozhovoru, podpořit ho, aby nám sdělil svůj názor. Snažíme se také o to, abychom omezili možnost partnerovy vyhnutí se jeho případné odpovědi (Edmüller, Andreas, Wilhelm Thomas, 2011).

Vhodně položené otázky nám umožní reagovat na útoky vězně. Na jedné straně zůstáváme kooperativní, na druhou nám dává možnost sebrat „hozenou rukavici.“

Ignorovat a pokračovat

Ne vždy je nutné reagovat na všechny výroky, které manipulátor používá k tomu, aby nás vyvedl z míry. Určitá míra profesionality je tyto výroky přejít a nevšímat si jich. To, že jsme si všimli jeho reakcí, mu samozřejmě můžeme dát najevo. Abychom se vymanili z manipulativního tématu, můžeme „vyslovit“ konstruktivní příspěvek, jímž se nasměrujeme opačným směrem. Téma, které zvolíme, by mělo být manipulátorovi blízké a nějakým způsobem zajímavé. (Edmüller Andreas, Wilhelm Thomas, 2011)

Změna perspektivy

Pointa této metody spočívá v pokládání otázek, kterými se klient vžije do jiné pozice. Pro manipulátora tato změna představuje většinou překvapení, poněvadž s takovou otázkou nepočítal. Podstatou je, že pachatel na otázku odpoví, a to z pozice dobrovolníka. Můžeme ho tím překvapit a vyvést z míry, což může zapříčinit změnu jeho myšlení a zmaření jeho původních záměrů. (Edmüller Andreas, Wilhelm Thomas, 2011)

Přeskakující gramodeska

Další z obranných metod, které mohou být účinné v bránění se případnému manipulátorovi, vybízí k dotěrnosti a vytrvalosti zároveň. V čem spočívá její použití? Jak už napovídá její název, její podstatou je neustálé opakování určitých věcí, ke kterým nepřikládáme žádné vysvětlení nebo argumentace. Samozřejmě se nemůžeme ubírat v rámci rozhovoru jen jedním směrem a opakovat jednu a tutéž věc neustále dokola. Tato metoda má ovšem zároveň dosti úzkou oblast použití. (Edmüller Andreas, Wilhelm Thomas, 2011)

Manipulace a persvaze jsou podstatným rizikem dopisní korespondence. Výše uvedené charakteristiky základních typů manipulátorů nám mohou pomoci při jejím zpozorování, ovšem to, jak se s ní dobrovolník vyrovná a jak se k ní postaví, je v jeho kompetenci. Za důležité v čelení manipulaci považují „asertivitu“, která je podstatná nejen v projevování se v běžném životě, ale v případě manipulace a persvaze může toto riziko mírnit nebo odvrátit. V bránění se manipulaci je možno využít některou z uvedených metod (otázky, změna perspektivy, gramofonová deska apod.). Zda, jak často a jakým způsobem se dobrovolník brání manipulaci, je otázka, která je vhodná pro výzkum.

6.3 Sebevražda a sebepoškozování

Autoři Frankel a Kranzová (1998) se ve své publikaci zmiňují o myšlenkách lidí, kteří se pokusili o sebevraždu. Jsou to myšlenky, které se mohou vyskytovat i v dopisní korespondenci a signalizovat nám, že něco není v pořádku. Autoři se zmiňují zejména o těchto:

„Nezasloužím si žít. Raději budu cítit bolest než vůbec nic. Mám takový vztah, že se to nedá vydržet. Nenávidím úplně všechno – nejraději bych všechno zničil. Chci, abych přestal trpět. Chci, abych už měl všechno za sebou. Rodiče chtějí, abych umřel. Jsem určen k tomu, abych zemřel. Moje pocity mě děsí. Nesmím se takto cítit. Něco se mnou není v pořádku. Jsem úplně jiný než všichni ostatní. Proč jsem tak opuštěný? Nikdy se to nezlepší. Nikomu nezáleží na tom, jestli jsem naživu nebo ne. Na světě není nic v pořádku – nedává to žádný smysl.“
(Frankel, Kranzová, 1998, s. 96)

Pokud se náš klient v dopisní korespondenci vyjadřuje podobným způsobem, může to, ale také nemusí, být pro nás znamením jeho pokusu o sebevraždu. Důvodů, proč by tak měl reagovat, je mnoho, může se jednat o depresi, které zažívá, vnitřní zranění, rozchod, nezáměr rodiny a přátel, neúspěch, šikana ze strany spoluvězňů a mnoho dalších. Vždy k ní má daná osoba pádný důvod a nestane se jen tak zničehonic.

Jak reagovat na klientovy tendence k sebevraždě?

Důležitost hraje rozhovor, snažíme se o tom s vězněm „mluvit“. Můžeme se ho zeptat na různé otázky. Tím, že se snažíme o tom s danou osobou mluvit, pro ni může znamenat úlevu. Lidé, kteří o sebevraždě přemýšlejí, se tématům o ní většinou vyhýbají, nechtějí o ní mluvit. Pokud máme pocit, že klient o sebevraždě pouze nepřemýšlí, ale chce ji i učinit, můžeme napsat věty, jako jsou: *„Bojím se o tebe, mám strach, to, co píšeš, zní, jako by sis chtěl ublížit, nedělej to.“* Věta typu „nedělej to“ může někdy stačit (Frankel, Kranzová, 1998).

Každého člověka, který o sebevraždě mluví nebo píše, musíme brát vážně, a pokud má daná osoba i plán (může nám ho i sdělit), je riziko ještě větší. V takovém případě je dobré vězni doporučit odbornou pomoc, nebo si ho pouze vyslechnout a stát se tzv. „aktivním posluchačem“. Ve vězeňském prostředí si může klient připadat sám, bez přátel, opory, bez člověka, který by rozuměl jeho problémům, proto role aktivního posluchače má nemalý význam. (Frankel, Kranzová, 1998)

Nehádejte se a neodporujte, naopak se snažte podporovat vězně v tom, aby se vám svěřil s tím, jak se cítí. Je dobré se vyvarovat toho, abychom se mu snažili vnutit myšlenky o tom, že jeho pocity jsou nesmyslné. Překvapení a náš nesouhlas není dobré projevovat – například tvrzení o tom, že sebevražda je porušení křesťanského zákona, vyčítat mu, že přemýšlí daným způsobem. Sebevraždu si člověk vybere většinou proto, že nevidí jiné východisko, a nepřemýšlí nad tím, zda je to hřích nebo „dobrý nápad“, jak se zbavit svého utrpení. Při objevení takto závažné záležitosti je důležitá především psychická podpora, vyjádření našich vlastních pocitů, brát klienta vážně a nezlehčovat situaci humorem. Zároveň si na sebe nemůžeme brát břemeno našeho klienta a mít pocity viny. Naším úkolem v dopisní korespondenci není vězně zachránit – z hlediska dopisování to není ani možné, ale pomoci mu přemýšlet jiným způsobem, ukázat mu jiný pohled na jeho trápení, starosti, problémy a snažit se o aktivního posluchače. (Frankel, Kranzová, 1998)

6.4 Rizika projektu

K dispozici při řešení různých obtíží v rámci tohoto projektu je jak osoba koordinátora, tak také duchovní, kteří se účastní pravidelných supervizí. Dobrovolníci mají možnost se na nich dozvědět, jak s těmito odsouzenými v dopisní korespondenci pracovat, jak reagovat na jejich nepřiměřené reakce, na co se ptát apod.

V rámci projektu probíhají vzdělávací kurzy, jejichž součástí jsou přednášky související s vězeňskou problematikou, kdy přednášejícími jsou zejména psychologové, sociální pracovníci, duchovní, ředitelé různých organizací, zabývající se např. začleněním pachatele trestného činu do běžného života po odchodu z věznice. Příkladem takovéto organizace může být např. sdružení Podané ruce. Součástí těchto kurzů bývají také exkurze do věznic, kde mají dobrovolníci možnost (po schválení vedením věznice) dostat se do prostorů vyhrazených pouze vězeňskému personálu a vězňům.

Takovéto exkurze mohou být pro dobrovolníky velice přínosné, jelikož se dostanou do budov, které jim vězni v dopisní korespondenci popisují a které jsou pro „normálního“ občana nepřístupné. Mezi další preventivní opatření rizika projektu se řadí kodex dobrovolníka (Příloha č. 2) či zásady dopisování (Příloha č. 4), které se klientovi zašlou. Dále to pak je dopisování si ve dvojicích, čistý výpis z trestního rejstříku, věk 18 let a výše. V neposlední řadě je to také osobnostní vyrovnanost a vyspělost.

Supervize jako způsob řešení problémů

Zde bych chtěla nastínit možné způsoby provedení supervize, které mohou různým způsobem pomoci ke správnému řešení problémů, dilemat či rizik, které dobrovolníci zažívají.

Bálintovská skupina

Tato metoda se řadí mezi první, které se používaly při zavádění supervizí do organizací, a stále se řadí do často používaných. Používá zejména při skupinové supervizi a má 5 fází, které je třeba striktně dodržovat. Ideální počet je 6–12 osob. „Po krátkém představení jednotlivých případů skupina hlasováním zvolí jeden z nich, kterému se bude celá skupina dále věnovat.

Fáze bálintovské skupiny:

- *Expozice případu* – ten, kdo s problémem přišel a byl vybrán (dále bude označován jako protagonista), vysvětlí blíže, o čem jde, proč přišel právě s tímto příběhem. Většinou jde o situaci, kdy se něco nedaří: navázat dobrý kontakt, posunout klienta dál, porozumět chování klienta... Protagonista prostě předkládá svůj subjektivní pohled na daný případ, představuje ho vlastníma očima.
- *Otázky* – účastníci mají možnost ptát se na to, co se v rámci expozice nedozvěděli, aby si mohli vytvořit svůj obraz o tom, co prožívá protagonista, co jeho klient, jak byly do případu zapojeny další osoby atd. Protagonista odpovídá na otázky.
- *Fantazie* – v této fázi protagonista mlčí a naslouchá účastníkům skupiny. Ti sdělují, co je k případu napadlo, co si představují o citech a fantaziích jednotlivých postav v případě. Jde o to, aby byla zapojena fantazie, aby volně probíhaly asociace. Účastníci začínají svá sdělení větou: „Mám fantazii za XY, že...“
- *Praktické náměty k řešení* – také v této fázi protagonista mlčí a pouze naslouchá. Účastníci říkají, jak by daný problém řešili oni sami, co by udělali, čemu se vyhnuli.

- *Vyjádření protagonisty* – teprve po ukončení předcházející fáze vedoucím skupiny se vyjádří protagonista k tomu, co slyšel v předchozích dvou fázích. Ocení, co mu přišlo užitečné, co možná použije. To, co mu užitečné nepřipadalo, ponechá bez komentáře.“ (Smékalová, 2008, s. 46)

Brainstorming

Podstatou brainstormingu je shromáždění co největšího množství nápadů, jak vyřešit určitý problém. Supervidovaným je zadán jeden problém a různé návrhy řešení se zapisují, všichni mají možnost je vidět. Dobrovolníci mají možnost se inspirovat vlastními zkušenostmi, nebo tím, co již bylo řečeno. Pokud je brainstorming supervizorem vhodně veden, jednotlivé nápady se množí. Atmosféra by měla být při této činnosti uvolněná, aby dobrovolníci neměli ostych vyslovit své myšlenky a nápady, na jejím základě může být vyslovena myšlenka, která může představovat řešení problémů. Výsledek však nemusí být jedno optimální řešení, ale různá možnost, ke kterým se společným úsilím došlo.

Důležitá je gradace procesu, která se může projevovat v zápise z brainstormingu. Na prvních místech se objevují řešení, která by se vyskytovala u jakékoliv skupiny. Na dalších pak ta, která jsou charakteristická pro konkrétní skupinu, např. v závislosti na profesním uspořádání skupiny. Způsob, jakým rozdělíme jednotlivé dobrovolníky do skupin, je také podstatnou okolností úspěšného brainstormingu. Pokud členy rozmístíme do skupin, kde jsou lidé mající problém s vyjadřováním, nemůžeme očekávat plodné výsledky. (Plamínek, 1994)

Akvárium

Poněkud netypický název této supervizní techniky spočívá v rozmístění skupiny do vnějšího a vnitřního kruhu, kdy někteří z dobrovolníků představují pozorovatele, sedící ve vnějším kruhu s cílem zaměřit svou pozornost na ostatní (umístěné ve vnitřním kruhu), jako by sledovali ryby plovoucí v akváriu. Vnitřní kruh by měl obsahovat dobrovolníky, kteří mají rozdílné názory a přístupy v případě řešeného problému a měli by si být schopni své názory obhájit.

Účastníci mimo vnitřní kruh mohou mít různé role. Buďto jsou pozorovateli, kteří se soustředí na věcnou podstatu probíraného problému, nebo se aktivně zapojují do vzniklé diskuse. Zároveň jsou v této metodě stanovena pravidla, jako je možnost kdykoliv zasáhnout, pokud mají dobrovolníci pocit, že je potřeba do diskuse vstoupit a říci důležitou připomínku. Tato podmínka se však vztahuje na účastníky ve vnějším kruhu, kdy poté, co diskusi některý z nich přeruší, pro účastníky ve vnitřním kruhu znamená okamžité dočasné ukončení probíhající diskuse. Možnost takového typu přerušení se může omezit na určitý počet.

Tato poměrně časově náročná metoda se může urychlit tím, že se vyberou pouze určití lidé, případně představitelé některých výrazných názorových proudů, kteří se této metody účastní. Při jejím použití může být zajímavé prolínání pohledů a názorů vnějšího a vnitřního kruhu. Zároveň se během diskuse může přijít na spoustu zajímavých podnětů, jak vyřešit daný problém, o kterém se diskutovalo. (Plamínek, 1994)

Ďáblův advokát

Svou charakteristikou se podobá brainstormingu s rozdílem nehodnocení. Tuto roli zastává jeden z účastníků představující „Ďáblova advokáta“, jehož úkolem je co nejefektivněji a nejúčinněji napadnout vyřčený návrh řešení problémů. Cílem tedy je najít slabiny, které se mohou v řešeních vyskytovat. Role advokáta je nesmírně náročná a supervizor by měl zvolit osobu, která bude schopna ji alespoň částečně naplnit. Měl by umět reagovat pohotově, nápaditě, věcně s výjimkou napadení osoby, která dané řešení vyřkla. Tedy advokát by měl napadat pouze věcnou podstatu. (Plamínek, 1994)

6.5 Syndrom vyhoření, stres a únava

Tato podkapitola se zabývá tím, jak by se měl dobrovolník postavit ke stresu, únavě a syndromu vyhoření, které může ve svém životě zažívat v rámci různých podnětů a situací v jeho životě. Projevy těchto negativních symptomů se mohou objevit i v dopisní korespondenci, což může tuto korespondenci negativně nabourat. Proto předkládám několik technik, které tyto příznaky mohou mírnit.

Jak se bránit přemíře stresu a únavě

Každá osoba reaguje na stresové situace jiným způsobem. Taktéž je u každé osoby různě velká tolerance zátěže, proto neexistuje obecný recept na to, jak odpočívat. Je však možné nabídnout určité zásady pro kvalitní odpočinek celého organismu, který umožní znovunastartování lidské bytosti.

Zásady kvalitního odpočinku

- Pokud cítíme příznaky únavy, neodkládejme odpočinek, má to za následek vyčerpání a odpočinek musí být v takovém případě intenzivnější.
- Nejlepší způsob odpočinku je ten, že děláme jiné aktivity, než které jsme dělali doposud. Znamená to, že lidé, kteří musí vynakládat fyzické úsilí, odpočívají způsobem, kdy aktivizují svůj duševní stav. Naopak lidé pracující duševně by se ve svém volném čase měli realizovat fyzicky. Odpočinek představuje pro různé lidi různé činnosti, ovšem nikdy by to nemělo být ve znamení podávání výkonu.
- Zvolená činnost by neměla zůstat u tzv. diváckých (televize, PC apod.), ale měla by představovat vlastní činnost.
- Základní pravidlo – nenuťte své nejbližší okolí k tomu, aby provádělo právě ty činnosti, které si zrovna „zamanete“, a podřídilo se vašim představám. Je dobré odpočinout si i od svého nejbližšího okolí, se kterým jste v neustálém kontaktu.
- Čas od času změňte svůj stereotyp, vyzkoušejte něco nového.
- Naplánujte si souvislý odpočinek (např. celý týden). Nedoporučuje se mít jej rozkouskovaný.
- Všechny činnosti, které zahrnete do svého odpočinku, by vás měly bavit, měli byste se na ně těšit. (Bedrnová, 1999)

Dávání a brání

Toto cvičení je zaměřeno na to, zda je člověk schopen přijmout péči, kterou mu druhá osoba dává, a zda ji dokáže přijmout. Účastníci vytvoří dvojice podle vzájemné sympatie. Rozdělí se do rolí, kdo bude přijímat a kdo poskytovat určitou službu, mělo by dojít k vzájemnému vystřídání.

Celá aktivita spočívá v tom, že osoba, která bude službu poskytovat, se bude druhé osoby ptát na to, co potřebuje, může zavřít své oči a zkoumat momentální přání a potřeby (např. potřebuji nyní odpočívat, přinést čaj, obejmout apod.). Osoba, která službu přijímá, by ji měla jasně formulovat, být co nejkonkrétnější. Smyslem není to všechno protrpět, ale užít si to. Na konci činnosti je důležitá reflexe, kdy zhodnotíme, jaké to pro nás bylo, co se nám honilo hlavou, zda jsme měli pocit, že to děláme špatně, jaké emoce jsme prožívali apod. Celé cvičení vede k uvědomění si, jak jsme na tom s přijímáním a dáváním péče.

V projektu Dopisování s vězni je důležité, aby dobrovolník zjistil, zda mu dělá potíže od někoho pomoc přijmout nebo ji někomu dávat. Je důležité reagovat na podmínky, které mi druhá osoba dává, umět je nějakým způsobem zpracovat a vnímat vše, co se ve mně odehrává.

Zbavování se strachu z autority jako nástroj k posilování důvěry

Jsou lidé, kterým dělá problém vyjádřit svůj názor, své pocity před lidmi, které neznají. Za určitých okolností se daný problém nazývá trémou; ta může projev zlepšovat, nebo v častějších případech zhoršovat. Zbavit se přebytných obav, abychom mohli s lidmi snáze komunikovat, není jednoduché. Vždy je potřeba si uvědomit, zda jsme s chováním, kterému se vyhýbáme, měli špatnou zkušenost, tedy zda jsou obavy odůvodnitelné. Uvádím zde příklad, jak si pomoci s přebytným strachem z autority, který prezentuje Hermochová (2004).

„Pro příklad uvedu případ, jak se jeden student postupně zbavoval strachu z autorit. Své prožitky popisoval takto: ‚Kdykoliv mám oslovit svého profesora, dostanu strach. Jsem nejistý, nevím, co chci říct. Nemám odvalu se na něho podívat. Ztrácím souvislost v rozhovoru. To prožívám především tehdy, když o něco žádám. Bojím se, že mne odmítne.‘

Jeho přáním bylo naučit se volně hovořit a nevyhýbat se očnímu kontaktu.

Vytvořil se tedy systém cvičných situací:

- oslovit neznámé studenty – studentky, dívat se jim při rozhovoru do očí
- oslovovat osoby v postavení autority, na něco se jich ptát, žádat o něco své blízké a postupně i cizí lidi až ke svým nadřízeným; cvičnou situací, kterou mnozí z nás prožívají s obavami, je např. i odmítnutí zboží v obchodě – boty či oděv i po vyzkoušení (něco jste koupili jen proto, že vám bylo trapné říci ‚ne‘).“ (Hermochová, 2004, s. 144–145).

Pokud má dobrovolník obavy z oslovení svého nadřízeného (koordinátora nebo kaplana) třeba i z důvodu malé důvěry k němu, může to pro něj představovat velké omezení a zároveň ohrožení pro případné odhalení problémů, rizik, které zůstávají neřešeny. Způsob, který popisuje výše uvedená autorka, se nabízí jako jedno z možných řešení, díky němuž můžeme odblokovat svůj strach.

Cvičení na rozlišení na udržení osobní zóny

Spočívá v nalezení toho, jak velká či malá je má osobní zóna. Na začátku aktivity zavřeme oči a představíme si, že kolem sebe máme bublinu, která udává hranice našeho osobního prostoru, a ta je dokonalá. Zkousíme si představit, že se jí dotýkáme (nad sebou, vedle sebe) všude tam, kde je. V další části se rozdělíme do dvojic, kdy jeden je ten, kdo za námi přichází jako narušitel asi ze třímetrové vzdálenosti, a druhý zkoumá, kam až může zajít. V případě, že zjistíme, že už se daná osoba nachází v naší osobní zóně, řekneme slovo STOP. V průběhu, kdy za námi druhá osoba jde, zkoumáme naše vnitřní pocity a řídíme se jimi. Můžeme použít obměny, kdy narušitel se nám dívá do očí, mimo ně, přistupuje zezadu apod.

To cvičení nám může pomoci zjistit nejen to, jaká je naše hranice vnímání osobního prostoru, ale také uvědomit si, že hranice si musíme nastavit i v projektu Dopisování s vězni, určit to, co považujeme za ohrožení, za porušení kodexu dobrovolníka, našich hodnot, pravidel atd. V takovýchto případech můžeme použít ono slovíčko STOP.

VÝZKUMNÁ ČÁST

7 Cíl výzkumu, výzkumná otázka

Cílem mého výzkumu je zjištění, jaká rizika se mohou vyskytovat v projektu Dopisování s vězni ve vztahu klient–dobrovolník a ve způsobech práce s nimi. Svou pozornost ve výzkumu tedy zaměřím především na tento vztah.

Zaměřím se především na ta rizika, která mohou být určitým způsobem nebezpečná jak pro dobrovolníka ze strany klienta, tak pro klienta ze strany dobrovolníka.

Jako výzkumnou otázku jsem položila: Jaká jsou rizika ve vztahu klient a dobrovolník v projektu Dopisování s vězni a způsoby práce s nimi?

V závěru mého výzkumu by tedy měly být popsány nejčastěji se vyskytující rizika, která vnímají dobrovolníci a supervizor, která se dotýkají nejen jich samotných, ale i klientů, a návrhy jejich předcházení. Přitom se ve výzkumném šetření zaměřím kromě kvalitativní metody v podobě polostrukturovaného rozhovoru také na doplňující metodu, zkoumání dokumentu. Tyto dvě výzkumné metody jednak zhodnotím z jejich rozdílného přístupu spočívajícím v jiném systému a struktuře, kterým se zpracovávají, jednak je následně také porovnáám.

V rámci výzkumu jsem zformulovala tyto výzkumné body, které budou společné pro oba typy výzkumu: „***vztah klient a dobrovolník, negativní projevy klienta a dobrovolníka, pravidla korespondence a jejich dodržování***“. Tedy tyto tři okruhy budou pro mě stěžejní v případě porovnávání polostrukturovaného rozhovoru a analýzy dokumentu.

7.1 Výběr výzkumného souboru

Respondenti byli pro účely výzkumu vybráni metodou záměrného výběru, kterou Miovský (2005) charakterizuje jako postup, kdy *cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Znamená to tedy, že vyhledáváme pouze ty jedince, kteří tato kritéria splňují*. Respondenti byli vybráni v předem stanovené instituci Maltézská pomoc. Lokalita, kterou jsem pro tento výzkum zvolila, je město Olomouc, a to vzhledem ke kumulaci dobrovolníků na tomto místě a dostupnosti k němu.

Konkrétně využiji **metodu prostého záměrného výběru**, která spočívá v uplatnění určitých specifických strategií či metod, kdy vybíráme potencionální respondenty (splňující určitý předpoklad), kteří se hodí do výzkumu a zároveň s ním souhlasí. Využívá se především v případech, kdy účastníci výzkumu jsou snadno dostupní. (Miovský, 2005)

Kritériem pro výběr respondentů tedy byli v organizaci Maltézská pomoc, o. p. s., zejména dobrovolníci, kteří:

- se zabývají touto dobrovolnickou činností déle než jeden rok;
- se účastní supervizí a vzdělávacích programů;
- jsou v tomto projektu aktivní dobrovolníci (probíhá mezi nimi a klientem pravidelná korespondence).

8 Výzkumná metoda

Vzhledem ke stanovenému cíli jsem pro výzkumné šetření zvolila kvalitativní metodu. Hendl (2008, s. 48) tento výzkum popisuje jako: „proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému.“

Somr (2007, s. 44) se o tomto typu metody výzkumu vyjadřuje jako o každém výzkumu, který nevychází ze statistických zhodnocení, přesněji řečeno nepoužívá ke svým výstupům kvantifikační postupy. Jde o výzkum, který se svou zaměřeností soustřeďuje na oblast lidských příběhů, postojů, vztahů, společenských hnutí a organizací.

8.1 Zásady kvalitativního výzkumu

Hlavními kritérii kvalitativního výzkumu je dle Somra (s. 44–45, 2007) především analyzovat jev, událost či danou situaci. Zapotřebí je taktéž abstraktní přemýšlení a postup, který vede k přímé aplikaci, a dostatečná sociální a teoretická vnímavost. Dále také využívání logických postupů, tedy zkoumání toho, co ještě nebylo poznáno, a kriticky přejímat to, co již bylo napsáno či vysloveno. Nutné jsou taktéž správná komunikace, kreativita a flexibilita v dialogickém procesu zkoumání takovým způsobem, aby bylo dosaženo našeho výzkumného záměru, který jsme si stanovili.

Hendl tyto výše uvedené cíle ve své publikaci potvrzuje: „Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.“ (Hendl, 2008, s. 50)

8.1.1 Polostrukturovaný rozhovor

Miovský (2005) o tomto typu rozhovoru říká, že je to vůbec nejrozšířenější podoba metody interview, neboť dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného rozhovoru. Oproti těmto typům ovšem vyžaduje náročnější přípravu na jeho uskutečnění. Důležité je vytvořit si určité schéma, kterým se budeme řídit a které je pro nás závazné. Od něj se obvykle odvíjejí okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. Podle potřeby je možné zaměňovat pořadí, abychom maximalizovali validitu a výtěžnost interview.

8.1.2 Řízení interview a typy otázek

Švaříček a Šed'ová (2007, s. 162–163) ve své publikaci pokládají za důležitou nesouměrnost moci, kdy výzkumník má do značné míry odlišné role od dotazovaného, vede rozhovor, vybírá otázky a také v ideálním případě rozhovor ukončuje. Účastníkem interview je naopak ten, kdo výzkumníkovi poskytuje informace a odpovídá na jeho otázky. Tedy ve výzkumu, který budu provádět, by mělo být jasné vymezeno, kdo má jakou roli, a tyto role by neměly být přebírány. Je tedy na výzkumníkovi, aby respondentovi vysvětlil průběh interview a zvolil vhodný typ a formu pokládání otázek.

8.1.3 Typy otázek v rozhovoru

Na počátku rozhovoru jsou **úvodní otázky**, ve kterých by mělo dojít k představení výzkumníka, jeho projektu, ujištění dotazovaného o jeho anonymitě, případně jeho požádání o nahrání celého rozhovoru. Po představení projektu by měly následovat otázky jednoduššího typu, jejichž podstatou je navození empatické atmosféry. Jako další typ otázek jsou **hlavní otázky**, které vycházejí z výzkumné otázky, již si dotazovaný zvolil, převedení naší teoretické části do praktické formou srozumitelných otázek směřujících k respondentovi. Jedná se o podstatnou fázi rozhovoru, proto by příprava na ni měla být pečlivá. Snažíme se dotazovaného povzbuzovat k jeho vyprávění zážitků, dojmů apod. Měli bychom se vyvarovat sugestivních otázek, které respondenta uvádějí do situace, kdy si nedokáže představit, co tím výzkumník myslí. Na rozhovor by si měl badatel připravit limitovaný počet hlavních otázek, který se většinou pohybuje okolo dvaceti. (Švaříček, Šed'ová, 162–170, 2007)

Za hlavními otázkami následují **navazující otázky**, neboli také doplňující otázky otázek hlavních, které je vhodné využít v podstatných otázkách, kdy potřebujeme podrobným dotazováním získat vše potřebné. Tento typ otázek není vhodné použít u všech stanovených otázek, jelikož jsou časově náročné. **Nepřímé otázky** se řadí mezi typy otázek velice obtížných na provedení, ovšem prostřednictvím respondenta mohou vypovídat jak o něm samotném, tak o jeho okolí, nakolik je pro něj podstatné. Cílem **dynamických otázek** je udržet a stimulovat respondenta ve vyprávění. **Ukončovací otázky** se považují za nedílnou součást každého rozhovoru. Jeho ukončení by nemělo být provedeno ve spěchu, odbyto jednou větou apod. Ani po dobrém pocitu badatele z dobře provedeného rozhovoru bychom se neměli unáhlit, protože výsledky přicházejí až po jejich následné analýze. (Švaříček, Šed'ová, 162–170, 2007)

8.2 Otázky k polostrukturovanému rozhovoru

Hlavní cíl výzkumu v rámci polostrukturovaného rozhovoru byl rozvinut do nadcházejících dílčích cílů. Ty vycházejí z teoretické části, ve které jsem vždy v jednotlivých kapitolách vytýčila dílčí výzkumné otázky, na které se zaměřím právě v tomto výzkumu. Struktura jednotlivých otázek spočívá v podobě názvu dílčí výzkumné otázky, indikátor představuje ukazatel, který slouží jako odpověď na stanovenou otázku. Podbody k některým otázkám představují tzv. doplňující otázky v případě stručné odpovědi respondenta:

1. **Mohl/a bys krátce představit svou osobu (zda studuješ, pracuješ, kolik ti je let?)**
2. DVO: Co pro dobrovolníka představuje pojem dobrovolnictví

Indikátor: postoj k dobrovolnictví

Otázka: Tenhle rozhovor se týká dobrovolnické činnosti. Co pro tebe vůbec tento pojem znamená, představuje? Jak se vnímáš ty jako dobrovolník?

3. DVO: Jaká je dobrovolníková motivace k výkonu této dobrovolnické činnosti?

Indikátor: motivace

Otázka: Proč jsi vlastně tuto dobrovolnickou činnost začal/a dělat? Co tě k tomu vedlo?

4. DVO: Má dobrovolník vůči klientovi předsudky?

Indikátor: postoj

Otázka: „Jaký je tvůj postoj k vězeňství, vězňům (měl jsi možnost být přímo v prostorách věznice v rámci projektu, jak to na tebe působilo, odráželo se to potom i ve tvém dopisování?)

5. DVO: Je dobrovolník vůči projektu zodpovědný?

Indikátor: Pravidelnost dopisování (frekvence), navštěvování supervize

Otázka: „Jak často si s klientem vyměňujete dopisy?“ (kolikrát do měsíce, jak obsáhlé jsou dopisy, kdo se více rozepisuje)

6. DVO: Charakteristika dopisního vztahu mezi klientem a dobrovolníkem

Indikátor: vzájemné pochopení, naslouchání, oboustranná komunikace, důvěra, partnerství

Otázka: Jak bys charakterizoval/a vaše dopisování, co bys mi o něm řekl/a? (co se týče komunikace, důvěry, vzájemného oboustranného pochopení apod.)

7. DVO: Zaznamenal dobrovolník v dopisní korespondenci dlouhodobé negativní projevy chování?

Indikátor: Agrese, manipulace, sexuální projevy, hysterie

Otázka: Vyjadřoval se vězeň nějakým nevhodným způsobem, které by ti nějakým způsobem vadily nebo tě omezovaly?

Otázka: Tlačil tě do něčeho, co ty nechceš?

Otázka: Bylo něco, co jsi vnímal jako problematické v dopisování? (Proč jsi to tak vnímal?)

8. DVO: Setkal se dobrovolník s psychopatickou osobností?

Indikátor: bludy, nereálné myšlenky

Otázka: Vyjadřoval se někdy vězeň nesmyslně, nelogicky, nereálně?

9. DVO: Setkal se dobrovolník se sebevražednými projevy?

Indikátor: sebeobviňování, pocit viny

Otázka: Měl vězeň sklony k sebeobviňujícímu chování?

10. DVO: Jaký význam přikládá dobrovolník supervizi?

Indikátor: podstata a smysl supervize

Otázka: „Shledáváš supervizi jako důležitou součást dopisování?“

11. DVO: Jaký vliv má komunikace mezi koordinátorem a dobrovolníkem na vztah dobrovolník–klient?

Indikátor: důvěryhodnost

Otázka: Máš ke koordinátorovi důvěru? (nezatajuješ před ním nic podstatného?)

Otázka: Ví vězeň o tom, že vaše dopisování řešíš na supervizních setkáních? V případě že ano, co na to říká?

12. DVO: Jaký vliv má komunikace mezi kaplanem a dobrovolníkem na vztah dobrovolník–klient?

Indikátor: spolupráce, komunikace, důvěra

Otázka: Je pro tebe důležitá přítomnost kaplana a spolupráce s ním? (V čem všem, jak vnímáš přítomnost?)

13. DVO: Neporušuje dobrovolník nějakým způsobem pravidla, která jsou v projektu stanovena?

Indikátor: mlčenlivost, ochrana osobních údajů

Otázka: „ Máš problém s dodržováním pravidel obsažených v kodexu dobrovolníka?

14. DVO: Jak dobrovolník vnímá pojem riziko?

Indikátor: asociace

Otázka: Co se ti vybaví, když se řekne pojem riziko v souvislosti s projektem Dopisování s vězni?

15. DVO: Co vnímá dobrovolník jako riziko dopisování?

Indikátor: riziko

Otázka: Je něco, co pro Tebe představuje riziko nebo problém v projektu dopisován s vězni? (mám na mysli ve vztahu klient a dobrovolník)

8.3 Způsob sběru dat

Sběr dat probíhal především v měsíci říjnu roku 2013, kdy jsem si po poradě s koordinátorkou projektu vybrala vhodné respondenty, kteří splňovali kritéria, jež jsem si stanovila. Všichni účastníci dobrovolně souhlasili s tím, že se do výzkumného šetření zapojí, a rozhovoru se rádi zúčastnili. Se všemi respondenty jsem byla v kontaktu ať už telefonickou či emailovou formou. Sběr dat probíhal různým způsobem, v žádném z případů ne na pracovišti organizace Maltézká pomoc. Vždy se konal v příjemném a klidném prostředí, např. čajovna, kavárna apod. Pokud se respondent nemohl dopravit na určité místo a v určitou hodinu, provedla jsem rozhovor přímo v místě jeho bydliště. Délka rozhovoru se pohybovala v rozmezí dvaceti až třiceti minut.

Jelikož jsem do projektu dopisování s vězni sama zapojena, znám některé dobrovolníky osobně, tudíž mi nedělalo problém s nimi navázat komunikaci a prolomit tzv. počáteční ledy, které občas při rozhovoru vznikají. Zároveň to však může mít i negativní dopad na výzkum, do něhož na základě osobního kontaktu s dobrovolníky a svého vlastního zapojení do projektu můžu vnášet své dojmy a pocity apod.

8.3.1 Realizace rozhovorů

Na začátku rozhovoru jsme se s účastníkem seznámili a popovídali si o běžných životních záležitostech, aby odpadl počáteční odstup. V průběhu daného rozhovoru jsem tedy měla možnost zjistit, jakým způsobem kdo odpovídá, zda se jedná o osobu, která je stručná a odpovídá heslovitě, případně zda se respondent více rozpovídá.

Během rozhovorů jsem jako nahrávací zařízení použila diktafon, abych měla doslovný záznam o všem, co respondenti řekli. Tento způsob získání dat mi přišel jako nejvhodnější s ohledem na nepřesný zápis, pokud bych použila např. zapisování. Všechny přítomné dobrovolníky jsem ujistila o anonymitě jejich údajů. K dispozici jsem v průběhu rozhovoru měla diktafon, připravené otázky a také osobní počítač, na kterém jsem taktéž rozhovor nahrávala, pro případ, kdy by selhal diktafon.

8.3.2 Způsob zpracování dat

Všechny nahrávky rozhovoru, které jsem pořídila, jsem přehrála do počítače, na němž jsem následně provedla podrobný přepis audiozáznamu. Při zpracování dat jsem vycházela především z koncepce širšího managementu (Miovský, 2006), tzn. data jsou v průběhu různým způsobem upravována, dochází k třídění, k jejich popisu a systematizování, aby mohlo dojít k jejich analýze a následnému interpretování.

Tudíž jsem data poté, co jsem je nahrála do počítače, podrobně přepsala nejen s mluveným slovem, ale také s dalšími zvukovými záznamy, jako je např. pomlka, síla hlasu, přemýšlení respondenta, aj. Provedla jsem tedy podrobnou transkripci. Abych předešla některým negativním jevům, které souvisí s podrobným přepisem, přepsala jsem si rozhovor ještě jednou a data jsem zredukovala, tedy vytřídila jsem informace, které neměly s hlavní výzkumnou otázkou nic společného. Takto připravený materiál jsem si vytiskla a připravila na analýzu v podobě kódování. To se vyznačuje především tím, že dochází k vyhledávání prvků (kódu), které poskytují určité pravidelné opakování. Tedy dochází k operaci, ve které jsou získané údaje složeny a rozebrány novým způsobem. (Švaříček, 2007)

9 Analýza dat

Tato podkapitola se zabývá respondenty a především kódováním rozhovorů. Celkem se jich zúčastnilo devět, z toho osm dobrovolníků a devátá byla osoba koordinátora projektu. Všichni respondenti byli na začátku rozhovoru informováni o anonymitě. Obsahem kapitoly je tedy především kódování rozhovoru, kdy na základě stanovených kategorií, vycházejících z poznávací otázky: „Jaká jsou rizika projektu ve vztahu klient–dobrovolník a jejich způsoby řešení?“ jsou kategorie rozděleny do několika okruhů, vycházejících z dílčích výzkumných otázek, které jsem si na začátku výzkumu určila.

Označení respondenta	Pohlaví	Délka v projektu	Stupeň vzdělání
Respondent č. 1	Žena	Pět let	VŠ
Respondent č. 2	Muž	Rok a půl	SŠ
Respondent č. 3	Žena	Tři roky	VŠ
Respondent č. 4	Žena	Pět let	VŠ
Respondent č. 5	Muž	Dva roky	VŠ
Respondent č. 6	Žena	Dva roky	SŠ
Respondent č. 7	Muž	Pět let	VŠ
Respondent č. 8	Muž	Dva roky	VŠ
Respondent č. 9	Žena	Šest let	VŠ

Tabulka č. 1, přehled respondentů

Výše uvedená tabulka slouží k tomu, aby měl čtenář přehled o jednotlivých respondentech, o kterých se zmiňuji v podkapitole kódování rozhovoru. Tedy jakého jsou pohlaví, jak dlouho jsou v projektu zapojeni a jaký je jejich stupeň vzdělání.

9.1 Kódování rozhovoru

Na základě analýzy rozhovorů jsem si stanovila a pojmenovala kategorie. Ty jsou v souladu s dílčími výzkumnými otázkami, které jsem si na začátku výzkumu položila. V následující podkapitole tedy představím jednotlivé systémy kategorií, které doplním výpověďmi respondentů.

Respondentů bylo dohromady devět, v kódování však uvedu pouze osm a poslední rozhovor s koordinátorkou projektu popíšu samostatně z důvodu důležitosti, jakou rozhovoru přikládám.

Kategorie č. 1 Pohled na dobrovolnictví očima dobrovolníka

Danou kategorii jsem zvolila zejména z důvodu vnímání dobrovolnictví z pohledu respondentů/dobrovolníků. To, jak dobrovolník vnímá tuto službu, se částečně promítá i do samotného projektu, v kontaktu s věznem a souvisí i s motivací.

U respondentky č. 1 představuje dobrovolnictví činnost, kdy pomáháme druhým lidem. U druhého respondenta v podstatě totéž, přičemž dodal, že za tuto činnost neočekáváme finanční odměnu. Respondentka č. 3 uvedla stejnou charakteristiku jako respondent č. 2. Další dotazovaná ji přirovnala ke službě, ve které by mělo docházet k oboustrannému obohacování. Respondent č. 5 uvedl, že pro něj tato činnost představuje nějaký komerční zájem, kdy se dobrovolník pustí do činnosti, která je nějakým způsobem užitečná pro společnost. Další z respondentek uvedla, že je pro ni čest provádět tuto činnost. Respondent č. 7 uvedl, že *„dobrovolnická činnost je nějaká organizovaná činnost nebo aktivita, kterou jedinec vykonává a zajišťuje nějaké veřejné dobro v různých oblastech společnosti“*. Poslední respondent dodal, že to pro něj představuje snahu pomoci svému bližnímu a dobrý úmysl, s nímž tuto činnost provádíme.

Ve všech těchto definicích lze tedy shledat, že pro všechny respondenty byla hlavním „hnacím motorem“ snaha pomoci někomu dalšímu, dobrá vůle, něco užitečného, co člověk provádí pro naši společnost, pro sebe a především pro druhé lidi.

Kategorie č. 2 Motivace dobrovolníka v souvislosti s projektem Dopisování s vězni

Respondentka č. 1 uvedla: „*Beru to jako pomoc, jako podporu v jeho těžkých chvílích.*“ Zároveň u ní také nalezneme další z motivů, jako je přitažlivost oné specifické skupiny lidí, se kterou dobrovolník pracuje. Další z respondentů uvedl, že je rád, když může aspoň jednomu z klientů vytvořit úsměv na tváři, který pro něj má velkou hodnotu, a dodal: „*Právě tihle lidé mě určitým způsobem přitahují.*“ Mimo jiné zmínil, že si uvědomuje dar v podobě jeho rodičů, kteří jsou pro něj velkými vzory. Předali mu dary, se kterými by měl vhodně naložit, a tato činnost mu přijde jako nejvhodnější způsob. Respondentka č. 3 už měla zkušenost s dopisováním si s vězněm v osobě jejího kamaráda. Proto její hlavní motivací bylo v tomto pokračovat. Respondentka č. 4 uvedla: „*Já jsem začala, protože to je hodně zajímavý projekt, takže pro mě byl ten první moment zvědavost, to fakt nikdo jiný nedělá...*“ Další dotazovaný řekl: „*Jeden z těch motivů byla konkrétně zvědavost a dalším motivem je asi jako pocit, že dělám i něco mimo své třeba pracovní aktivity, co považuju za smysluplné. A pak je tam třeba ještě motiv, že díky tomu poznávám třeba nové lidi...*“ Pro respondentku č. 6 bylo hlavní motivací neobvyklá dobrovolnická činnost a pak také osobní zájem, kdy se chtěla dozvědět, co taková osoba ve věznici prožívá. U dobrovolníka č. 7 by se dala motivace shrnout do několika bodů, a sice způsob, jak spojit nedostatek času, který měl, a zajímavá cílová skupina, která jej lákala. Respondent č. 8 uvedl jako hlavní důvod toho, proč začal dělat projekt Dopisování s vězni, flexibilitu, která mu vzhledem k jeho časové vytíženosti vyhovovala.

U této kategorie motivace dobrovolníků by se tedy dalo říci, že téměř u všech bylo hlavním důvodem zvědavost a zájem o cílovou skupinu, na kterou je projekt zaměřen.

Kategorie č. 3 Obsah dopisování

Respondentka č. 1 se vyjádřila k obsahu dopisování u svých klientů jako o tom, že se zejména jednoho klienta musela často ptát na otázky a komunikace ji připadala jinak řečeno jako: „*Vy se mě zeptejte, já vám odpovím.*“ U dalších klientů uvedla, že byli otevření a dopisování s nimi bylo pro ni příjemné. U respondenta č. 2 bylo hlavním tématem buď něco konkrétního, aktuálně probíraného ve společnosti, nebo to byly, jak dotazovaný uvedl, „*blbosti, plácání o ničem*“. U respondentky č. 3 se pozornost dopisování zaměřovala především na osobu vězně, který měl různé psychické problémy a měl potřebu se o ně podělit s danou dobrovolnicí. Tedy, jak uvedla sama dotazovaná: „*o mě se moc nezajímá a bere mě jenom jako takovou tu vrbu*“.

Respondentka č. 4 měla více klientů (konkrétně tři), nejvíc se však vyjadřovala o klientovi, který na ni působil jako fanatik, nebo také jako rozdvojená osoba, jelikož témata, která řešil, byla protipólová, kde na jedné straně se popisoval jako strašně dobrá osoba, na druhé popsal svůj trestný čin (vraždu), za který seděl, a který takto o něm nevypovídal. Dobrovolnice dodala, že už jenom samotný způsob jeho podání dopisu, který napsal v národních barvách, byl velice zvláštní. Každopádně se s tímto klientem názorově přela. Respondent č. 5 uvedl, že témata, o kterých si spolu s klientem dopisovali, byla např. trestný čin, jeho životní příběh, který mu popsal hned na začátku dopisování, a poté to byla témata týkající se jeho budoucnosti, reflexe nad jeho každodenním životem a nemálo témat se týkalo jeho psychických potíží, které on sám zažíval, ať už ve vězení, nebo ta, která zažil v dětství.

Respondentka č. 6 uvedla, že mnohdy měla se svou „partáčkou“ problém, kdy nevěděla, o čem se má s klientem bavit. Sdělila: „Často jsme však nevěděly, o čem psát, na co se zeptat nebo jakým způsobem,“ dodala však, že jejich vzájemná komunikace „byla zajímavá, nejednalo se jen o pouhé zaplnění papírů.“ Respondent č. 7 uvedl, že měl více klientů, ale více mluvil pouze o jednom. O něm řekl, že jeho zejména první dopis byl velice obsáhlý (4 stránky), kde popsal celý svůj život. Poté se zmiňoval o běžných všedních záležitostech a těsně před tím, než korespondenci s klientem ukončili (na základě toho, že se neozýval), se zmiňoval také o tom, že: „bylo vidět, že ho něco asi hodně trápí, možná něco, co by bylo i pro nás z pohledu Dopisování obtížné“, jak dobrovolník uvedl.

Dotazovaný č. 8 se s klientem taktéž bavil o běžných denních záležitostech, kdy zmínil, že to byl víceméně on, kdo dostával obsáhlejší dopisy (3–4 stran). Klient dobrovolníkovi popisoval zejména stav věznice, své rodinné problémy apod.

Pokud bych tedy shrnula tuto kategorii a uvedla nejčastější obsah korespondence, dalo by se říci, že jím byly všední záležitosti a dění tohoto světa. Dále pak psychické a jiné problémy, které klienti ve věznici zažívali, a nemalou část korespondence tvořil životní příběh klientů.

Kategorie č. 4 Rizika, která se v Dopisování vyskytovala

Tato kategorie je stěžejní v tom, co se týče poznávací otázky: „Jaká jsou rizika ve vztahu klient – dobrovolník a způsoby jejich řešení v projektu Dopisování s vězni?“ Proto jsem ji rozdělila do dvou typů, přičemž jsem vycházela z výzkumných otázek. Jedná se o rizika, která shledává dobrovolník, a pak ta, která považují já jako výzkumník u jednotlivých respondentů za nejvíce problémová.

Rizika reflektovaná dobrovolníkem

U respondentky č. 1 se vyskytl problém, kdy dopis spolu se svou „partáčkou“ klientovi poslali několikrát za sebou a nedošla mu odpověď, přičemž uvedla, že: „*Ale mu to asi došlo a on se vždycky vymlouval, že neměl čas a tak.*“ Jako velice často se opakující problém sdělila, že se s ní a její partáčkou chtěl klient sejít osobně, dožadoval se fotky, adresy apod. Respondent č. 2 neuvedl ve svém dopisování téměř žádné riziko. Ovšem co jsem z rozhovoru zaznamenala, byla situace, kdy si vyhledal svého klienta na internetu, jak on sám řekl: „*Kdybych si nedal jeho jméno do googlu a nenašel si jeho jméno, tak dneska vím, jak ten člověk vypadá, vím o něm.*“ Na mou otázku, zda ho tato situace ovlivnila, odpověděl, že ne s tím, že mu do jisté míry připomíná jeho kamaráda. U respondentky č. 3 bylo více rizikových témat. Jednak onen fakt, že se klient zaměřoval pouze na svou osobu a rozebíral psychické prožitky, které zažívá. Např. situace, kdy zmlátil svého spoluvězně, přičemž o tom, že se chystá tohle udělat, se zmiňoval už dlouho před tím. Kontakt po dobrovolnici přímo vyžadoval, což jí nahánělo strach, a měla pocit silné fixace a důvěry, která se projevila např. tím, že respondentce zaslal fotku psa.

Respondentka č. 4 uvedla, že měla pocit, že s ní jeden z klientů manipuloval, jako důvod uvedla např. to, že se snažil, aby mu zaslala dárky pro jeho dcery apod., tedy manipulativní cestou se snažil vyzískat věci ve svůj prospěch. Ovšem dodala, že to na ni tak pouze působilo. U dalšího klienta to byla zejména „ostrá“ výměna názorů, kdy dobrovolnice měla na různé věci jiné pohledy, názory. Jak sama uvedla: „*ale prostě nebylo to něco, s čím bych se ztotožňovala*“. Respondent č. 5 neměl nějaké zásadní problémy v dopisování. Jediné, co se občasně vyskytovalo, byly jeho psychické problémy související s nedostatkem sebevědomí, dále pak problémy, které měl klient ve vztahu s druhými lidmi. Respondentka č. 6 měla problém zejména s tím, že nevěděla, jak reagovat, o čem si s klientem psát a jak se ho na některé věci zeptat.

Respondent č. 7 sdělil jako jeden z problémů odanymizování klienta, který jeho a jeho „partačce“ zaslal svou fotku, k čemuž on uvedl: *„Asi by mi bylo příjemnější, kdybych ho neviděl, ale víceméně jsem si ho představoval velice obdobně.“* Dále chtěl po nich klient adresu, a pak to byla témata, u kterých vnímal, že má k nim klient velice velkou důvěru, a z nichž cítil, že si je svým způsobem přitahuje k tělu. Jedno z posledních rizik, u nichž zmínil samotný dobrovolník, že je shledává u sebe, je problém s časem, kdy zejména v poslední době, kdy se oženil, se u něj čas na tuto „nenáročnou“ dobrovolnickou činnost nenalézá a na základě toho chce dopisování ukončit.

Respondent č. 8 žádné riziko nezmínil, snad jen by se dalo najít jedno, které bych nazvala v souvislosti s teoretickou kapitolou „syndromem pomocníka“. Jak se sám dobrovolník vyjádřil: *„Bylo pro mě těžké najít slova útěšení. Nemohl jsem mu jinak pomoci a připadalo mi, že veškerá slova útěchy, které jsem mu psal, byla jen slova.“* Dokonce řekl: *„Měl jsem pocit, jako bych seděl na okraji jámy a můj klient byl na jejím dně a já jen mohl volat: neboj, však se ti podaří vylézt nahoru.“*

Rizika reflektována výzkumníkem

U respondentky č. 1 největší riziko představuje onen fakt, který uvedla a z čehož má ona sama obavy, kdy: *„on nás může najít, i když jako jsme pod pseudonymem, jo a tak, ale vždycky tam je... tak z toho mám trochu strach“*. Riziko, které by mohla představovat ona jako dobrovolnice, v jejích výpovědích nenalézám. Respondent č. 2 taktéž uvedl jako největší riziko situaci, kdy si ho klient vypátrá. Navíc dodal: *„Člověk nemůže věřit lidem tady na ulici, natož odsouzenému.“* Obavy má zejména o svou rodinu, kdyby ji a jeho rodinu vězeň vypátral. To, které by mohl představovat on, taktéž nijak ve velké míře nespátřuji.

Respondentka č. 3 sdělila, že za hlavní riziko považuje nepozornost, kdy dobrovolník sdělí to, co by neměl, což se jí samotné stalo. Což představuje riziko především pro její osobu. To, které vytváří klient, jsou jeho psychické „nátlaky“, kdy dobrovolníci předkládá své problémy. U respondentky to tedy může vést k nedostatečné motivaci pokračovat v dopisní korespondenci.

Respondentka č. 4 se vůči své vlastní osobě největšímu riziku vystavuje v případě prozrazení svých osobních informací. Pro klienta pak představuje riziko ve své názorovosti, která je mnohdy ostrá. Respondent č. 5 má největší obavy ze vstoupení vězně do dobrovolníkovy života, jeho aktivní vyhledávání apod. Riziko u jeho osoby nespátřuji.

Další dotazovaná zmínila, že se obává toho, kdy by klientovi řekla více, než by chtěla, a navázala s ním kamarádský vztah; i z toho důvodu je vděčná za kodex, který toto neumožňuje. Úskalí, které představuje její osoba, nespátřuji. Riziko, které bylo již několikrát zmíněno a které vnímá respondent č. 7, je odanonymizování dobrovolníka, věci, které si klient spojí a které dobrovolníkovi přijdou nenápadné. Jako další uvedl silné emoční vyčerpání a pak také dostatek času na dopisování. U jeho osoby pak největší riziko představuje stagnace dopisování. Respondent č. 8 uvedl, že jako největší riziko vidí odhalení identity dobrovolníka, psychologickou manipulaci, vydírání a ovlivňování. Samotný dobrovolník představuje riziko v tzv. spasitelském syndromu, kdy má potřebu klientovi věnovat svůj čas a pomoc víc, než by měl, a více, než projekt povoluje.

Pokud bych tedy shrnula to, co respondenti sdělili, největší a velice často se vyskytující riziko je **„odhalení identity dobrovolníka, jeho vypátrání i po skončení dobrovolnické činnosti“**. Toto riziko představuje jakousi hrozbu pro všechny dotazované. Dvě respondentky uvedly, že pokud se něco vyskytne, tak je to rozhodně *„blbost a problém toho dobrovolníka, protože se neřídí pravidly“*.

Kategorie č. 5 Supervize a její funkce v projektu Dopisování s vězni

U této kategorie se dá říci, že ji vnímali všichni respondenti stejně, a sice velice přínosně, byla pro ně obohacující, profesionální apod. Mnoho respondentů ji považuje za velice důležitou součást projektu, bez níž si prakticky nedovedou představit Dopisování. Co se týče docházky na její konání, největší problém s tím měla respondentka č. 1, která však jako důvod uvedla přestěhování se do místa vzdáleného od místa konání supervize. V současné době již však bydlí poblíž, takže se jich hodlá zúčastňovat. Ostatní respondenti s tím problém neměli. Dotazovaný č. 7 uvedl, že jediné co by vytkl, je nedostatek času věnovaný jednotlivým dobrovolníkům. Osoby koordinátora a vězeňského kaplana dobrovolníci vnímají jako rozdílné lidi v tom, co mají za životní zkušenost a funkci. Jinak řečeno, kaplan je pro něj osoba, která má přímou zkušenost s vězni a jeho poznatky v rámci dopisování jsou pro ně podstatné a důležité. Kdežto koordinátorku projektu vnímají jako osobu vnášející do supervizí více profesionální stránku. Tudíž ve vztahu k poznávací otázce: „Jaká jsou rizika ve vztahu klient a dobrovolník a způsoby jejich řešení?“ se dá říci, že supervize pro dobrovolníka představuje podstatnou součást projektu, díky níž a osobám, které ji vedou, lze vyřešit případné problémy, které se v dopisování vyskytnou.

Kategorie č. 6 Kodex dobrovolníka a jeho dodržování

Respondentka č. 1 uvedla, že se jej snaží dodržovat a že pravidla, která jsou v projektu stanovena, sdělila všem klientům, přičemž pokud nebyla v průběhu dopisování dodržována, znovu je spolu se svou „partáčkou“ zmínily. Tudiž jediné porušování, které by se dalo na základě stanoveného kodexu nalézt, je neúčastnění se supervizních setkání. Respondent č. 2 sdělil, že pravidla mu přijdou velice dobře nastavená a nemá s nimi problém. Navíc se snaží každý dopis posílat z jiného místa, než je jeho bydliště, aby klient nepřišel na jeho pravou adresu.

Respondentka č. 3 zastává stejný názor jako předchozí dotazovaný, co se důležitosti kodexu v projektu týče. Dodala, že pokud dobrovolník kodex nedodržuje, je to vlastně „jeho blbost“. Sama jej však porušila, když nevědomky vězni uvedla své vlastní jméno. Respondentka č. 4 měla s dodržováním pravidel problém hlavně v odkrytí svých osobních informací, kde uvedla místo svého studia i konkrétní obor, ovšem tomuto sdělení nepřikládala příliš velkou váhu. Tato respondentka taktéž uvedla, že pokud k nějakému riziku dojde, může si za to dobrovolník sám, jelikož uvede takové informace, podle kterých ho klient dokáže identifikovat. Respondent č. 5 nezaznamenal žádné porušení kodexu. Dodal, že s tím, jak je nastaven, je spokojený, a jak sám uvedl: „*Pravidla ztělesňují takový jako zdravý rozum toho Dopisování.*“

Respondentka č. 6 uvedla, že pokud měla s pravidly problém, nebylo to nic, co by nešlo na základě stanovených pravidel dodržet. U respondenta č. 7 byl v jistém smyslu problém s tím, že si pravidla nemohl vybavit, proto jsem ho požádala, zda by mi řekl, jaká pravidla by podle jeho představ v projektu měla být. Jeho odpověď byla: „*Anonymita, navštěvování supervizí a věnování se danému projektu spolu se svým parťákem, tedy dostatek času*“ Jak již u tohoto dobrovolníka bylo zmíněno, sám přiznal, že s dostatkem času má problém, tudíž i na základě toho s činností přestává. Dotazovaný č. 8 zdůrazňuje, že by si měl dobrovolník dokonale kodex prostudovat, jelikož by se jinak mohlo stát, že pravidla poruší nevědomky. Přiznal se, že kodex několikrát porušil, ale většinou se jednalo o chyby z nevědomosti, jinak s kodexem a jeho dodržováním problém nemá.

Pokud bych se tedy zaměřila na pravidla, kterými jsou dobrovolníci vázáni, některým respondentům se stalo, že je porušili na základě nevědomosti. Dalo by se říci, že téměř všichni dobrovolníci je považují za opravdu důležitá a podstatná; z jejich výpovědí vyplývá, že nebýt jich, možná by došlo i k porušení různých zásadních věcí. Nejeden respondentka zmínila, že pokud dojde k porušení pravidel, je to především dobrovolníková chyba.

Analýza rozhovoru s koordinátorem projektu

Tento rozhovor probíhal prostřednictvím programu Skype především z důvodu časové zaneprázdněnosti koordinátorky. Jako u všech ostatních rozhovorů si i zde zvolím kategorie, které jsou v souladu s mou poznávací otázkou: „*Jaká jsou rizika ve vztahu klient–dobrovolník a způsoby jejich řešení v projektu Dopisování s vězni?*“

Kategorie č. 1 Jak koordinátorka vnímá dobrovolnickou činnost

Pro koordinátorku projektu to představuje především: „*...činnost lidí, kteří mají volný čas, chuť a vůli dělat něco pro druhé a dělat něco, co má smysl, co napomáhá druhým lidem. Důvodu k tomu jsou různé podle jednotlivých dobrovolníků.*“

Kategorie č. 2 Dopisování s vězněm

Koordinátorka má osobní zkušenost s dopisováním, a sice šestiletou. Kromě toho, že se jejich dopisování zaměřovalo na osobní zkušenosti klienta, které se mimo jiné týkaly dětských domovů a dalších zařízení, bylo to povídání o normálních životních záležitostech a prožitcích všedního dne. Koordinátorka dodala, že později, když jí klient poslal fotku, to pro ni představovalo specifickou situaci. Zároveň klient zmínil, že pokud mu ona nepošle svou a neodhalí svou anonymitu, dopisování s ní ukončí. V takovémto případě se však koordinátorka snažila řídit pravidly, která toto neumožňují a jasně zakazují.

Kategorie č. 3 Supervizní setkání

Supervizní setkání vnímá jako velice podstatnou součást projektu. Pro ni to jsou v podstatě intervize, jelikož je vede. Přínos vidí především v tom, že spousta dobrovolníků přijde s tím, že nemá žádný problém, avšak později na něj ať už v průběhu supervize nebo v pozdějším dopisování narazí. Zdůraznila, že je to dáno především tím s čím ostatní dobrovolníci na supervizi přijdou a jak moc se otevřou, což pomůže i ostatním dobrovolníkům k jejich otevřenosti. Uvedla, že skupinové supervize mohou představovat pro ostatní dobrovolníky velkou motivaci. Naopak individuální supervizní setkání vnímá více problémy konkrétního dobrovolníka a jeho momentální situaci, proto jemu, případně jeho „partákov“ může věnovat více času. Na druhou stranu to pro koordinátorku představuje menší motivaci v tom, co mu poradit, jelikož pro ni samotnou je skupinová supervize mnohem přínosnější, co se podmětů týče.

Kategorie č. 4 Kodex dobrovolníka a jeho případná rizika

Kodex dobrovolníka je podstatný zejména v situacích, kdy klient dělá nátlaky a dobrovolník se v tomto případě může kodexem ohradit. Uvedla, že projekt Dopisování s vězni nemá pouze kodex, ale také zásady. Ovšem tyto dva dokumenty vnímá jako velice podobné, tím pádem ne úplně ideální.

Riziko, které by se mohlo eventuálně vyskytnout, je zejména dobrovolníková interpretace v dopisní korespondenci, na základě které si neuvědomuje, že se riziku vystavuje a zároveň porušuje kodex. Zmínila, že v podstatě každý z dobrovolníků se dostane do situace, ve které se riziku tak či onak vystaví, a záleží na něm, zda hranici překročí nebo ne. Dodala: „...ale mám teda pocit, že se rozhodují je nepřekračovat.“ Koordinátorka se snaží dobrovolníkům ukázat všechny klady a zápory toho, co by se stalo, kdyby došlo k překročení hranic dopisování.

Kategorie č. 5 Rizika projektu

Ve vztahu ke své osobě vnímá koordinátorka jako největší riziko „*neférovost a neupřímnost ve vztahu s dobrovolníkem, zneužití projektu, zneužití osoby koordinátora, aby se dostal k informacím...*“ Uvedla, že se s tímto rizikem osobně setkala. Další riziko představuje např. dobrovolník, který je silně věřící a má potřebu jakési „evangelizace“ Doplnila, že svým způsobem může každý dobrovolník představovat riziko projektu.

10 DISKUSE

V diskusi se budu zabývat skutečnostmi, ke kterým jsem dospěla, a kriticky je zhodnotím. Teoretická část mé diplomové práce byla východiskem pro kvalitativní výzkum a vedla k zodpovězení výzkumných otázek, které jsem si stanovila. Projekt Dopisování s vězni se řadí mezi dosud neprozkoumaná témata, tudíž rizika, na která jsem se zaměřila, ať už se jednalo o analýzu dokumentu nebo o rozhovor představující něco nového, dosud neprozkoumaného.

Jako hlavní výzkumnou otázku jsem si položila: „*Jaká jsou rizika projektu Dopisování s vězni ve vztahu klient a dobrovolník a způsoby jejich řešení?*“ V této diskusi se tedy pokusím shrnout, co všechno se na základě stanovených kategorií objevilo ve vztahu klienta a dobrovolníka. Budu vycházet zejména z dílčích výzkumných otázek, které jsem si určila a použila v rozhovoru s dobrovolníky. Ovšem v diskusi zmíním především ty, které jsou v souvislosti s kategoriemi, a pak to jsou především ty, u nichž se nějaká rizika objevila.

DVO: „Co pro dobrovolníka představuje pojem dobrovolnictví?“

Tuto otázku jsem pokládala zejména z důvodu zjištění, co si vlastně dobrovolníci pod tímto pojmem představí, jak by ho charakterizovali apod. Zaměřila jsem se na to, zda se po definování daného pojmu nevyskytuje dobrovolníková špatná motivace, syndrom pomocníka, který je charakteristický tím, že pomoc a dávání je bráno jako určitý typ obrany proti použitým traumatům a bolesti. (Gérinková, 2011)

Na základě získaných odpovědí jsem se však dozvěděla, že dobrovolníky nejvíc motivuje snaha pomoci bližnímu, dobrý úmysl, což by se dalo přirovnat k výroku Havránka (s. 337, 1989), kdy dobrovolníkem je ten, „*kdo prokazuje dobrodiní, dělá milosrdné, dobré skutky*“. Pro další dobrovolníky to představuje smysluplné trávení volného času apod. Pro někoho to také představuje činnost, kterou provádí bez finančního ohodnocení, což v podstatě koresponduje s definicí dobrovolníka, která je zmíněna v teoretické části, kdy je velká odlišnost v dobrovolnické službě oproti klasické práci, jelikož za tuto službu dobrovolník neočekává žádnou finanční odměnu. (Tošner a Sozanská, 2002) Tedy v těchto výpovědích se riziko detekovat nedá.

DVO: „Jaká je dobrovolníková motivace k výkonu této dobrovolnické činnosti?”

Tato výzkumná otázka byla směřována zejména k motivaci, která respondenty vedla k výkonu této činnosti. Z toho, co uvedli, by se dalo konstatovat, že největší motivaci představovala zvědavost související se specifickou skupinou, na kterou je projekt zaměřen. Někteří se však zaměřovali na poznávání nových lidí a prostředí, flexibilitu a další. Co se nejčastěji se vyskytujícími rizik týče, dalo by se tedy říci, že jediné z nich, které by mohlo představovat „hrozbu“ nebo problém, je zvědavost. V tomto případě mám na mysli zvědavost, která by zacházela do informací, které jsou nějakým způsobem ohrožující i pro dobrovolníka. Ovšem v tomto smyslu nebyl uveden konkrétní příklad, vždy se jednalo pouze o fakt, že cílová skupina dobrovolníka láká, nějak oslovuje či něco podobného, což zmínila i samotná koordinátorka. Jako důvod uvedla to, že v naší společnosti je této skupině obyvatel věnováno málo pomoci, a když už nějaká poskytována je, její výsledky nevedou k účinné reintegraci. Další skutečnost je ta, že jsou to lidé s různými životními příběhy, které jsou mnohdy ovlivněny složitými faktory, kterými klienti procházeli. Jedním slovem tato skupina je přitahovala a vidí v tom výzvu pro každou společnost. To, co tedy dobrovolníci a koordinátorka uvedli jako motivaci, nepovažuji za příliš velký problém či dokonce riziko.

DVO: Charakteristika dopisního vztahu mezi dobrovolníkem a klientem

Touto otázkou jsem ve výzkumu chtěla zjistit, o jakých tématech se respondenti s klienty baví, zda někdo z nich nevyhledává témata, která by mohla být nějakým způsobem riziková. Nebo zda se dobrovolníci nesnaží získat informací pro jiný účel, než na kterém je dopisování postaveno.

Rizika se však vyskytla pouze v případě respondentky č. 3, které se klient svěřoval se svými těžkými životními problémy, jež byly pro respondentku mnohdy velmi náročné. Komunikace by se v tomto případě dala charakterizovat jako jednosměrná, kdy klient nebral v potaz potřeby druhého člověka. Pokud se však na toto riziko zaměřím z pohledu teorie, je stanoveno, že projekt Dopisování s vězni slouží jako prevence a ke zmírňování sociálně patologických jevů. Tedy cílem této činnosti je pomoci pachateli udržovat kontakt s lidmi mimo vazební prostředí a pomoci mu v překonání možných psychických poruch souvisejících s pobytem ve věznici. (zdroj: <http://www.maltezskapomoc.cz/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>). Z tohoto hlediska je z pohledu dobrovolnice cíl naplňován, když se snaží o to, aby byla danou psychickou podporou. Ovšem problém nastává v situaci, kdy – jak sama dobrovolnice popsala – v ní klientovo naléhání a projevy vzbuzují strach.

Témata, která probírala např. respondentka č. 4 se svými klienty (zejména s jedním), byla mnohdy předmětem názorových sporů. Riziko by to představovalo v případě, kdy by si dobrovolník (nebo klient) neuměli své názory a postoje vyměnit „zdravým způsobem“ a chtěli by svůj pohled druhé osobě vnutit, což se dle výpovědi respondentky nedělo.

Respondentka č. 6 uvedla, že často se svou „partáčkou“ nevěděla, o čem si mají s klientem psát, přičemž pokud dojde k tomu, že si dobrovolník a klient nenajdou společné téma, může nastat stagnace dopisování. V takovémto případě může posloužit jako inspirace supervizní setkání, kde ostatní dobrovolníci sdělují, jak dopisování probíhá a o čem si se svým klientem píše.

U ostatních respondentů převažovala témata, která by se dala nazvat běžnými denními prožitky, zážitky a pohledy na různé situace v jejich životě. Dobrovolníci tedy pro klienty představují jakousi zpětnou vazbu dění probíhající za zdmi věznice.

DVO: „Zaznamenal dobrovolník v dopisní korespondenci dlouhodobé negativní projevy chování?“

Nejčastější riziko, se kterým měli dobrovolníci problém, bylo dožadování se osobních informací, adresy, fotografie, „odanonymizování“ apod. Při většině těchto dožadování však dobrovolníci zachovali svou anonymitu. Jako důvod toho, proč nemohou a především nechtějí zveřejnit svou pravou identitu, uvedli kodex, kterým jsou vázáni. Za další riziko se dá považovat stagnace dopisování ze strany dobrovolníka, který si na ně nevyhradil čas, s čímž souvisí i dobrá volba „partáka“, který může mít laxní přístup k Dopisování.

Dále bych zmínila situaci, kdy měl dobrovolník pocit, že klientovi nemůže pomoci více než jen pouhým dopisováním, a připadal si bezmocně. V takovém případě by si měl dobrovolník uvědomit, že za tuto osobu a její činy není zodpovědný a v čem přesně spočívá jeho pomoc. Riziko související se zasláním fotky klienta může představovat velkou fixaci a dobrovolník to může vnímat negativně. Pokud však k takovémuto případu došlo, dobrovolníci foto vrátili zpět.

Poslední a velmi zásadní riziko souvisí s odhalením dobrovolníka a jeho anonymity. Stalo se to dvěma respondentům, v jednom případě to souviselo s neuvědoměním si tohoto rizika. Ve druhém případě dobrovolnice prozradila název oboru, který studuje, a místa, čemuž nepřikládala příliš velkou vážnost. Jak uvedla sama koordinátorka, téměř každý z dobrovolníků je vystaven pokušení, že prozradí klientovi více informací, než by měl.

Na supervizních setkáních však vysvětlila všechna pozitiva i negativa toho, co by se mohlo stát, pokud k tomu dojde. Proto tedy toto riziko má ve své kompetenci pouze dobrovolník a pokud bylo podáno dostatečné vysvětlení ze strany koordinátorů, musí za něj také nést plnou zodpovědnost.

Pouze v jednom případě se dobrovolnice zmínila, že má pocit, že s ní klient manipuluje za účelem získání různých věcí. V ostatních případech se o situaci, kdy se klient dožaduje zaslání materiálních věcí, dobrovolníci taktéž zmínili, ovšem nepovažují to za nějaký druh manipulace. Pokud by měl dobrovolník pouze pocit, že s ním klient manipuluje (ovšem manipulace je charakteristická především tím, že si jí osoba, s níž je manipulováno, nevšimne), může použít na svou obranu jednak kodex dobrovolníka, který toto zakazuje, a pak mu s tímto problémem může pomoci supervizor, na kterého se může kdykoliv obrátit.

DVO: Jak supervize ovlivňuje vztah klient–dobrovolník?

Dobrovolníci jí přikládají velký význam, jelikož zdůrazňují, že na jejím podkladě mohou vyřešit spoustu problémů, které v dopisování shledávají. Jako další přínos vidí motivační faktor, který jim dává především vězeňský kaplan, koordinátorka nebo ostatní dobrovolníci.

Co se docházky na tato supervizní setkání týče, plní ji dle výpovědi respondentů všichni kromě jedné dobrovolnice. Ta však jako důvod uvedla vzdálenost místa jejího konání. Vztah dobrovolníka a klienta supervize dle výzkumu ovlivňují zejména pozitivně, když dobrovolníci nemají obavy cokoli řešit, a všichni uvedli, že jsou jim nabídnuty cenné rady a pohledy na jejich případné problémové situace.

DVO: „Neporušuje dobrovolník nějakým způsobem pravidla, která jsou v projektu stanovena?“

Jak již bylo zmíněno výše, dochází k porušování pravidla souvisejícího s anonymitou dobrovolníka. Dobrovolníci jsou s nastavením kodexu spokojeni, považují ho za velice podstatný. To např. uvedla jedna respondentka, která si vytvořila přátelský vztah s klientem a je ráda, že dopisování po klientově propuštění končí, jelikož by měla obavy z toho, že by jej ona sama ukončit nedokázala. Koordinátorka projektu uvedla, že pravidla jsou nastavena dobře, ale pořád je na nich co zlepšovat.

Kodex dobrovolníka představuje pro projekt Dopisování velice důležitou část a na základě daného průzkumu lze říci, že se nějakým významným způsobem (kromě porušení identity) neporušuje.

DVO: „Co vnímá dobrovolník jako riziko projektu?“

Téměř nejčastější riziko, které dobrovolníci v tomto projektu vidí, je odhalení jejich anonymity. Takto nezávisle na sobě odpověděli všichni dobrovolníci. Pak je to také situace, kdy si dobrovolníci neuvědomují, že informace, které klientovi napsali, mohou být pro vězně nějakým způsobem významné.

Další z dobrovolníků vidí jako riziko dožadování se jejich osobních informací, a pak to je také nedostatek času na dopisování a špatně zvolená osoba „partáka“. Koordinátorka vnímá jako největší riziko situaci, kdy vloží do dobrovolníka maximální důvěru, ten ji zklame a získané informace využívá pro svou vlastní potřebu, nebo se chlubí tím, co se dozvěděl, apod.

Jako další riziko vnímají dobrovolníci nechuť či nezájem o dopisování a pak také emoční a psychické vyčerpání. Na základě jednotlivých rizik, která dobrovolníci vyjmenovali, se tedy dá říci, že největší riziko je strach z „odanonymizování“ dobrovolníka. Zároveň však dobrovolníci vědí, že kodex je nastaven takovým způsobem, aby byla minimální pravděpodobnost, že by k tomu došlo – krom případu, že by dobrovolník sám tyto informace o své osobě prozradil. Ovšem inteligence a vynalézavost některých vězňů může být natolik velká, že je potřeba být velice obezřetný a nesdělovat klientovi příliš důvěrné informace.

Riziko související s důvěrou, kterou supervizor vloží do dobrovolníka, je velice „ošemetné“ a vynoří se až v průběhu dopisování. Jediný způsob, jak mu předcházet, je zjistit, co dobrovolníka vedlo k tomu si dopisovat s vězněm.

Rizika, která se objevila v jednotlivých dílčích výzkumných otázkách, by se dala nalézt i v teoretické části této práce. Spousta z nich závisí pouze na osobě dobrovolníka, který může jejich výskyt eliminovat. Tedy na otázku: „**Jaká jsou rizika ve vztahu klient a dobrovolník a způsoby jejich řešení?**“ by se dalo odpovědět: „*Největší riziko představuje odhalení anonymity dobrovolníka, nevěnování se pravidelné korespondenci, dožadování se zasílání různých věcí pro vlastní potřebu klienta, pocit manipulace, psychické problémy, které klient má, a pak také emoční a psychická vyčerpanost dobrovolníka. Z pohledu koordinátorky to je zejména důvěra, kterou vloží do dobrovolníka a která se ne vždy projeví kladně.*“

Mezi způsoby, jakým dobrovolníci řeší své problémy či rizika, která zaznamenají, je na předním místě supervizní setkání. Toto řešení pokládám za velice dobré a důležité, jelikož osoby, které supervizi vedou, jsou odborníci v tomto oboru a mají přímou zkušenost s klienty. Jiný způsob řešení problémů jsem v rozhovorech s dobrovolníky nezaznamenala.

11 Doplnující metoda sběru dat, zkoumání dokumentu

Tato výzkumná metoda se dá využít jak v kvalitativním, tak v kvantitativním výzkumu. Dokumenty, které zkoumáme, mohou být podrobeny analýze z různých hledisek. Dá se za ně považovat např. novinový článek, plakáty, deník, obraz, kniha, různé archivované záznamy apod. Tedy tuto rozmanitost můžeme považovat za výhodu výzkumné metody. Další výhodou je subjektivita, která v tomto případě nehraje roli, jelikož se jedná o informace, které jsou obsaženy v dokumentech.

11.1 Proces zpracování dokumentu

1. Začíná se definicí výzkumné otázky, 2. Definuje se to, co se bude považovat za dokument. Podle této definice se bude postupovat určitým způsobem při sběru dokumentů. Snažíme se vyhledat všechny relevantní dokumenty. 3. Provádí se pramenná kritika (externí a interní posouzení dokumentů). 4. Následuje interpretace dokumentů zaměřená na hledání odpovědi na položené otázky a vypracování zprávy. (Mayring, 1990; Hendl, 2008, s. 130)

Analýzu dokumentu provádíme podobným způsobem jako u rozhovoru nebo záznamu pozorování, tedy můžeme použít např. kategorizační systém nebo postupujeme holisticky, kdy se snažíme o rekonstrukci nějaké události. Tento typ výzkumu se zařazuje většinou do větších výzkumných projektů a je vhodný jako doplňující metoda. (Hendl, 2008, s. 131)

11.2 Výzkumná otázka

Při zkoumání dokumentu se zaměřím na téměř totožnou výzkumnou otázku, kterou používám při polostrukturovaném rozhovoru, a sice: „**Obsahují dokumenty rizika ve vztahu klient a dobrovolník v projektu Dopisování s vězni a je v nich řešen způsob práce s nimi?**“ Riziko přitom představuje hrozbu či nejistotu budoucího vývoje dané situace. Vyskytuje se téměř neustále, jeho vyšší míru výskytu představuje to, jak k němu dobrovolník přistupuje nejen v projektu Dopisování s vězni, ale i ve svém běžném životě. Nemenší riziko představuje dobrovolníková nevědomost, neznalost, necitlivost, přemíry kontroly a moci nad klientem. (Sobek, 2010) V zápisech ze supervize se tedy zaměřím na to, zda se v průběhu jednotlivých let vyskytují či vyskytovala rizika, případně jak se řešila.

11.3 Zvolený typ dokumentu

Jako typ dokumentu jsem zvolila zápisy ze supervizí, poskytnuté koordinátorem daného projektu. Supervize se odehrávaly na dvou místech v České republice, v Olomouci a v Brně, za přítomnosti dobrovolníků, koordinátora projektu a občasné přítomnosti vězeňského kaplana. Supervize jsou vedeny od roku 2006. Přístup k nim mají všichni dobrovolníci, jelikož zápisy jsou jim rozesílány e-mailovou formou. Výzkumná otázka, kterou jsem položila, tedy zahrnuje vše, co budu zkoumat v těchto dokumentech. Jedná se především o rizika, která se během supervizí řešila, zejména ve vztahu klient–dobrovolník, a také zda a jak se k nim přistupovalo, tedy jaký byl navržen způsob jejich řešení.

12 Analýza supervizí

Na základě výzkumné otázky, kterou jsem položila: „*Obsahují dokumenty rizika ve vztahu klient a dobrovolník v projektu Dopisování s vězni a je v nich řešen způsob práce s nimi?*“ jsem provedla analýzu všech zápisů ze supervizí, které jsou vedeny od roku 2006 až do současnosti. Tato podkapitola obsahuje podrobnou analýzu těchto zápisů dle jednotlivých ročníků. V každé podkapitole tedy zmíním, kde se supervize konaly, kolik jich v průběhu roku bylo, kdo je vedl, zda byl přítomen nějaký významný host, co vše se na nich probíralo a počet dobrovolníků, který byl přítomen. V zápisech se také pokusím nastínit, zda se daná rizika nějakým způsobem řešila. Ke každému roku je připojena tabulka, v níž jsou zaznamenány situace, které měli možnost dobrovolníci zakusit, a riziko z nich vyplývající.

Rok 2006

V tomto roce se uskutečnily tři supervize. Supervizorem byl vězeňský kaplan. Počet dobrovolníků, kteří se zúčastnili, se po zprůměrování pohyboval na počtu pěti osob. Problémy, které se vyskytovaly a daly by se považovat za riziko projektu, jsou například nevnášení informací, které se dobrovolníci dozvěděli a probírali na supervizi, tedy zdůraznění otázky **mlčenlivosti**. Někteří vězni chápou daný projekt ne jako psychickou a duchovní podporu, ale jako „**seznamku**“, což je potřeba v komunikaci s vězněm zdůraznit a vždy zvolit vhodný způsob podání této informace. Dále se zde objevila **manipulace klienta** ve smyslu jeho **nečestného úmyslu**, který ho motivuje k dopisování.

Další riziko, které se v tomto roce vyskytovalo, byl požadavek vězňů, kteří žádali **zasílání balíčků** (někteří vypisují přímo seznamy toho, co by si přáli). Zdůrazněn byl špatný úmysl, kdy vězeň využívá dobrovolníka k uspokojení svých potřeb. Je zde také zmíněno, že dobrovolník by neměl být 100% důvěřivý, jelikož si nemůžeme být jisti pravdivostí informací, které nám klient napíše. Dobrovolníkův kontakt ve věznici funguje jako **peněžitý či výměnný obchod**, z čehož pro dobrovolníka vyplývá obezřetnost v tom, co všechno na sebe prozradí.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika, která z ní plynou
požadavek vězně na poskytnutí informací, požadavek okolí na informace od dobrovolníka apod.	porušení mlčenlivosti
klient požaduje něco, co je v rozporu s pravidly	dobrovolník udělá, co po něm klient vyžaduje, bez ohledu na pravidla
špatný úmysl dopisování, kdy vězeň využívá dobrovolníka ke svému prospěchu	dobrovolník na základě klientova naléhání zvažuje, zda vězni zaslat hmotné či jiné věci
klienti si ve věznici vyměňují či směňují dobrovolníkův kontakt	dobrovolníkovi napíše jiná osoba, než je vězeň

Tabulka č. 2 Nejčastěji se vyskytující rizika v roce 2006

Způsoby řešení jednotlivých rizik

V zápisech z roku 2006, které mi byly poskytnuty, byly v případě konkrétních problémů, s kterým se dobrovolníci setkávali nebo na ně byli supervizorem upozorněni, zmíněny dopady, které mohou nastat, když se budou jednotlivá rizika (vyjmenovaná v tabulce) prohlubovat. Ve své teoretické části se zmiňuji o mlčenlivosti, opírám se přitom hned o několik autorů. Mlčenlivost je také zmíněna v zákoně o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., v pojmech osobní a citlivý údaj, který by měl dobrovolník rozlišovat a vhodně používat.

Pokud má dobrovolník problém s dožadováním se klienta různých materiálních věcí, je potřeba zdůraznit, že „*jakmile je k dopisu přiloženo něco jiného (potraviny, věci osobní potřeby), považuje se zásilka za balíček*“ (Bajcura Lubomír, 1999, s. 76). Počet balíčků je ve věznici omezen, proto by měl dobrovolník vhodně zareagovat, případně tuto situaci konzultovat se supervizorem. Tedy řešením daného problému je jeho reflektování na supervizních setkáních, kdy má koordinátor možnost zdůraznit, jaké jsou negativní důsledky tohoto problému.

Dalším rizikem, které se vyskytlo v roce 2006, je klientova manipulace s dobrovolníkem. Způsoby, jakým se dobrovolník může bránit, jsou asertivní pravidla (viz příloha č. 1). Dobrovolník také může z manipulativního tématu „vyslovit“ konstruktivní příspěvek, s nímž se nasměřuje opačným směrem. (Edmüller Andreas, Wilhelm Thomas, 2011). Důvodů, proč vězeň s dobrovolníkem manipuluje, může být mnoho, dobrovolník by však měl vědět, jak se proti tomu bránit, a nebát se otevřít toto téma na supervizi.

Riziko „obchodování“ s dobrovolníkovým kontaktem můžeme považovat za skryté, jelikož se objevuje pouze za zdmi věznice. Za zjevné se dá považovat tehdy, kdy dobrovolníkovi odepíše více klientů. V takovém případě je potřeba vše konzultovat se supervizorem a upozornit na podstatu a účel dopisování samotného klienta. O tomto riziku se lze dočíst v podkapitole „Projekt Dopisování s vězni“, kde je vysvětlen hlavní cíl projektu, a také v pravidlech korespondence.

Rizika vyskytující se v roce 2006 jsou v zápisech ze supervize shrnuta do jednotlivých bodů. Ovšem způsoby práce s nimi už nejsou u všech vysvětleny. Je možné, že byly rozebírány na samotné supervizi. V teoretické části jsou však zmíněny, v případě častějšího výskytu se tedy dobrovolník či supervizor o ně může opřít.

Rok 2007

Tento rok byly uskutečněny čtyři supervize. Místa, kde se konaly, v zápisech nejsou uvedena. Supervizi vedli vězeňský kaplan a koordinátorka projektu. Počet dobrovolníků se po zprůměrování pohyboval kolem počtu pěti osob.

To, co se dá považovat za riziko projektu, jsou například **legendy (iluze), které si vězni vytvářejí** a nechávají si je dobrovolníky potvrzovat, tedy je na dobrovolníkovi, zda a jakým způsobem se k tomuto zachová a „nespadne“ do ní. Co se může považovat za problém, je klientova častá **kritika pseudonymu**. Rizikem by to bylo v případě prolomení pravidla anonymity dobrovolníkem, což v zápisech není zmíněno. Supervizor v nich pouze upozorňuje na důležitost jeho dodržování. Vězeň o sobě vytváří **falešnou identitu** a opět záleží na dobrovolníkovi, jak moc velkou důležitost a pravdivost jí přikládá. Opět opakující se problém se týká **materiální podpory**, kterou klient po dobrovolníkovi vyžaduje. V zápisech se upozorňuje na to, aby se **dobrovolník nestal klientem vězně** ve smyslu, aby klient nebyl závislý na dobrovolnickové podpoře. V tomto roce jsem také zaznamenala riziko, **kdy se dobrovolník považuje za terapeuta**, supervizorem je v tomto případě v zápisech upozorňováno, že toto není podstatou této činnosti (dobrovolník pro klienta představuje především psychickou a duchovní podporu) a vymyká se roli dobrovolníka, kterou v projektu představuje.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika, která z ní plynou
vězni si v prostředí věznice vytvářejí své iluze a chtějí, aby jim je dobrovolníci potvrdili	dobrovolník uvěří této iluzi a považuje ji za pravdivou informaci
dobrovolníkovi byl vyčten jeho pseudonym, pod kterým si s věznem píše	kritika dobrovolníkovy pseudonymu
vězeň o sobě často vytváří falešnou identitu	falešná identita vězně
dobrovolník je využíván pro zasílání materiálních potřeb	vězeň vyžaduje materiální podporu
klient byl závislý na dobrovolnickové pomoci/dopisování	dobrovolník: klient vězně
dobrovolník se pokládal za terapeuta	dobrovolník: terapeut klienta

Tabulka č. 3 Nejčastěji se vyskytující rizika, rok 2007

Způsob řešení rizik

V zápisech ze supervize byly nabídnuty (zejména u některých rizik) konkrétní způsoby řešení. Například v případě kritiky pseudonymu se má dobrovolník odvolávat na pravdivost k Maltézké pomoci a pravidla, kdy anonymita představuje jednu z nejpodstatnějších zásad. V případě materiální podpory vězně (pokud ji dobrovolník vězni chce poskytnout) se má dobrovolník obrátit na koordinátora či vězeňského kaplana, zda, co a jakým způsobem vězni poskytnout. O balíčcích, které se vězni zasílají, se v teoretické části zmiňují v podkapitole „Pravidla korespondence“.

O případech, kdy se dobrovolník považuje za terapeuta, se zmiňují ve své teoretické části v podkapitole „Dobrovolníková moc nad klientem“, kde bych zmínila zejména autorku Géringovou (2011, s. 79), která píše že: *„klient se stává bezmocným jen tím, že něco potřebuje, a pracovník se stává mocným tím, že nabízí svou pomoc“*. Moc může přejít až do terapeutické pomoci. O této problematice se zmiňuje také Úlehla (2007) ve smyslu moci, pomoci a kontroly. Špatnou motivací tedy může být zájem dobrovolníka, který je postaven na zájmech jiných lidí, než toho člověka, o kterého je postaráno. (Úlehla, 2007, s. 20) Ivan Úlehla vždy upozorňuje, že v případě práce s klientem by se vždy mělo jednat o určitou dohodu mezi oběma subjekty. V případě projektu Dopisování s vězni musíme však brát zároveň v potaz, že obě strany jsou limitovány určitými pravidly, kdy dohoda v určitých záležitostech není možná.

Vytváření falešné identity vězně může mít spoustu důvodů a jejich výskyt se může odrážet od toho, co vězeň zažil a prožívá, kupříkladu vyčítání či odsouzení ze strany rodiny, přátel a dalších, na základě čehož se vězeň prezentuje v jiném světle, než v jakém ho znají ostatní. Vágnerová (2004) se o tomto zmiňuje jako o psychologickém aspektu v důsledku umístění vězně do vazební věznice. V těchto prostorách chybí dostatek citové jistoty a bezpečí, která je uspokojována symbolicky, kdy se pachatel spoléhá na své vztahy, které zůstaly za „branami věznice“. Vězeň si tedy v prostorách věznice vytváří jiné prostředí a jiný svět, než který je za mřížemi, a ten může mít vliv i na dopisní korespondenci.

Rok 2008

V tomto roce se konaly pouze dvě supervize. Vedoucími byli opět stejní supervizoři jako v loňském roce. Místo konání není uvedeno, ale jelikož se tato dobrovolnická služba zpočátku uskutečňovala pouze v Olomouci a v Brně se rozjela v pozdějších letech, předpokládá se, že místo konání je tedy Olomouc. Počet dobrovolníků se pohyboval kolem počtu osmi osob. Tudíž můžeme konstatovat, že se zvýšil.

Jelikož jsou z tohoto roku pouze dva zápisy, rizika, která by se v nich dala nalézt, jsou minimální. Můžeme se v nich dočíst o akcích, které Maltézká pomoc pořádala a které byly dobrovolníkům nabídnuty. Dále dobrovolníci probírali cíl dopisování, kdy se rozdělili do dvou skupin a měli v nich sepsat to, co konkrétního dobrovolník považuje za cíl dopisování. Z nich si vytvořené skupiny stanovily čtyři, které se považují za klíčové v celém projektu: **„Pomoc překonat těžké období, příklad jiného způsobu života, kontakt s vnějším prostředím a motivace ke změně.“** Za rizikové můžeme tedy považovat opak těchto cílů, které dobrovolník v dopisování může projevovat. Například v případě motivace se může jednat o **špatnou motivaci**, kterou klientovi nabídneme, a snažíme se, aby došlo k nějaké změně. Nebo se může jednat o motivaci, která není uskutečnitelná. V příkladu jiného způsobu života záleží na tom, **co dobrovolník klientovi předloží jako příklad** (zda svůj, ze svého okolí či nějakou pro něj významnou osobu). V **případě těžkého období** záleží na tom, o jaké období se jedná, co v něm klient řeší a jakým způsobem se mu je dobrovolník pokusí pomoci překonat. Kontakt s vnějším prostředím může být taktéž nabídnut různým způsobem a záleží na dobrovolníkovi, jakou variantu zvolí a jakým způsobem mu to **pomůže k udržení a překonání překážek**, které se můžou vyskytnout po propuštění klienta.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika z ní plynoucí
dobrovolník si musí dát pozor na to, jaké řešení k překonání jeho momentálních překážek zvolí	způsob překonání klientových překážek
je příklad dobrovolníkovy života vhodný k tomu, aby to vězně motivovalo ke změně? důležitost zvolení životního příběhu	dobrovolníkův příklad
o čem všem dobrovolník klienta informuje?	způsob kontaktu s vnějším prostředím

Tabulka č. 4 Nejčastěji se vyskytující rizika v roce 2008

Způsoby řešení rizik

To, co se řešilo na supervizích, se může a nemusí považovat za riziko (záleží na reakci dobrovolníka), jelikož oproti předchozím ročníkům nebyly sepsány přímo konkrétní problémy či rizika, které dobrovolníci řeší (manipulace, anonymita dobrovolníka apod.), ale supervize se soustředily na cíle, které si dobrovolníci v dopisování stanovují.

Jako řešení tohoto problému bych zmínila hlavní cíl projektu, do kterého se řadí především prevence a zmírňování sociálně patologických jevů. Cílem je pomoci pachateli udržovat kontakt s lidmi mimo vazební prostředí a pomoci mu v překonání možných psychických poruch související s pobytem ve věznici. (zdroj: <http://www.maltezskapomoc.cz/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>) Na základě těchto cílů tedy musí brát dobrovolník v potaz informace, které vězni předá.

Rok 2009

V tomto roce se uskutečnily tři supervize. Na začátku zápisu bylo uveřejněno, co všechno dobrovolníky v nejbližším období čeká, a byly jim nabídnuty podněty z konference katolické sekce Vězeňské duchovenské služby, na které koordinátorka a vězeňský kaplan navázali kontakt s novými kaplany, což může pro dobrovolníky představovat informace o konkrétních vězních. Počet dobrovolníků se v průměru pohyboval v osmi lidech.

Riziko, o kterém se v zápisech koordinátorka zmiňuje, je například problém konkrétní dobrovolnice, která by ráda pomohla klientovi s jeho **tíživou hmotnou situací**. Ovšem tato situace by zcela jistě (dle zápisu) představovala zásah do dobrovolnickovy finanční situace. Další riziko může představovat **frekvence dopisování**, kterou by měl mít dobrovolník pevně ve svých rukou. Pokud se jedná o častější frekvenci než dva dopisy za měsíc, je to negativní signál příliš osobního kontaktu; naopak menší dopisní aktivita představuje stagnaci. Je zde také řešena **otázka hranic**, které si v průběhu dopisování dobrovolník a klient vytvářejí, a jejich správného udržení. Pokud je **dobrovolník na dopisování sám**, taktéž to představuje riziko, kdy v případě nejasných či problematických otázek ze strany klienta nemusí být jeho reakce adekvátní nebo může obě strany nějakým způsobem ohrožovat.

Dobrovolník by měl vědět, zda je jeho **dopisování jediným sociálním kontaktem**, který klient udržuje se svým okolím. V případě opaku, by měl podle toho přizpůsobit konverzaci. V případě, kdy dobrovolník představuje pro klienta jediný kontakt, může se vyskytnout další riziko, které je v zápise uvedeno jako „**náhrada rodiny**“. Jako další riziko je uvedena **představa pozitivního obrazu, který o sobě klient vytváří**, po delší dobu dopisování. Pro dobrovolníka by to měl být „varovný signál“.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika z ní plynoucí
dobrovolnice chtěla pomoci vězni s jeho tíživou hmotnou situací, což by znamenalo zásah i do její finanční situace	pomoc klientovi s hmotnou situací
zmíněna důležitost frekvence dopisování; protipóly stagnace a příliš častého dopisování	frekvence dopisování
hlídat si své jak emoční, tak vztahové hranice	otázka hranic
dobrovolník, který nemá k sobě „partáka“, neví, jak reagovat na určité situace	dobrovolník je na dopisování sám
dobrovolník nahrazoval kontakt s rodinou, nahrazoval rodinné vztahy v ní utvořené	náhrada rodiny
dobrovolník pro vězně představuje jediný sociální kontakt, který vězeň má	jediný sociální kontakt vězně
vězeň o sobě dlouhou dobu vytvářel pozitivní obraz	pozitivní obraz, který klient o své osobě vytváří

Tabulka č. 5 Nejčastěji se vyskytující rizika v roce 2009

Způsoby řešení rizik

Rizika, která se vyskytla v daném roce, jsou v zápisech pojata jako výpis toho, s čím se některý z dobrovolníků setkává a čemu by se ostatní dobrovolníci měli vyhnout. Vše bylo navrženo po konzultaci s vězeňským kaplanem. Konkrétní způsoby řešení jsou nabídnuty například v případě frekvence dopisování, kdy se doporučuje ideální čas dopisní korespondence dva dopisy měsíčně. V případě hmotné pomoci má dobrovolník vězni opakovaně vysvětlit (první vysvětlení většinou probíhá na začátku dopisování, kdy dobrovolník klientovi předloží pravidla, která je povinen dodržovat), že tato dobrovolnická služba neslouží k finanční, ale sociální podpoře.

V udržování hranic s klientem není doporučeno, jak by měl dobrovolník reagovat. Ovšem ve své teorii se o udržení hranic zmiňují v souvislosti s autory, jako jsou Mahrová a Venglářová (2008). Tyto autorky zmiňují v první řadě uvědomění si místa, času a prostoru, který je pro každého rozdílný (jak pro dobrovolníka, tak pro vězně) a který je potřeba respektovat. Příklady obtížně udržitelných hranic mohou být např. přijímání darů a pozorností od klienta, vznik přátelství, neochota ponechat klientovi možnost rozhodovat se apod. (Mahrová, Venglářová, 2008) Na začátku je tedy důležité nastavit hranice a dodržovat je. Pomoci k tomu může kodex dobrovolníka, který je obsažen v příloze č. 2.

V případě rizika, kdy dobrovolník představuje náhradu rodiny, je v zápise zmíněna motivace ke znovuoobnovení vězňových vztahů vůči rodině. Je zde také zdůrazněno, že by dobrovolník v žádném případě neměl představovat náhradu rodiny.

Pokud je dobrovolník jediným sociálním kontaktem, musí správně vnímat význam a charakteristiku dopisování. Znamená to tedy nenavazovat takový kontakt s vězněm, který by ho příliš navázal na jeho osobu, omezoval, případně obtěžoval. V tomto případě se opět dá hovořit o stanovení hranic, které si s klientem vytvoříme či vytváříme v průběhu dopisování. Totéž platí i v případě, kdy si dobrovolník píše s vězněm sám. Zpětnou reakci a radu může využít zejména na supervizích.

Rok 2010

V tomto roce se uskutečnilo šest supervizí. Jejich navyšující se počet zapříčinilo zahájení této služby v Brně. Z celkového počtu se čtyři supervize uskutečnily v Olomouci a dvě v Brně. V Brně byla supervizorkou pouze koordinátorka projektu, v Olomouci byl přítomen i vězeňský kaplan. Celkový počet dobrovolníků, který byl v Olomouci zaznamenán, je po zprůměrování dvanáct osob, což znamená opětovný nárůst. V Brně vzhledem k začátkům v rámci daného projektu je tento počet výrazně nižší, a sice pohybuje se v průměru čtyři dobrovolníci na jednu supervizi.

Rizika, která se vyskytovala, jsou kupříkladu **dilemata v souvislosti s ukončením či neukončením kontaktu s klientem i po jeho propuštění**. Tehdy se u dobrovolníka může projevit tzv. „**syndrom spasitele**“, který souvisí s klientovým propuštěním a snahou udržet kontakt i po vypršení trestu odnětí svobody. Projevuje se způsobem, kdy dobrovolník má pocit, že je zodpovědný za klientův život a nemůže ho nechat napospas pro něho neznámé společnosti. Dalším rizikem, které je v zápise zmíněno, je **prozrazení místa svého studia**.

Při úvodním představování dobrovolníkovy osoby může vyvstat otázka, jak moc ho klientovi přiblížit, a s tím související **riziko, kdy dobrovolník prozradí více, než by měl**. Pokud se s klientem bavíme o jeho rodině, musíme počítat s rizikem, že to pro něj může být velice citlivé téma, a my sami si musíme **dávat pozor na sdělování důvěrných informací o své rodině**, protože je může použít proti nám. V konečném důsledku se dobrovolníci setkali s rizikem, kdy se klient projevoval **agresivním či deprivacním chováním**.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika z ní plynoucí
dobrovolnice nechtěla ukončit dopisní kontakt s klientem po jeho propuštění z důvodu sympatie vůči němu	dilema ukončení dopisního vztahu i po propuštění
dobrovolník nechce po propuštění nechávat vězně na pospas společnosti a má potřebu mu pomáhat i za zdmi věznice	syndrom spasitele
problém s tím, co vězni sdělit, abych neříkal příliš osobní informace o sobě, své rodině a nejbližším okolí	ochrana osobních údajů
dobrovolníci zažívají agresivní chování ze strany vězně	agresivní a deprivacní chování

Tabulka č. 6 Nejčastěji se vyskytující rizika v roce 2010

Způsoby řešení rizik

Případ, kdy dobrovolník řešil problém, zda pokračovat v dopisní korespondenci i po klientově propuštění, byl řešen se všemi dobrovolníky. V prvním kroku dobrovolník vysvětlil celou situaci se vším co je podstatné. Následně všichni dobrovolníci pokládali dané osobě otázky, které vnímali jako podstatné pro řešení případu. Poté skupina říkala asociace, které je k případu napadly. Na závěr proběhlo kolečko, ve kterém se každý z dobrovolníků vyjádřil, jak by případ řešil on. Poslední slovo měl dobrovolník, kterého se případ týkal, a shrnul vše, co slyšel.

Následně bylo vše konzultováno se supervizory, kteří doporučili v dopisním kontaktu nepokračovat, jednak z důvodu vlastní bezpečnosti, jednak to není v pravidlech daného projektu, který jasně uvádí, že po klientově propuštění automaticky kontakt s klientem zaniká. Zdůraznili svobodu a nezávislost jednoho na druhém, kde upozornili na přehnanou zvědavost dobrovolníka, kterého zajímá osud jeho klienta. Jako hlavní důvod, který je uveden proti udržování kontaktu, je donucení klienta stavět na nových osobních kontaktech, které mu otevírají nové možnosti a neumožňují mu fixaci na dobrovolníkovi.

Způsob, jakým se řešil problém, se kterým přišel na supervizi jeden z dobrovolníků, byl velice profesionální. Podstatou byla konzultace se všemi přítomnými dobrovolníky, se supervizory, kteří jsou považováni za odborníky, a následné zhodnocení celé situace. Ke konečnému návrhu byly udány smysluplné důvody. V případě tohoto problému je tedy podstatné řešit jej především se supervizory a nebát se přijmout i to, s čím dobrovolník nemusí souhlasit, ale musí to přijmout, jelikož to vychází z kodexu dobrovolníka.

Riziko, které je pojato jako „syndrom spasitele“, se v teoretické části diplomové práce vyskytuje zejména v podkapitole vztah klienta a dobrovolníka, kde se zaměřuji zejména na vytýčení toho, co se považuje za adekvátní a co naopak za neadekvátní stran jejich vzájemného vztahu. Karnsová (1995) se například zabývá povzbuzováním, podporou a nasloucháním, které by však mělo směřovat ke klientově samostatnosti. Není dobré přebírat nad klientem vedení a nenechat mu prostor pro jeho vyjádření a seberealizaci.

Vztah, který jsme si s klientem vytvořili, by měl být pružný, umožňuje tak blízkost a odstup vztahu, který je určitým způsobem ohraničen. (Müller, 2005) Podobný názor zastává Nečasová (2002), která zdůrazňuje podporu klienta takovým způsobem, aby se mohl znovu začlenit do společnosti, a zároveň za něj nepřebírat zodpovědnost a rozhodnutí.

Tito autoři tedy odpovídají na riziko „syndromu spasitele“. Dobrovolník by neměl zapomenout na lidskou důstojnost, samostatnost, nepřebírání zodpovědnosti a vymezení si hranic vztahu.

V riziku ochrany svých osobních údajů se doporučuje např. zveřejnění buď svého oboru, nebo naopak místa, nedoporučuje se psát obojí, protože to pro dobrovolníka představuje ohrožení v případě klientova propuštění na svobodu. Pokud se dobrovolník klientovi v úvodních dopisech představuje, doporučuje se nepsat konkrétní věci, ale spíše jen obsah a smysl aktivit, které provozuje. Pokud klient naléhá a chce po dobrovolníkovi, aby mu sdělil jeho osobní informace, nabízí se využití asertivních technik, zmíněných v podkapitole „Způsoby řešení rizik“. Jedná se zejména o ignoraci, přeskakující gramodesku a další. V této podkapitole se také zmiňuji o tom, že by dobrovolník sám neměl vyhledávat témata, která jsou pro něj nějakým způsobem ohrožující.

Pokud dobrovolník zažívá agresivní způsoby vyjadřování vězně, je možné použít různé techniky či reakce, které zmiňuji v podkapitole „Návrhy zvládnutí agrese v dopisní korespondenci“. Pozitivní odezvu může mít zejména vliv barev na agresi (Škobrtal, 2012), dále pak přímé kroky, které dobrovolník může použít v komunikaci s vězněm (Praško, 2003, s. 171). Pokud je agresivita příliš velká, je potřeba vše konzultovat se supervizory projektu.

Rok 2011

Počet supervizí se v tomto roce opět znásobil. Uskutečnilo se jich celkem osm, kromě rizik obsahují přehled činností, které Maltéžská pomoc pořádá a kterých se mohou dobrovolníci zúčastnit. Jsou zde popsány aktivizační činnosti, které supervizoři používali k oživení atmosféry na supervizi, případně k bližšímu seznámení se. V jedné ze supervizí je zdůrazněno, že byl na ní přítomen host vězeňského kaplana, vězeň, který byl 5,5 roku ve vazební věznici a převyprávěl dobrovolníkům svůj příběh a zážitky z vězení. Počet dobrovolníků se o obou městech po zprůměrování v tomto roce pohyboval v počtu 8–9 lidí na jednu supervizi.

Za riziko se dá považovat téma, které je pro nás samozřejmé, avšak pro klienta představuje neznámou oblast, tudíž může vzniknout **nepochopení klienta, který má pocit, že se pohybuje na jiné vlně než my**. Opět je zdůrazněn opakující se problém, který nacházím v každém roce, a sice **chránění si své osobní identity a manipulativního vyjadřování klienta**. Další z rizik se týká dobrovolníka, který si může touto službou uspokojovat a **získávat informace pro svou vlastní potřebu**.

Dalším problémem je **škatulkování klienta**, kdy nám klient prozradí informace o jeho trestném činu, čím vším si prošel a co všechno ve věznici zažívá. V rámci daného zjištění se u dobrovolníka může vyskytnout chování, kdy se k němu můžeme chovat zaujatě. V případě **přílišného probírání klientova trestného činu** je v zápisech uváděno riziko klientovy tendence zaměřit se na nepravdivé informace.

Zdůrazněno riziko **psaní nepravdy, které se nevyplácí**. Téma, které se obsáhle v supervizích řešilo, byla motivace dobrovolníka; jsou sepsány motivace, které dobrovolníci sdělili při probíhající supervizi, a v zápise jsou rozděleny na negativní a pozitivní. Zmínila bych především tu **negativní motivaci**, kdy se dobrovolník snaží uspokojit svou vlastní potřebu, touží po moci a je zde také riziko zmanipulovatelnosti. To, co se dá považovat za možné riziko, je víra v návratnost, tedy jedná se o jakýsi reciproční vztah, kdy dobrovolník očekává, že mu klient za jeho službu také něco nabídne. Taktéž pocit potřeby je vnímán jako negativní, kdy záleží na tom, jak je uspokojován a co konkrétně pro dobrovolníka znamená v rámci tohoto projektu. Koordinátorka dodává: *„Každý motiv může působit rizikově a vytvářet problémy, vždy záleží na tom, jak s nimi pracujeme, kdy i negativní motiv se může proměnit v pozitivní prospěch služby.“*

Neobcházet nepravdomluvnost klienta. Další z problémů, který se v Dopisování vyskytuje, je případ, kdy **dobrovolníkovi odepíše někdo jiný než daný klient**. Poslední riziko, které se v zápisech vyskytlo, je moralizování či poučování vězně.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika z ní vyplývající
dobrovolníci mají sympatie vůči klientovi a váhají, zda dopisní kontakt ukončit i po propuštění vězně	dilema ukončení dopisního vztahu i po propuštění vězně
pocit zodpovědnosti za klienta i po jeho propuštění a snaha jeho chránění před společností	syndrom spasitele
zdůrazněno neprozrazování své osobní identity	ochrana osobních údajů
jeden z důvodů špatné motivace	manipulativní chování klienta
na základě trestné činnosti, kterou klient dobrovolníkovi tlumočil, docházelo ke škatulkování klienta	dobrovolník škatulkuje klienta
dobrovolníci se přespříliš zaměřují na samotný zločin	klientův trest
zdůrazněna upřímnost vůči klientovi (kromě pravidel korespondence)	dobrovolníková nepravda
u dobrovolníků se vyskytly negativní motivace dopisování (touha uspokojit vlastní potřeby, touha po moci, zmanipulovatelnost, soucit, pocit potřeby aj.)	negativní motivace
dobrovolníci mají podezření na klientovu nepravdomluvnost	nepravdomluvnost klienta
na dopis odepsala jiná osoba, než je klient	korespondence s jinou osobou

Tabulka č. 7 Nejčastěji se vyskytující rizika v roce 2011

Způsoby řešení rizik

Rizika, jako jsou dilema ukončení dopisního vztahu, syndrom spasitele a ochrana osobních údajů, byla řešena již v předchozích ročnících, proto bych se zaměřila na jiná. Nejvíce byla řešena motivace, která dobrovolníky vede k dopisování s vězni. Toto téma je v teoretické části diplomové práce zmíněno v podkapitole Rizika na straně dobrovolníka, kde jsou zmíněni autoři Tošner a Sozanská (2002), kteří dělí motivaci do několika podbodů. Další z autorů Hawkons a Shohet (2004) se zaměřují na otázku, kterou by si měl každý z pracovníků a dobrovolníků položit, a sice „proč chtějí tuto činnost provádět“, protože teprve potom dochází k účinné pomoci. Pro lepší otevřenost dobrovolníkovy důvodu k jeho motivaci je vhodné použít anonymitu.

V zápisech jsou některá rizika řešena opět ve stylu přímé rady supervizora. Například ve snaze poučovat vězně je napsáno, aby se jej dobrovolník spíše než poučovat snažil podporovat. Pokud se dobrovolník zaměřuje až příliš na samotný zločin, je zde větší pravděpodobnost, a dobrovolníci s tím mají sami zkušenost, že bude mít klient tendenci podávat nepravdivé informace. Proto se doporučuje zaměřit se na jiné věci, které ho k tomu nebudou nabádat. Dobrovolník si taktéž musí uvědomit, že služba není určena jemu, ale klientovi, proto by nemělo být cílem uspokojování jeho vlastních potřeb. Pokud nám klient říká častokrát nepravdu a my jsme si jistí, že to takto opravdu není, je na místě mu to napsat a psát o tom, jak já danou věc pojmám, jaké jsou mé zkušenosti. V ostatních případech není nabídnuto konkrétní řešení či rada, ale je to pojato jako soupis všech negativ, která se vyskytla, s čím mají dobrovolníci problém, jako upozornění pro ostatní.

Rok 2012

V tomto roce se uskutečnilo osm supervizí, z toho pět v Brně a tři v Olomouci. Na jedné ze supervizí pořádané v Brně byla hostem probační pracovnice, která představila činnosti probační a mediační služby (mediace, probace, parole, dohled a alternativní tresty), dobrovolníci měli prostor na otázky. Podstatným tématem je také počet dobrovolníků, který se pohybuje v Brně na dvaceti a v Olomouci na třiceti; je zde také poznámka, že kapacita je již naplněna a nebudou se přibírat noví dobrovolníci, o službu je tedy velký zájem. Z celkového počtu dobrovolníků, kteří se supervizí zúčastnili, jich v Brně bylo v průměru 8–9 a v Olomouci 15–16 osob.

Rizika, která jsem měla možnost zaznamenat a s kterými se dobrovolníci potýkají, jsou případy, kdy **klientovi navýšili trest**, což pro něj znamenalo **velký psychický nápor**, který se v dopisování projevoval. Opět jsou zmíněny **hranice**, které by měl dobrovolník v dopisování dodržovat, ale zároveň by neměl mít příliš velký odstup, který budí **dojem „studenosti“ vůči klientovi**. Dle zápisů se klient vyjadřuje velice zkresleně a **vytváří si nepřiměřené konstrukce**. Také se vyskytují **agresivní projevy klienta**. Riziko **stagnace dopisování** se opět vyskytovalo v roce 2012 a v zápisech jsou dobrovolníci velice silně nabádáni k tomu, aby dodržovali dobu dopisování.

Dobrovolník si musí dávat pozor, aby nepropadl **závislosti na dopisování**, která negativně ovlivňuje jeho osobní život. Na supervizích (dle zápisů) vzešel dotaz, zda je **supervize povinná**, přičemž v příloze supervizorka rozepisuje **povinnost účastnit se jí minimálně 4× za rok**. V případě, že má dobrovolník vážný důvod k neúčasti, domluví se supervizorka (koordinátorka projektu) na individuální schůzce. V krajním případě, pokud ani toto nemůže dobrovolník absolvovat, dostane supervizní úkol. Dobrovolník je taktéž povinen **respektovat specifika** (pravidla a normy) **vězeňství**, která mohou v případě jejich nedodržování představovat riziko. Supervizoři zmiňují **asertivitu jako důležitý nástroj obrany**.

Pokud má klient **problém s dodržováním pravidel**, která se na začátku dopisování stanovila, je potřeba mu je připomenout či vysvětlit. Vyskytl se také případ, kdy dobrovolníkovi **chtěl klient zaslat fotografii své dcery**, a on nevěděl, jak na to reagovat.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika z ní vyplývající
dobrovolník zaznamenal psychický nápor ze strany klienta na základě navýšení klientova trestu	psychický nápor jak na klienta, tak na dobrovolníka
dobrovolník má potíže s dodržováním hranic	hranice dopisního vztahu
dodržování pravidel korespondence, avšak ne příliš striktním způsobem, kdy dáváme do pozadí lidské, laskavé a nápomocné jednání vůči klientovi	dobrovolníková dopisní „studenost“
klient má jiné představy a přesvědčení o realitě	zkreslené klientovy konstrukce
klient se projevuje agresivním způsobem	klientova agrese
závazek vyplývající z povinnosti dobrovolníka, který nám ukládá povinnost alespoň jednou měsíčně napsat dopis	stagnace dopisování
časté dopisování s klientem, které vede k závislosti	dobrovolníková závislost na dopisování
reagovat na jakoukoliv narážku, připomínku či výtku ze strany vězně, které se v dopisování vyskytují	důležitost asertivity/riziko její absence
dobrovolník musel opakovaně vysvětlovat pravidla dopisní korespondence	klient má problém s dodržováním pravidel dopisování

Tabulka č. 8 Nejčastěji se vyskytující rizika v roce 2012

Způsoby řešení rizik

V případě, že je klientovi navýšen trest, může být dobrovolník v dané chvíli velkou psychickou oporou, hledat pozitiva či povzbuzovat klienta. V rámci navýšení trestu nebo z jiného důvodu (který nebyl uveden) dobrovolníci zaznamenali agresivní projevy. Navýšení trestu znamená pro vězně jistě velký nápor na jeho psychiku, proto agresivní projevy, kterými se klient projevuje, jsou očekávatelné. V dané situaci by dobrovolník měl být pro svého klienta velkou oporou a rozhodně by neměla dopisní korespondence stagnovat ve své pravidelnosti.

Pokud si klient vytváří zkreslené konstrukce, je zde nabídnuto být jakýmsi zrcadlem, kdy klientovi klademe otázky související se zkreslenou konstrukcí. Hranice dopisního vztahu, které si nastavíme nebo které nastaví vězeň, se musí respektovat a měli bychom se snažit se je nepřekračovat. V případě zmíněné fotografie dcery, kterou klient dobrovolníkovi chce zaslat, záleží na tom, jak ji dobrovolník vyhodnotí. Pro klienta to může představovat velice citlivé téma, proto musí být dobrovolník obezřetný ve svých názorech a v hodnocení jakýchkoliv rodinných příslušníků či jeho blízkých přátel.

Pokud má dobrovolník problém s dodržováním supervize, měl by si uvědomit, jaká je její podstata, kterou zmiňuje například Lásková (s. 313, 2003): *„K supervizi by se měl sociální pracovník obracet vždy, když si nebude vědět rady ve své práci, když se mu nebude dařit, bude mít pocit přehlcenosti, začne cítit, že ho práce přestala naplňovat, zajímat apod.“* Tedy nejen z tohoto důvodu je supervize důležitou součástí daného projektu. Jak již bylo zmíněno samotnou supervizorkou, je to přímo povinnost všech dobrovolníků.

V případě respektování specifik věznice, ve které je vězeň umístěn, je důležitá informovanost u vězeňského kaplana, který je v kontaktu jak s věznicí, tak také se samotnými vězni a ví nejlépe, jaká jsou ve věznici pravidla. V teoretické části mé diplomové práce se zmiňuji o pravidlech korespondence, kdy veškeré dopisy procházejí kontrolou, tedy vězeň je povinen ji předat rozlepenou, na obálce musí uvést své jméno, příjmení a datum narození. To samé musí provádět dobrovolník, když klientovi dopis zasílá. Pokud vězeň neumí psát, je mu k dispozici pracovník vězeňské služby. Tuto informaci by měl dobrovolník taktéž vědět, jelikož takto může předcházet onomu podezření, že mu přišel dopis od jiné osoby, v důsledku změny písma.

Všechna rizika vyskytující se v roce 2012 se objevila u některého z dobrovolníků a byla ostatním v zápisech ze supervize poskytnuta jako příklad toho, čeho by se ostatní měli vyvarovat. U některých byly nabídnuty konkrétní způsoby řešení, jak je zmíněno výše.

Rok 2013

Tento rok není doposud uzavřen, co se v počtu konání supervizí týče, z tohoto důvodu se konaly pouze dvě. Jedna z nich se uskutečnila v Olomouci a druhá na vedlejší pobočce tohoto projektu v Brně. Supervizory byli vězeňský kaplan a koordinátorka. Počet dobrovolníků činil v Brně 7 a v Olomouci 15.

V daném roce měli dobrovolníci problém se svým doručováním dopisu, respektive opět zde byla velká časová prodleva, než klientovi odepsali. Koordinátorka na toto reaguje razantnějším způsobem, kdy píše, že **pokud dobrovolník nemá potřebné časové dispozice, je povinen to klientovi oznámit**. Zároveň upozorňuje na **nestálost klienta**, na základě čehož se různí jeho postoj k dopisování a dobrovolník u něj může zaznamenat velké výkyvy. Jeden z dobrovolníků byl od klienta požádán, zda by mu zaslal **erotické „časopisy pro pány“**. Na supervizi se řešilo, zda je to dobrý nápad a co z toho pro dobrovolníka a klienta vyplývá.

Situace vyvolávající rizikovost	Rizika z ní vyplývající
dobrovolník má problém s pravidelností dopisní korespondence	stagnace dopisování
klient zažívá ve věznici různé situace, které se odráží v dopisní korespondenci	nestálost klienta
klient měl požadavek zaslat erotické časopisy	riziko zaslání takového typu časopisu a jeho dopady

Tabulka č. 9 Nejčastěji se vyskytující rizika v roce 2013

Způsob řešení rizik

Rizika, jako jsou stagnace dopisování a nestálost klienta a způsoby jejich řešení, jsou již v této diplomové práci zmíněna. Proto bych se zaměřila na prosbu klienta o zaslání erotických časopisů. Konečné rozhodnutí závisí na samotném dobrovolníkovi, v zápisech ze supervize jsou však zmíněny možné varianty toho, jak by se měl dobrovolník zachovat, co je vhodné a jaké by mělo zaslání důsledky:

„Svou činností prezentují nejen sebe, ale i Maltézskou pomoc – nepoškodím svým jednáním pověst Maltézské pomoci? Jak by působilo, kdyby se odborný personál dozvěděl, že dobrovolnice Maltézské pomoci poskytují erotické časopisy?

Druhou otázkou je uvědomění si, zda to naplňuje cíl projektu – dopisování = motivovat klienty k práci na sobě a pomáhat jim být lepší. Když klientovi zašlu tento časopis, pomáhá mu to nějak v jeho osobním růstu?

Důsledky – Co může způsobit, když pošlu klientovi takový časopis? (př. ostatní to zjistí a budou si chtít také dopisovat, aby získali takový materiál, klient bude vnímat, že je to pro nás otevřené téma a začne v dopise probírat erotická témata, což pro nás jako ženy bude nepříjemné...)

Nepodporovala bych v klientovi zasláním takového materiálu nějaké nevhodné chování, myšlenky...? (př. ženské tělo jako předmět uspokojení...) Je dobré si uvědomit, že ,pánské časopisy‘ (porno aj.) jsou běžně ve věznici mezi vězni. “

Jsou doporučeny tipy na dobrovolníkovu reakci, jako je například vnímání klientova požadavku jako téma jeho vztahu k ženám, zaslání uměleckých aktů (např. Alfons Mucha), tím se navodí atmosféra zdravého vnímání ženského těla. Dalším možným řešením je poslat klientovi kvalitní knihu, která bude mít romantický, případně mírně erotický nádech. Klienta tak můžeme inspirovat k četbě. Jako poslední možné řešení se nabízí poslat klientovi jiný, přínosnější časopis a podat mu vysvětlení, proč jsme mu ho zaslali.

13 Diskuse

Na základě poskytnutých zápisů ze supervize jsem provedla jejich analýzu, kde jsem se zaměřila na možná vyskytující se rizika. Zároveň jsem pátrala, zda a jakým způsobem se je supervizoři pokoušeli řešit, případně jaké podněty napadaly samotné dobrovolníky. Téměř v každém zápisu byly dobrovolníkům poskytnuty informace o tom, co se v organizaci MP děje a co všechno můžou využívat. Počet jednotlivých dobrovolníků se rok od roku zvyšoval (v roce 2006 cca 10 dobrovolníků, v roce 2013 již 50, přičemž už se nepřibírají další z důvodu omezené kapacity). Tudíž poptávka po této dobrovolnické službě byla naplněna, ne-li přečerpána.

V každém roce jsem shrnula všechna rizika, která jsem v zápisech našla, a sepsala je do tabulky. Ta obsahuje dva sloupce, v nichž jeden se zaměřuje na situaci, která rizikovitost vyvolala, a druhý riziko z ní plynoucí. Následně jsem se pokusila nalézt, zda se v zápisech vyskytovaly způsoby řešení. Pro ještě větší přehled zde příkládám další tabulku, která znázorňuje, která rizika se vyskytovala nejčastěji od roku 2006 až do současnosti a do jakého tématického bloku by spadala dle teoretické části.

Nejčastěji se vyskytující rizika	Tematický blog
• stagnace dopisování (frekvence)	• pravidla korespondence
• udržování hranic dopisního vztahu	• vztah klient – dobrovolník
• ochrana osobních údajů	• mlčenlivost (pravidla korespondence)
• klient se projevuje agresivně	• negativní projevy klienta
• syndrom spasitele (dobrovolník)	• vztah klient–dobrovolník
• klient se dožaduje materiální (hmotné) podpory	• manipulace

Pokud bych se tedy zaměřila na tato rizika vyskytující se v jednotlivých ročnících a měla bych srovnat jejich vývoj nebo způsob řešení, byl by to v případě stagnace dopisování např. rok 2009, kdy se supervizorka zmínila, jak je důležité tuto frekvenci dodržovat. Tedy není dobré psát příliš často ani příliš málo. Ideální doba jsou dva dopisy za měsíc. Tento negativní jev se objevil i v roce 2012, kde měli dobrovolníci opět problém s pravidelností doručování dopisu svému klientovi, stejný problém se vyskytl taktéž v roce 2013.

V teoretické části bychom pak toto pravidlo týkající se pravidelnosti korespondence mohli nalézt v kodexu dobrovolníka (viz Příloha č. 2) v bodě č. 9 „*Přejímání vlastní zodpovědnost za průběh a kvalitu vlastní korespondence*“. Tedy pokud má být tato činnost smysluplně naplněna a má mít nějaký efekt, je potřeba, aby se dobrovolník pozastavil nad problémem, z jakého důvodu mu dělá potíže tuto frekvenci dodržovat (v supervizních zápisech nebyly důvody zmíněny). Může to být buď ze strany klienta, nebo z dobrovolníkovy, kdy je špatná komunikace s „partákem“, dobrovolník nemá časové dispozice k tomu, aby se dopisování věnoval, apod. Pokud je tento problém natolik vážný a činnost dobrovolníka omezuje, je potřeba, aby se řídil pravidlem, které je opět obsažené v kodexu dobrovolníka (viz Příloha č. 2): „*Dobrovolník má právo kdykoliv dopisování přerušit či ukončit.*“

Další riziko, které se nejčastěji objevovalo v rámci porušování pravidel korespondence, je mlčenlivost, respektive v souvislosti s ochranou osobních údajů. Toto riziko se projevovalo hned v několika ročnících a dotýkalo se osoby dobrovolníka. Klient měl zájem o jeho údaje, chtěl s ním udržovat kontakt i po jeho propuštění a vytvářel na něj určitý nátlak. V mé diplomové práci se o osobním údaji vyjadřuji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, „*jako o jakémkoliv údaji týkajícím se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit jeho identitu. O osobní údaj se nejedná, pokud je třeba ke zjištění identity subjektu údajů nepřiměřené množství času, úsilí či materiálních prostředků.*“ (viz s. 17) Ochrana osobních údajů se taktéž řadí do kodexu dobrovolníka (viz Příloha č. 2), bod druhý: „*Základní podmínkou dopisovatele je zachování jeho anonymity a ochrana osobního soukromí.*“ Dobrovolník by měl dbát a zachovávat tato pravidla, například v roce 2006 je zmíněno v souvislosti s mlčenlivostí, kde se vyskytla situace, kdy se klient domáhal osobních údajů a supervizor v souvislosti s tím nabádal k řízení se pravidly, které stanovila Maltéžská pomoc.

Dobrovolník by měl dbát na své soukromí a brát v potaz, že klient – ačkoliv se může v dopisech projevovat různými způsoby (mnohdy manipulativními) – je osoba velice složitá, často psychopaticky se projevující, která se vyskytuje v prostředí, jež neposkytuje dostatek podnětů a kontaktu s druhými lidmi, na základě čehož může vznikat vazební krize. Tu popisuje Jiří Popelka (viz s. 46) jako proces, který má několik fází. V jedné z nich se vězeň pokouší nalézt náhradní řešení pro fungování ve vězeňském prostředí, čímž může být i osoba dobrovolníka. Projevy a poruchy osobnosti, viz psychopatie, psychopatologie vězeňského života, inteligence pachatele apod., které se vyskytují v souvislosti s osobou klienta, jsou mnohdy natolik závažné a podstatné, že jejich uvědomění je pro dobrovolníka podstatné pro chránění svých osobních údajů.

Dobrovolník by jako obranu mohl v těchto případech použít asertivitu. Tento pojem definuje Hartl (10, 1993) jako „*schopnost prosadit se bez zjevné agresivity, kdy záleží zejména na dostatečném sebevědomí dané osoby*“. Tato pravidla potřebují určitou míru sebevědomí, která je v projektu dopisování, zejména v případě ochrany osobních údajů více než potřebná. Asertivita nám dává svobodu a oproštění se od moci druhých lidí, kteří se nás snaží určitým způsobem zmanipulovat, poškozovat, či získat pro svůj prospěch.

Další riziko, které se často opakovalo, je udržování osobních hranic dopisního vztahu. Supervizorka se o tomto v zápisech zmiňuje např. v roce 2009, kdy dobrovolníci porušují jak emoční, tak vztahové hranice. Müller (2005) zdůrazňuje dynamiku vztahu, který by měl být pružný a časově ohraničený. Na základě dynamiky tedy vzniká vzájemná blízkost či odstup dvou osob. Špatně nastavené hranice neboli také špatná dynamika se vyskytla jak v roce 2010, tak také v roce 2011, kdy měl dobrovolník dilema ohledně ukončení dopisního vztahu i po propuštění vězně na základě sympatií, které choval ke klientovi. Supervizorka téma otevřela na supervizním setkání, kde se zapojil každý z dobrovolníků a vyjádřil svůj pohled na danou situaci. Konečné stanovisko bylo nepokračovat ve vztahu, které je obsaženo jak v pravidlech písemné korespondence, tak je především důležité, aby byl klient schopen po propuštění vytvářet nové vztahy a kontakty, především se svou vlastní rodinou a s novými lidmi.

V supervizních zápisech se taktéž zaznamenalo riziko agresivních projevů klienta jako jedno z často se objevujících. „*Agrese se řadí mezi nejčastěji se projevující emoce, odehrává se na mnoha rovinách a k jejím projevům patří zejména škodolibost, nepřiměřený křik, nadávky, a proklínání, svévolné poškozování a ničení, chladná msta v nečekaném okamžiku, nepřičetná prchlivost, kdy dochází k roztlučení všeho na padrt' apod.*“ (Hellmuth, 1997, s. 231–232). Takto je agresivita charakterizována v teoretické části, v dopisní korespondenci však může ještě jiné projevy. Navíc v prostředí, ve kterém se klient vyskytuje, mívá ještě jiné projevy, a to na základě kumulace většího počtu osob v jedné místnosti a s tím související neumožněnou volbou výběru osob s kterými vězeň obývá celu a se kterými může být v rozporu. Vzniká omezenost pohybu, ztráta soukromí a intimity a obývání s problémovými osobnostmi. (Sochůrek, 2007) Tudíž tyto a mnoho dalších faktorů působí na psychiku vězňů a emoce, které vězeň mnohdy nemůže dát najevo v těchto prostorech, se mohou promítat do dopisní korespondence. Dobrovolník by je měl zohlednit, nabídnout psychickou oporu ve své osobě, ale zároveň na ně upozornit, pokud má pocit častého výskytu, a ukázat tzv. zrcadlo toho, jak sám tyto projevy vnímá a jak na něj působí. Různé techniky, které se dají používat proti tomuto negativnímu jevu, jsem již popsala jak v teoretické, tak i v této analytické části, proto bych pouze odkázala na kapitolu „*Způsoby řešení rizik projektu Dopisování s vězni*“, ve které jsou obsaženy.

Problém manipulace můžeme nalézt již v počátcích projektu, tedy v roce 2006. V tomto roce se dobrovolník na základě své dopisní zkušenosti pouze domníval, že s ním klient manipuluje. Většinou z důvodu, kdy se klient snažil získat dobrovolníka k zaslání materiálních věcí. Například v roce 2013 se dožadoval zaslání pornografických časopisů. V roce 2011 se tento problém řešil v rámci motivace klienta, která může mít podtext manipulace k vyzískání určitých věcí. Teoretická část práce se o manipulaci vyjadřuje jako o: „*ovlivňování chování systému posilování a vyhasínání reakcí za určitým cílem*“ (Hartl, 1993, s. 100). Podobný pojem, který se manipulaci přibližuje, je persvaze, což je „*komunikace, jejímž cílem je ovlivnit druhé změnou jejich přesvědčení, hodnot nebo postojů*“ (Gálík, 2012, s. 9). Způsob, jakým se před manipulací a persvazi bránit, je jejich včasné rozpoznání a účinná obrana v podobě ignorace, otázek, změny perspektivy a dalších obsažených v kapitole Způsoby řešení rizik.

Pokud bych měla shrnout analýzu supervizí, to, co pro mě bylo překvapující, je počet dobrovolníků, kteří se supervize zúčastnili. V roce 2006 je jejich počet pochopitelný, vzhledem k tomu, že se celý projekt rozjížděl. Ovšem například v roce 2012, kdy se kapacita přibírání dobrovolníků ukončila, se jejich počet pohyboval z celkového počtu 50 dobrovolníků (z toho 20 z Brna a 30 z Olomouce) na v průměru 15–16 lidech v Olomouci a 8–9 dobrovolníků v Brně, tudíž minimálně polovina dobrovolníků nebyla přítomna. Pokud bych se podívala na jednotlivé ročníky, zejména na ty konečné, je situace obdobná. Z tohoto hlediska pro mě vyvstává otázka, kolik z nich se zúčastnilo individuální supervize, případně kolik dostalo supervizní úkol a zda ho splnili. Zúčastnit se supervizí je jedno z pravidel, která by dobrovolník měl dodržovat, ovšem záleží také na spoustě faktorů, které to ovlivňují, jako je např. její termín a doba, kdy se koná, také místo a jeho dostupnost. Avšak vzhledem k tomu, co všechno se na nich probírá, jací tam jsou hosté, kdo je vede a jaké jsou poskytnuty dobrovolníkům rady, pokud mají s něčím problém, shledávám supervizi za velice důležitou součást projektu Dopisování s vězni.

Pokusila jsem se tedy nastínit a shrnout nejčastěji se vyskytující rizika, nalezená v supervizních zápisech. Jednotlivé tematické blogy jsem zvolila z toho důvodu, jelikož je budu srovnávat v další praktické části, která má podobu polostrukturovaného rozhovoru. Tedy zaměřím se na to, zda se taktéž vyskytovala, případně jakým způsobem se řešila.

13.1 Srovnání kvalitativního rozhovoru s analýzou supervizí

Tato podkapitola obsahuje srovnání výsledků kvalitativního výzkumu v podobě rozhovoru s analýzou supervizních zápisů. V diskusi analýzy jsem si na jejím začátku vytvořila tabulku, která představuje nejčastěji se vyskytující rizika. Ta se týkala především stagnace dopisování, udržování hranic dopisního vztahu, ochrany osobních údajů, situace, kdy se klient projevuje agresivně, pak také syndromu spasitele ze strany dobrovolníka a případů, kdy se vězeň dožadoval materiální či hmotné podpory.

Všechna tato rizika se po zhodnocení a analýze rozhovorů vyskytla i v kvalitativním rozhovoru. Dá se tedy říci, že supervizní zápisy jsou ve shodě s tím, co říkají dobrovolníci či osoba koordinátora a otázka jejich důvěry či pravdivosti se dá zhodnotit jako výborná. Ovšem je potřeba také brát v potaz, že počet respondentů provádějící rozhovor není v souvislosti s celkovým počtem dobrovolníků (zhruba 50) velký, tudíž by se zde mohla vyskytovat odchylka.

Dalo by se tedy říci, že rizika, která se vyskytovala shodně jak v jednom, tak druhém průzkumu, se dají považovat za ta, na která je potřeba se zaměřit a snažit se je eliminovat. V souvislosti s teoretickou částí, jsou všechna tato rizika, jejich definice a způsob, jakým se s nimi dá pracovat, vysvětlena. Zmínila jsem jich však mnohem více a velké množství z nich se nepotvrdilo, což na jednu stranu může představovat pozitivní faktor, na druhé není řečeno, že se nepotvrdily u ostatních dobrovolníků, se kterými jsem rozhovor neprováděla.

14 ZÁVĚR

Předkládaná diplomová práce se zabývá problematikou rizika projektu Dopisování s vězni a způsoby jejich řešení. Po zpracování teoretické i praktické části lze konstatovat, že stanovené cíle byly naplněny.

Teoretická část si kladla za cíl popsat a zmapovat projekt Dopisování s vězni, zejména v souvislosti s riziky, která se v něm mohou vyskytovat. Lze říci, že obsah teoretické části, který je v této práci uveden, může sloužit jako vodítko pro všechny případné dobrovolníky i pro širokou veřejnost především jako lepší orientace v oblasti dobrovolnictví, osoby vězně, koordinátora a dalších subjektů, o kterých se v této práci píše.

V praktické části jsem se prostřednictvím rozhovorů a podrobné analýzy supervizí zaměřila na pohled dobrovolníků a osoby koordinátora projektu. Zajímalo mě, jak se k této dobrovolnické činnosti staví a co všechno se u nich, případně u osoby klienta dá za riziko považovat. V rámci analýzy supervizí jsem zkoumala, zda se některá rizika vyskytla od započetí tohoto projektu, tedy od roku 2006, a jakým způsobem se řešila.

V rámci výzkumu, ve kterém jsem odpovídala na poznávací otázku: „*Jaká jsou rizika ve vztahu klient – dobrovolník v projektu Dopisování s vězni a způsoby jejich řešení?*“ jsem došla k závěru, že tento projekt má svá úskalí. Prokázalo se, že riziko nepředstavují jenom vězni, ale také dobrovolníci, kteří i na základě kodexu dobrovolníka a zásad dopisování, které by měl každý z nich dodržovat, tato pravidla porušují. Zejména se jedná o situace, kdy si klienta „připouštějí k tělu“, odkrývají svou anonymitu, nezúčastňují se supervizních setkání, mají potřebu být s klientem i po jeho propuštění z důvodu jeho špatného zařazení se do společnosti apod. Za další riziko se dá považovat stagnace dopisování na základě dobrovolníkova omezeného času, který má k dispozici.

Jak uvedli někteří dotazovaní, záleží vždy na dobrovolníkovi, jak moc poruší pravidla korespondence. Někteří dokonce zmínili, že pokud by některá z rizik měla nastat, je to vždy chyba dobrovolníka. Toto tvrzení je však sporné, jelikož stejně jako na dobrovolníka působí spousta faktorů, které ho v korespondenci ovlivňují, tak také na osobu klienta působí různé faktory. U obou jsou však rozdílné. V životě dobrovolníka můžeme říci, že podmětů, které vnímá, je mnohem více, než je tomu u klienta, jelikož jeho pohyb a působení nejsou omezeny pouze na prostory jedné budovy. Problémy a rizika, která se vyskytují v tomto projektu, pramení u každé osoby z jiného kontextu.

Rizika, která se vyskytla u klienta, souvisí s manipulací s agresivními projevy a pak také s využíváním dobrovolníka k vyzískání materiálních či hmotných věcí. Ovšem teoretická část, kterou věnuji osobě klienta, je popsána obsáhleji, co se výskytu rizik týče, proto by se dalo říci, že ne všechna se prokázala, ale zároveň se jejich případný výskyt nedá vyvrátit.

Cílem projektu Dopisování s vězni je zmírňování sociálně patologických jevů a psychická podpora vězně po dobu jeho trestu. Na základě prováděných výzkumných šetření by se tedy dalo říci, že se dobrovolníci snaží o jeho naplnění, i když se u nich vyskytují různá rizika a úskalí. V kapitole „Způsoby řešení rizik“ jsou proto navrženy konkrétní metody a techniky, které dobrovolník může využít, pokud se u něj některé ze zmíněných rizik vyskytne.

Na závěr lze konstatovat, že cílové skupině, na kterou je tato diplomová práce zaměřena, není v naší společnosti věnován dostatek pozornosti, přičemž běžný občan České republiky často na osoby vězněné pohlíží jako na „kriminálníky“ a nebere v potaz jejich minulost, která je mnohdy velice těžká a složitá. Proto zastávám názor, že je dobré a potřebné jim alespoň tímto způsobem, prostřednictvím projektu Dopisování s vězni, věnovat pozornost a poskytovat jim psychickou podporu. Svým příkladem, hodnotami, rodinným zázemím a hlavně nasloucháním a podporou může dobrovolník klientovi alespoň takovýmto způsobem přiblížit plnohodnotný způsob života.

15 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie, články, příspěvky

AGA-NAZARE, I. (1999). *Nenechte sebou manipulovat*. Praha: Portál.

ASHKAR, P. AND KENNY, D. (2008). *Views from the inside: Young offenders' subjective experiences od incarceration*. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 52(5).

BAJCURA, L. (2006). *Evropská vězeňská pravidla: doporučení REC, 2 Výboru ministrů členských států Rady Evropy k Evropským vězeňským pravidlům*. Praha: Vězeňská služba České republiky.

BAJCURA, L. (1999). *Práva vězně: od vazby po propuštění z trestu odnětí svobody*. Praha: Grada.

BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál.

BEDRNOVÁ, E. (1999). *Duševní hygiena a sebeřízení*. Praha: Fortuna.

BENESCH, H. (2001). *Encyklopedický atlas psychologie*. Praha. Lidové noviny.

BOUKALOVÁ, H. (2012). *Interakce a komunikace ve vyšetřování trestné činnosti z pohledu psychologie*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy.

CAPPONI, v., NOVÁK, T. (1994) *Asertivně do života*. Praha: Grada.

ČERMÁK, I. (1999). *Lidská agrese a její souvislosti. Žďár nad Sázavou: Fakta*.

ČÍRTKOVÁ, L. (1998). *Kriminální psychologie*. Praha: Eurounin.

ČÍRTKOVÁ, L. (2006). *Policejní psychologie*. Praha: Portál.

EDMÜLLER, A., WILHELM, T. (2011). *Velká kniha manipulativních technik*. Praha: Grada Publishing.

FRANKEL, B., KRANZOVÁ, R. (1998). *O sebevraždách*. Praha: Lidové noviny.

GÁLÍK, S. (2012). *Psychologie přesvědčování*. Praha: Grada Publishing.

GÉRINGOVÁ, J. (2011). *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton.

HANEY, C. (2001). The psychological impact of incarceration: Implications for post-prison adjustment. Retrieved from: <http://aspe.hhs.gov/hps/prison2home02/Haney.htm>.

HAVRÁNEK, B. (1989). *Slovník spisovného jazyka českého*. Praha: Academia.

HAVRDOVÁ, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.

HARTL, P. (1993). *Psychologický slovník*. Praha: Budka.

HAWKINS, P., SHOHET, R. (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.

HENDL, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.

HENDRYCH, I. (2010). *Vybrané kapitoly z penologie*. Opava: Slezská univerzita.

HERMOCHOVÁ, S. (2004). *Hry pro dospělé*. Praha: Grada.

HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. (2002). *Etika a sociální deviace*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc.

HOLCR, K. (2009). *Kriminologie*. Praha: Leges.

JIRÁSEK, I., JIRÁSKOVÁ, M. (2011). Dobrovolník a dobrodinec: paralely sociálního pracovníka a poutníka. *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 4. s. 36–42.

KADLEC, T., NOVÁKOVÁ, Z. (2009). *Akční pole sociální práce III.: aktuální otázky sociální práce a sociální pedagogiky*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

KARNSOVÁ, M. (1995). *Jak budovat dobrý vztah mezi učitelem a žákem*. Praha: Portál.

KOLEKTIV autorů MPSV. (2001). *Dobrovolnictví v neziskových organizacích*. Praha: Informační centrum neziskových organizací.

KOPŘIVA, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

KŘIVOHLAVÝ, J. (1998). *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada.

MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. (2008). *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada.

MÁTEL, A. (2010). *Etika sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce.

MATOUŠOVÁ, M., HEJLÍK, L. (2003). *Osobní údaje a jejich ochrana*. Praha: Aspi.

- MATOUŠEK, o. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MAŘÁDEK, V. (2003). *Výkladový slovník penologie*. Ostrava: Ostravská univerzita, Pedagogická fakulta.
- MAŘÁDEK, V. (2005). *Vězeňství*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta.
- MIOVSKÝ, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- MITLÖHNER, M. (2012). *Sborník II: studentské konference na téma sociální práce v zařízeních výkonu trestu*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- MÜLPACHER, P. (2008). *Sociopatologie*. Brno: Masarykova univerzita.
- NETÍK, K. (1998). *Koncepce rozvoje vězeňství v ČR*. Praha: Vězeňská služba.
- PLAMÍNEK, J. (1994). *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo.
- POPELKA, J. (2011). *Penologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- PRAŠKO, J. (2003). *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada.
- ŘEZNÍČEK, I. (1994). *Metody sociální práce*. Praha: Slon.
- SCHILL, R.A., MARCUS, D. (1998). *Incarceration and learned helplessness. International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 42(3).
- SCHMIDBAUER, W. (2008). *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál.
- SILLAMY, N. (2001). *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- SOBEK, J. (2010). *Práce s rizikem v sociálních službách*. Praha: Portus.
- SOCHŮREK, J. (2007). *Úvod do penologie*. Liberec: Technická univerzita.
- SOCHŮREK, J. (2001). *Vybrané kapitoly ze sociální patologie*. Liberec: Technická univerzita.
- SOMR, M. (2007). *Vybrané kapitoly z metodologie pedagogického výzkumu*. České Budějovice.

SVOBODOVÁ, P., VALÁŠEK, M. (2002). *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN.

ŠÍPOŠOVÁ, I. (2011). Dorovol'níctvo – služba so srdcom. *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 4. s. 20–21.

ŠKOBRTAL, P. (2012). *Kognitivní percepce barev jako prediktor psychosomatických poruch*. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity.

ŠVARŘÍČEK, R, ŠEĐOVÁ, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

ŠRAJER, J. (2012). Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3. s. 81-86.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. (2002). *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

ÚLEHLA, I. (2007). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.

VÁGNEROVÁ, M. (1999). *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Praha: Portál.

WINNICOTT, D.W. (1963). *The maturational processes and the facilitating environment: Studies in the theories of emotional development*. Madison, CT. International Universities Press.

WRÓBEL, A. (2008). *Výchova a manipulace: podstata manipulace, mechanismy a proces, vynucování a násilí, propaganda*. Praha: Grada.

ZÁHORSKÁ, J. (2007). *Psychologická intervence při vyšetřování trestných činů*. Praha: Portál.

Elektronické zdroje

Maltézská pomoc: *Maltézská pomoc – obecně prospěná společnost*. [online]. [Cit. 25. 9. 2013]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/>.

Maltézská pomoc: *Základní informace, poslání*. [online]. [Cit. 25. 9. 2013]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/kdo-jsme-my>.

Maltézská pomoc: *Dopisování s vězni*. [online]. [Cit. 25. 9. 2013]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>.

Maltézská pomoc: *Účastníci projektu Dopisování s vězni se řídí těmito zásady*. [online]. [Cit. 25. 9. 2013]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>

Společnost sociálních pracovníků České republiky: *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. [online]. [Cit. 24. 6. 2013]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/182582/pedf_m/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf.

Zákony

Trestní zákoník, aktuální vydání k 1. 1. 2013.

Zákon č. 198/2002 Sb. o *dobrovolnické službě* v účinném znění ke dni 24. dubna 2002.

Zákon č. 101/2000 Sb. o *ochraně osobních údajů* v účinném znění ke dni 4. dubna 2000.

Zákon č. 29/2000 Sb. o *poštovních službách* v účinném znění ke dni 5. června 2012.

16 ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: **Rizika projektu dopisování s vězni ve vztahu klient a dobrovolník a způsoby jejich řešení**

Autor práce: Kateřina Uhrová

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Petra Vašíčková

Počet stran a znaků: 148 stran, 270 666 znaků

Počet příloh: 7

Počet titulů použité literatury: 73

Abstrakt diplomové práce

Předkládaná diplomová práce „Rizika projektu Dopisování s vězni ve vztahu klient–dobrovolník a způsoby jejich řešení“ je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou.

Teoretická část se zabývá fenoménem dobrovolnictví a s ním souvisejícím projektem Dopisování s vězni, subjekty dopisování, organizací Maltézská pomoc a vězněm. Dále pak obsahuje způsoby řešení možných rizik.

V rámci praktické části byly zrealizovány dva výzkumy. Jednalo se o rozhovory s dobrovolníky a doplňující metoda, podrobná analýza dokumentu, v tomto případě supervizí, od vzniku projektu, tedy od roku 2006. Praktická část byla vypracována tak, aby mohla posloužit organizaci Maltézská pomoc, pod kterou tento projekt funguje, dále pak všem stávajícím, případně nově příchozím dobrovolníkům, mající o něj zájem, a v neposlední řadě také osobě koordinátora.

Klíčová slova

Riziko, vězeň, dobrovolník, supervizor, řešení, vztah

ABSTRACT OF THE THESIS

Name of the thesis: Project Risks of the „Corresponding with Prisoners“ in relation client–volunteer and proceedings of their solutions.

Author of the thesis: Kateřina Uhrová

Consultant of the thesis: Mgr. Petra Vašíčková

Number of pages and symbols: 148 pages, 270 912 symbols

Number of supplements: 7

Number of used literature: 73

Abstract of the thesis

The diploma thesis „The risks of the project of corresponding with prisoners in the relation client–volunteer consists of two main parts – of the theoretical and practical part.

The theoretical part deals with a phenomenon of voluntarism in the Project of corresponding with prisoners. This part focuses on subjects of corresponding (prisoner vs. volunteer), on ways of helping by the Maltese Aid, and on solutions of the projects possible risks.

Two researches were realised within framework of the practical part. The first research was made by form of interviews with volunteers. The second one is represented by detailed analysis of the documents from supervision from the beginning of the project (from 2006).

The practical part was created to be usefull for organization of the Maltese Aid, which is the supervisor of the project. Additionally, the diploma thesis is adresssed to potential volunteers corresponding with prisoner likewise to coordinators of the project.

Key words

risk, prisoner, volunteer, supervisor, solution, relation

17 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1	Asertivní lidská práva
Příloha č. 2	Kodex dobrovolníka
Příloha č. 3	Mezinárodně etický kodex sociálního pracovníka
Příloha č. 4	Zásady dopisování
Příloha č. 5	Význam barev
Příloha č. 6	Ilustrace různých definic persvaze
Příloha č. 7	Důvody zneužívání drog ve vězení

Asertivní lidská práva

Základem těchto pravidel je, že sebou nenecháme zbytečně manipulovat, pokud na to my sami nepřistoupíme.

1. Máte právo posuzovat své chování, myšlenky, emoce a nést za jejich důsledky zodpovědnost – základním obsahem nesoucím se tímto asertivním pravidlem je to, že my sami jsme strůjci svého života a za své chování neseme odpovědnost.
2. Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování – toto pravidlo má povědomí, že bychom své chování měli druhým lidem vysvětlovat, ospravedlňovat.
3. Máte právo sám posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí – tato zásada bere v potaz, že nejsme zodpovědní za život jiných lidí víc než za ten svůj, a to i v případě manželských povinností, kdy méně znamená více.
4. Máte právo změnit svůj názor – pokud změníme svůj názor, neznamená to, že nejsme dostatečně asertivní. Změna názoru může v tomto případě znamenat přiblížení se pravdě. Můžeme to také nazvat lidským právem, které nám dovoluje rozhodnout se jinak, než je okolím a společnosti přijatelné.
5. Máte právo dělat chyby a být za ně zodpovědný – podstata tohoto asertivního pravidla je nepřistoupit na rezignaci, která může vzniknout na základě okolí. Jejich reakce se můžou různit a většinou se nesou ve stylu, připomínání pocitu viny.
6. Máte právo říct „já nevím“ – situace ve společnosti nás mnohdy může tlačit k tomu, abychom měli přehled v určitých oblastech, tzv. sociální tlak. Pokud mé vědomosti neodpovídají skutečnosti a požadavků dané společnosti, je lepší říci „já nevím“ než nabízet nepravdivé informace.
7. Máte právo být nezávislí na dobré vůli ostatních – nelze být s každým, s kým přijdeme do kontaktu, v kladném vztahu. Můžeme to nazývat také zavděčení se druhým lidem, což vždy není možné a přijatelné.
8. Máte právo dělat nelogická rozhodnutí – některá předem daná logická pravidla nás mohou přesvědčit o opaku. Je tedy dobré ověřit si tyto pravidla předem a udělat pouze takové logické kroky a rozhodnutí, kterým rozumíme.

9. Máte právo říci „já ti nerozumím“ – toto asertivní pravidlo je v úzkém vztahu s empatií, kdy nejsme povinni za každou cenu předvídat, co ostatní od nás vyžadují. Máme právo říci, že jim nerozumíme, a právo dostat jednoznačnou odpověď.
10. Máte právo říci „je mi to jedno“ – to, co pro někoho v mém okolí je považováno za perfektní, za něco, co by se mělo dodržovat, může být v mých očích viděno jako něco zbytečného. Tedy nejsme povinni řídit se tím, co ostatní považují za pro něj podstatné.
(Capponi V., Novák T., 1994)

Kodex dobrovolníka

1. Dopisování s vězni znamená pomoc člověku v jeho nouzi, překonává osamocenost v jeho údělu a pomáhá vytvářet a udržovat vztahy mimo rámec trestu odnětí svobody.
2. Základní podmínkou dopisovatele je zachování jeho anonymity a ochrana soukromí.
3. Dopisující vystupuje pod pseudonymem (přezdívkou) a veškerý kontakt provádí skrze zprostředkovatele – Maltézskou pomoc.
4. Dle možností se na dopisování podílí ještě s jednou osobou, případně s ní tuto korespondenci konzultuje.
5. Zúčastňuje se pravidelných seminářů pro dopisovatele pořádaných Maltézskou pomocí a podléhá její supervizi.
6. Spolupracuje s kaplanem příslušné věznice a má právo získávat obecné informace ohledně korespondenta.
7. Dopisováním nezprostředkovává materiální pomoc ani jiné úkony nesouvisející s vlastním dopisováním.
8. Má právo kdykoliv dopisování přerušit či ukončit.
9. Přejímá vlastní zodpovědnost za průběh a kvalitu vlastní korespondence.
10. V případě jakýchkoliv okolností vyžadujících řešení kontaktuje koordinátora projektu.
11. Propuštění korespondenta na svobodu předpokládá ukončení korespondence.
12. Informace získané dopisováním nezneužije a chrání právo na soukromí korespondenta.

Zdroj:(<http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>).

Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy

Návrh přijatý valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků), Adelaide, Austrálie, 29. 9. - 1. 10. 2004

1. Úvod

Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.

2. Definice sociální práce

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

3. Mezinárodní konvence

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou:

- Mezinárodní pakt o občanských a politických právech
- Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech
- Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace
- Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen
- Úmluva původních domorodých obyvatel (11,0 konvence 169)

4. Principy

Lidská práva a lidská důstojnost

Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka. To znamená:

1. Respektovat právo na sebeurčení – sociální pracovníci respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.
2. Podporovat právo na participaci – sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, takovými způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, které ovlivňuje jejich život.

3. Jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí – sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka.

4. Identifikovat a rozvinout silné stránky – sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporují jejich zmocnění.

Sociální spravedlnost

Sociální pracovníci mají povinnost podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti obecně i ve vztahu k lidem, se kterými pracují. To znamená:

1. Čelit negativní diskriminaci – sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik, jako jsou schopnosti, věk, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socioekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní přesvědčení.

2. Uznat diverzitu – sociální pracovníci rozpoznávají a respektují etnickou a kulturní rozdílnost ve společnostech, kde pracují, berouce při tom v úvahu individuální, rodinné, skupinové a komunitní odlišnosti.

3. Spravedlivě distribuovat zdroje – sociální pracovníci zaručují, že zdroje, které mají k dispozici, jsou rozdělovány spravedlivě ve shodě s potřebami.

4. Čelit nespravedlivé politice a praktikám – sociální pracovníci mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky samotné a veřejnost na situace, kdy lidé žijí v chudobě, když zdroje nejsou adekvátní nebo když rozdělování zdrojů, politika a praxe jsou utlačující, nespravedlivé nebo škodlivé.

5. Pracovat na základě solidarity – sociální pracovníci mají povinnost čelit sociálním podmínkám, které přispívají k sociálnímu vyloučení, stigmatizaci nebo útisku, a pracovat pro sociální inkluzi.

Profesionální jednání

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnicích.

Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

1. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.

2. Sociální pracovníci nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům, jako je například mučení nebo terorismus.
3. Sociální pracovníci jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají jejich služeb, rozeznávání hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.
4. Sociální pracovníci jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s účastí, empatií a péčí.
5. Sociální pracovníci nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služeb, svým vlastním potřebám a zájmům.
6. Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.
7. Sociální pracovníci zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).
8. Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.
9. Sociální pracovníci mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
10. Sociální pracovníci iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.
11. Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, založených na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.
12. Sociální pracovníci pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

Zdroj: Společnost sociálních pracovníků České republiky

Zásady dopisování

1. Klient si je vědom toho, že vlastní korespondence je projev dobré vůle dobrovolníka pomoci mu překonat jeho tíživou situaci způsobenou pobytem ve vězení.
2. Účastníci korespondence ji nezneužijí pro své vlastní cíle.
3. Klient respektuje právo dobrovolníka na zachování jeho anonymity a soukromí.
4. Korespondence se uskutečňuje prostřednictvím Maltézské pomoci.
5. Klient si je vědom, že obsah korespondence může být konzultován s druhou osobou, která je k tomu oprávněna a která je také vázána mlčenlivostí v rámci tohoto projektu.
6. Klient nepožaduje po korespondentovi materiální věci ani jiné výhody nesouvisející s vlastním posláním korespondence.
7. Účastníci dopisování mají právo kdykoliv přerušit či ukončit korespondenci.
8. Propuštěním na svobodu je tato korespondence automaticky ukončena.
9. V rámci tohoto projektu má kaplan věznice právo podávat dobrovolníkovi obecné informace o klientovi (neosobního rázu).
10. Korespondence probíhá na úrovni vzájemného respektu, úcty a přijetí.

Zdroj:

(<http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>).

Význam barev

Barva	Příslušná konotace
Červená	rozveselená, vzletná, jásavá, dramatická, vášnivá, smyslová, rozrušená, neklidná, veselá, šťastná, příjemná, světlá, radostná, impulzivní
Oranžová	veselá, radostná, živá, šťastná, příjemná, světlá, rozveselená, vzletná, jásavá, dramatická, smyslová, neklidná, vzrušivá
Žlutá	veselá, radostná, živá, šťastná, příjemná, světlá
Zelená	náladová, hravá, rozmarná, snívá, přitažlivá, čilá, citlivá, lehkovážná, elegantní, veselá, radostná, živá, příjemná, světlá
Modrá	zasněná, povolná, něžná, citová, toužebná, truchlivá, žádostivá, smutná, lyrická, nenucená, uspokojující, klidná, pokojná, tichá, konejšivá
Purpurová	duchovní, vznešená, vzbuzující úctu, důstojná, posvátná, slavnostní, rozvážná, vážná
Hnědá	rázná, robustní, důrazná, válečnická, uvážlivá, velkolepá, povznášející
Růžová	veselá, radostná, živá, šťastná, příjemná, světlá
Bílá	duchovní, vznešená, vzbuzující úctu, důstojná, posvátná, slavnostní, rozvážná, vážná
Šedá	patetická, žalostná, smutná, truchlivá, tragická, melancholická, frustrovaná, depresivní, ponurá, sklíčená, temná
Černá	patetická, žalostná, smutná, truchlivá, tragická, melancholická, frustrovaná, depresivní, ponurá, sklíčená, temná, duchovní, vznešená, důstojná, posvátná, slavnostní, vážná

Tabulka č. 10 Význam barev, Zdroj: Škobrtal, 2012, s. 34.

Ilustrace různých definic persvaze

Levy, Collins, Nail (1998)	Změna postoje, která je důsledkem vystavení komunikaci.
Simons (1976)	Lidská komunikace, jejímž cílem je ovlivnit druhé změnou jejich přesvědčení, hodnot nebo postojů.
Bettinghaus, Cody (1989)	Vědomý pokus člověka o změnu postojů, přesvědčení nebo chování druhé osoby nebo skupiny osob prostřednictvím přenosu informace.
Perlogg (2008)	Symbolický proces, ve kterém se komunikátor snaží přesvědčit recipienta ke změně postoje nebo chování prostřednictvím vysílání zprávy v atmosféře svobodné volby.
O'Keefe (2002)	Úspěšný a úmyslný pokus o ovlivnění duševního stavu druhé osoby prostřednictvím komunikace, ve které má přesvědčovaný určitou míru svobodné vůle
Gass, Seiter (2003)	Jeden anebo více lidí angažovaných v aktivitě vytváření, posilňování, obměňování nebo potlačování přesvědčení, postojů, úmyslů, motivace anebo chování a daném komunikačním kontextu.
Stiff, Mongeau (2003)	Jakákoliv zpráva, jejímž cílem je vytvářet, posilovat anebo měnit reakce ostatních.

Tabulka č. 11 Ilustrace definic persvaze, Zdroj: Gálik Stanislav, 2012, s. 10

Důvody zneužívání drog ve vězení

Důvody zneužívání drog ve vězení (v %)				
	Mladiství	Ženy	Muži netrestaní	Muži trestaní
aby přežili	12,8	19,1	7,6	4,5
z nudy	15,4	13,7	18,5	19,3
ze zvědavosti	2,6	–	1,7	5,1
aby zapomněli	1,5	11	8,4	13
být jako ostatní	–	–	2,5	2,3
zpestření života	19,2	13,7	24,4	30,1
vyvolání zážitku	2,6	4,1	5,9	8,5
aby byli „v klidu“	10,3	19,2	10	13,6
protože jsou nemocní	1,3	1,4	2,5	2,8
brali i venku	24,4	37	26,9	31,8
zvýšení výkonu	–	2,7	–	1,7
mají slabou vůli	5,1	9,6	10,9	12,5
dodají si odvahu	6,4	6,8	8,4	5,1
náhražka za alkohol	2,6	2,7	7,6	5,1

Tabulka č. 12 Důvody zneužívání drog ve vězení, Zdroj: Sochůrek J. (2007)