Mentoring

- metodika vzdělávací služby Programů sociální integrace

Nováková Kateřina, Hrubeš Ondřej

2018

- Co je to mentoring?
- Kdo je mentor, kdo je mentee?
- Co charakterizuje naši cílovou skupinu?
- Jak pracujeme s dobrovolníky?
- Jaké jsou cíle mentoringu?

Metodika vznikla v rámci realizace projektu z programu OP PPR "Člověk mezi lidmi", reg. č. CZ.07.4.68/0.0/0.0/15_005/0000036.

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Praha – pól růstu ČR

OBSAH

PREAMBULE 1
CO JE TO MENTORING? 2
ÚČASTNÍCI PROGRAMU 3
- **MENTEE** 3
- **MENTOR** 3
- **KOORDINÁTOR** 3

CÍLOVÁ SKUPINA 4
DALŠÍ ZAINTERESOVANÉ SUBJEKTY 5
- **ZÁKONNÍ ZÁSTUPCI** 5
- **ŠKOLY** 6
- **OSPOD** 6
- **JINÉ ORGANIZACE** 7

PRAVIDLA SLUŽBY 8
HRANICE SLUŽBY 9
- **INTERAKCE S RODINOU** 9
- **NASTAVENÍ KOMUNIKACE** 9
- **OBSAH SCHŮZEK** 9

HARMONOGRAM PROCESU 11
- **NÁBOR DOBROVOLNÍKŮ** 11
- **KONTAKTOVÁNÍ KLIENTŮ** 11
- **PRVNÍ SCHŮZKA** 11
- **DOTAZNÍK** 12
- **PÁROVÁNÍ** 12
- **ÚVODNÍ SCHŮZKA** 13
- **TESTOVACÍ PERIODA** 13
- **PODPIS PODMÍNEK SPOLUPRÁCE** 14
- **MENTORING** 14
  - **Seznamovací fáze** 14
  - **Formulování cíle** 15
  - **Naplňování cíle** 15
  - **Po 1 roce** 15

PRÁCE S DOBROVOLNÍKY 16
- **POHOVOR** 16
- **ŠKOLENÍ** 16
- **DOBROVOLNICKÁ SMLOUVA** 17
- **VÝPIS Z TRESTNÍHO REJSTŘÍKU** 17
- **KONZULTACE** 18
- **SKUPINOVÁ INTERVIZE** 18
- **ARUM** 19
- **PRŮVODCE MENTORINGEM** 20
- **DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ, EXTERNÍ KONZULTACE ČI MOTIVAČNÍ AKTIVITY** 20

NÁPLŇ SCHŮZEK 22
PROBLEMATICKÉ SITUACE 23
- **BĚHEM SCHŮZEK** 23
- **TECHNICKÉ PROBLÉMY** 23
- **INDIVIDUÁLNÍ HRANICE** 23
- **FINANCE** 23
- **VNĚJŠÍ FAKTORY** 24
- **RE-MATCHING** 24
- **SPECIFICKÉ PORUCHY ČI ONEMOCNĚNÍ** 24

PRÁCE S CÍLI 25
- **POMALÝ START A FORMULACE CÍLE** 25
- **SMART** 25

EVALUACE 26
SPOLEČNÉ AKTIVITY 27
- **FACEBOOKOVÁ SKUPINA** 28

CASE MANAGEMENT 29
NETWORKING 30
ZDROJE 31

PREAMBULE

Mentoring je jednou ze široké palety vzdělávacích služeb Programů sociální integrace Člověka v tísni (dále jen PSI), které spolu s odborným sociálním poradenstvím nabízíme ve více než 50 městech a 7 krajích České republiky (*Výroční zpráva 2017*, 2018). Stejně jako v ostatních vzdělávacích službách se i v mentoringu zaměřujeme na klienty ze sociálně znevýhodněného prostředí, v tomto případě konkrétně na děti a dospívající starší 12 let. Služba je postavena na propojení klienta se starším mentorem, který s ním pracuje formou vedení, podpory, sdílení zkušeností, rozšiřování obzorů a poskytování zpětné vazby.

K rozhodnutí rozšířit vzdělávací služby PSI o mentoringový program došlo v roce 2016 na pražské pobočce, a to na základě letitých zkušeností a podnětů z programu Podpora vzdělávání[1]. Ukázalo se, že dobrovolníci, kteří se v rámci doučování s klienty každý týden schází, sehrávají v životě některých z nich významnou úlohu staršího parťáka a pozitivního vzoru. Zařadit do portfolia služeb program, který se bude primárně věnovat vytváření těchto mentoringových vazeb, se jevilo jako logický, smysluplný a inovativní krok vpřed. Stejně jako ostatní vzdělávací služby je klientům poskytován zdarma.

Primárním účelem této metodiky je detailně představit mentoring našim kolegům napříč pobočkami PSI a případně jim touto formou i poskytnout přehledný nástroj pro efektivní začlenění mentoringu mezi nabízené služby v dané lokalitě. Zároveň může metodika posloužit jako zdroj informací a inspirace dalším neziskovým organizacím, školám, či jiným subjektům, kterým je téma sociálního znevýhodnění a vzdělání blízké.

[1] Program podpora vzdělávání se zaměřuje především na zlepšení školních výsledků, domácí přípravy a motivace ke vzdělávání žáků základních či středních škol ze sociálně znevýhodněného prostředí. Pracuje se zde i s rodiči/zákonnými zástupci dětí a probíhá komunikace se školou. Významnou roli zde hrají dobrovolníci jako doučovatelé, jež se s dětmi každý týden schází a poskytují jim kromě potřebné podpory i zdroj pozitivní inspirace (Metodika programu – podpora vzdělávání, 2012: 13-15).

CO JE TO MENTORING?

Obecně se pod pojmem mentoring rozumí partnerská spolupráce dvou jedinců, z nichž jeden pomáhá tomu druhému v rozvoji specifických kompetencí tak, že mu předává osobní zkušenosti, znalosti a poskytuje důvěrnou zpětnou vazbu (Farren, 2006). Je ovšem důležité rozlišit mezi do jisté míry populárnějším pojetím mentoringu jako nástroje profesního rozvoje lidských zdrojů ve firmách a mentoringem v pomocných profesích, kde je kromě osobního růstu kladen důraz i na podporu člověka v nepříznivé životní situaci (Armstrong, Taylor, 2015). Náš koncept mentoringu jako vzdělávací služby pro děti a dospívající ze sociálně znevýhodněného prostředí logicky vychází spíše z druhého přístupu a role mentora se ujímá dobrovolník[2]. Nejedná se tedy o placeného profesionála, nicméně i osoba dobrovolníka může skrze mentoring v pozitivním slova smyslu ovlivnit životní cestu dospívajícího člověka a obohatit ho o novou perspektivu (Brumovská, Málková, 2010). Na klienty v mladém věku se zaměřujeme právě proto, aby dostali včas možnost formulovat své cíle a sny a pro jejich splnění využili maximální potenciál (Parsloe, Leedham, 2009).

Využití myšlenky mentoringu není v pomáhajících profesích žádnou novinkou. Z globálního hlediska se sluší zmínit mezinárodní organizaci se sídlem ve Spojených státech amerických *Big Brothers Big Sisters*, která se formou dobrovolnického mentoringu snaží měnit osudy dětí a dospívajících už více než 100 let (114 Years of History, 2018). Dopad činnosti této organizace je viditelný i v České republice, jelikož z jejího konceptu mentoringové podpory čerpali (a velmi pravděpodobně stále čerpají) mnohé tuzemské neziskové subjekty pracující s dětmi a mládeží. Na základě americké zkušenosti se vyvinul program *Pět P*[3], jehož cílem je poskytovat podporu jednoduše těm, kteří mají nějakým způsobem komplikovanější život, než jejich vrstevníci (Program Pět P, 2018). Základní koncept pravidelných schůzek s dobrovolníkem programu *Pět P*, který si s klientem vytvoří přátelské pouto za účelem postupného zlepšení různých jeho sociálních dovedností, rozšíření obzorů či zvýšení motivace, je totožný s naším pojetím mentoringu, jehož detailní metodika je rozepsána v následujících kapitolách.

Stručně lze mentoring PSI Člověka v tísni popsat jako motivačně-vzdělávací nástroj pro děti a dospívající. Služba má smysl tehdy, pokud má potenciální klient obtíže s identifikací toho, co by ho v životě bavilo, sám si neví rady a jeho blízké okolí mu v tomto směru nedokáže pomoci. Každý zájemce o službu mentoring je pak prostřednictvím našeho koordinátora propojen s dobrovolníkem, který se stává jeho mentorem. Společně se pravidelně každý týden schází a postupně budují přátelský vztah, v rámci kterého sdílí své zkušenosti a zážitky. Během procesu je klientovi dobrovolníkem poskytována zpětná vazba na jeho jednání a rozhodování a podpořen rozvoj vnitřní motivace ke změně a zlepšení jeho situace. Koordinátor pak průběžně sleduje průběh spolupráce mentoringového tandemu, pomáhá při definování cílů schůzek a průběžně společně s mentorem a dospívajícím vyhodnocuje postup při jejich dosahování. Úspěšný mentoringový vztah je pak především přátelský vztah mezi mentorem a dospívajícím, kde vládne respekt, důvěra a porozumění, díky čemuž je pak snazší pracovat na cílech, které si společně vytyčí.

[2] Dobrovolnická pomoc figuruje ve vícero vzdělávacích službách PSI.

[3] Zkratka: Podpora, přátelství, péče, pomoc, prevence (Program Pět P, 2018).

ÚČASTNÍCI PROGRAMU

MENTEE

Mentee je označení pro dítě či mladého člověka, který je zapojený do mentoringového programu. Tráví tak část svého volného času aktivitami vedoucími k rozšíření jeho obzorů a pracuje na cíli, který si stanovil. Jedná se o dítě či mladého člověka ve věku 12-26 let, který spadá do cílové skupiny programu (viz kapitola CÍLOVÁ SKUPINA). Účast není vázaná na školní docházku. Pro započetí mentoringu je zásadní souhlas menteeho (v případě nezletilosti i jeho zákonného zástupce) a jeho motivace k dlouhodobému a aktivnímu zapojení do programu.

MENTOR

Mentorem se stává vybraný a řádně proškolený dobrovolník starší 18 let. Jeho úkolem je scházet se jednou týdně dle domluvy s menteem a prostřednictvím aktivit a rozhovoru budovat společný vztah, vedoucí ke zkompetentňování, inspirování a podpoře menteeho. Mentor v průběhu programu spolupracuje s menteem na vytyčení cíle mentoringu, vytvoření kroků, vedoucích k naplnění cíle a jejich průběžnému plnění. Mentor pravidelně komunikuje s koordinátorem služby, zodpovídá za řádné zapsání obsahu a průběhu schůzek do elektronické databáze ARUM. Součástí náplně práce mentora je také účast na pravidelných intervizích, které se konají ve dvouměsíčních intervalech.

KOORDINÁTOR

Koordinátor je zaměstnanec vzdělávacích služeb Člověka v tísni. Jeho role spočívá v péči o jednotlivé dvojice v celém průběhu mentoringového procesu. Koordinátor zodpovídá za nábor a výběr uchazečů, dále za výběr dobrovolníka a následný takzvaný „matching“, tedy spárování dvojice. Důležité je také následné metodické vedení mentora. Kontakt s dvojicí má pro koordinátora zpravidla nejvyšší intenzitu v době tvoření dvojice a v počáteční fázi vztahu, kdy monitoruje vhodnost matchingu a počátek mentoringu. V následujících fázích je v průběžném kontaktu jak s mentorem, tak menteem, chodí na náhledy mentoringových setkání. V případě potřeby je hlavním komunikátorem s rodičem menteeho. Nejprve je ale nutné se na rozsahu sdílených informací domluvit přímo s menteem. Přání menteeho nekomunikovat s jeho rodičem obsah mentoringových setkání musí být respektováno. Koordinátor se průběžně informuje o stavu formulace a naplňování cíle dvojice, případně pomáhá a směřuje dvojici ke konstruktivnímu uchopení tématu. V rámci programu poskytuje zpětnou vazbu mentorovi i menteemu. V neposlední řadě koordinátor zodpovídá za řádné administrativní vedení celého průběhu programu dle pravidel Člověka v tísni a daného projektu.

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou našeho programu jsou děti a mládež ve věku 12-26 let, jež jsou ohroženi sociálním vyloučením, a to z různorodých důvodů. Při posuzování vhodnosti programu pro uchazeče bereme v potaz jeho zázemí-zejména míru rodinné opory, poskytující dostatek pozornosti, prostředků a vedení, možnost smysluplně trávit čas a rozvíjet se. Náš program svým charakterem cílí zejména na děti z nepodnětného prostředí. Pravidla pro spolupráci jsou zde téměř totožná s výběrem do ostatních vzdělávacích programů PSI.[4]

Spolupráci navazujeme v případě, že:

- finanční situace rodiny nedovoluje rodičům zajistit komerční volnočasové aktivity

Klient dále splňuje minimálně dvě z těchto kritérii znevýhodnění:

- pochází z málo podnětného rodinného prostředí, dítě z rodiny s nízkým sociálním statusem
- má výchovné problémy
- má sníženou známku z chování, dohled kurátorů OSPOD
- je z rodiny ohrožené sociálně patologickými jevy
- je z rodiny v krizové situaci
- má absence ohrožující prospěch, neomluvené absence, opakované krátkodobé (zejména páteční a pondělní) absence, neúčast na odpoledním vyučování
- potřeba podpůrných opatření
- žádný z rodičů/zákonných zástupců nemá vyšší než základní vzdělání
- je ohrožen etnickou diskriminací

Zda se jedná o zájemce spadajícího do cílové skupiny, posuzujeme vždy individuálně.

[4] *Metodika programu - podpora vzdělávání* [online]. Praha: Člověk v tísni, [2012], s. xx-yy [cit. 2018-mm-dd]. ISBN 978-80-87456-27-9. Dostupné z: https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/238/file/1386673919-metodika-podpory-vzdelavani-tisk.pdf

DALŠÍ ZAINTERESOVANÉ SUBJEKTY

Při oslovování cílové skupiny ale i v průběhu započatého mentoringového procesu se pravděpodobně dostaneme do kontaktu s celou řadou aktérů: rodiči, učiteli, sociálními pracovníky atp. Nezapomínejte, že motivace pro spolupráci může být u každého z nich odlišná. Třídní učitel může kupř. vnímat mentoring jako příležitost, jak probudit v jeho studentovi nadšení pro vzdělání. Rodiči zase může dělat starost trávení času jeho dítěte s rizikovou skupinou vrstevníků, a protože vzhledem k nastupující pubertě sám ztrácí vliv, mentor je pro něj šancí, jak dopřát svému dítěti pozitivního vzoru. Vždy je se tedy třeba dobře zamyslet nad tím, proč vlastně by ten či onen aktér s námi vůbec chtěl komunikovat, jaký to má pro něj smysl.

Pokud se snažíme oslovit cílovou skupinu prostřednictvím jiných subjektů, předáváme na osobní schůzce kontaktní osobě *Manuál pro nabízení služby* (viz příloha č. 1). Je nezbytné danému aktérovi řádně objasnit, pro koho je služba mentoring určena (viz **CÍLOVÁ SKUPINA**).

ZÁKONNÍ ZÁSTUPCI

Způsoby navázání kontaktu:

- Oslovení bývalých/stávajících klientů jiných služeb PSI
- Zprostředkování kontaktu institucí OSPOD, školou či jinou organizací, kde je služba představena
- Komunikace mentoringu s veřejností formou propagace na lokálních akcích
- Uspořádání komunitní volnočasové aktivity za účelem oslovení cílové skupiny

Služba mentoring je primárně zaměřená na podporu a rozvoj samotného mentee. Jeho zákonný zástupce zde tím pádem nehraje tak významnou roli, jako v programu Podpora vzdělávání (viz **PREAMBULE**). Zákonnému zástupci je služba řádně představena, a to zpravidla formou osobní schůzky. Na ní je obeznámen i se svou úlohou. Ta v podstatě spočívá pouze v souhlasu se zapojením dítěte do služby, podpisu podmínek a dodržováním základních povinností, uvedených ve smlouvě. Naší snahou totiž je v duchu mentoringu posilovat menteeho samostatnost a smysl pro zodpovědnost a stejně tak mu umožnit bezpečné vykročení z jeho sociální bubliny, často ovlivněné právě prostředím rodiny. Toto pouze okrajové zapojení zákonného zástupce bývá pro menteeho dobrou sebereflexí jeho vlastní motivace účastnit se mentoringového procesu. Obvykle je tedy zákonný zástupce přítomen na úvodní informační schůzce, seznamovací schůzce s mentorem, u podpisu podmínek spolupráce a případně při zhodnocujícím zakončení kompletního mentoringového procesu (více viz **HARMONOGRAM PROCESU**). O povinnostech zákonného zástupce více v kapitole **PRAVIDLA SPOLUPRÁCE.**

Může nastat situace, kdy mentee už jako zájemce o službu dosahuje formální dospělosti, tedy věku 18 let. V takovém případě, pokud to mentee nebo okolnosti nevyžadují, v podmínkách spolupráce ani mentoringovém procesu zákonný zástupce vůbec nefiguruje. Jeho případné kontaktování či zapojení je čistě na domluvě mezi menteem a koordinátorem. Ten pak může po dohodě např. alespoň telefonicky zákonnému zástupci službu mentoring představit.

ŠKOLY

Ať už jde o organizaci doučovacího kroužku na základní škole, konzultaci a zpětnou vazbu učitele během programu podpora vzdělávání, nebo monitoring možností sekundárního vzdělávání v dané lokalitě, spolupráce se základními a středními školami patří mezi neodmyslitelnou součást vzdělávacích služeb PSI. Pro navázání kontaktu s cílovou skupinou je tedy vhodné využít i tyto mnohdy již ověřené komunikační kanály. Ideální je sjednat osobní schůzku, na které kromě předání propagačních a informačních materiálů a detailního popisu služby dojde i k domluvení jasné podoby spolupráce. Ta může spočívat ve vytipování konkrétních potenciálních zájemců o mentoring pracovníkem školy a stanovení nejzazšího termínu dalšího kroku, např. společné schůzky se zájemci na půdě školy, kde jim koordinátor mentoringu službu srozumitelně a poutavě představí a případně na místě rovnou vyplní dotazníky (viz příloha č. 2).

Pokud díky spolupráci se školou vznikne funkční mentoringový tandem, další aktivní komunikace s pracovníkem školy není vyžadována, ten v tomto případě slouží primárně coby zprostředkovatel kontaktu s klientem. Doporučujeme nicméně na elementární bázi kontakt se školou udržet, kupř. po úspěšném zakončení mentoringového procesu informovat o kladných výstupech. Ideálem je pak trvalé partnerství se školou, kdy je každý rok schopna propojit koordinátora mentoringu s dalšími zájemci.

OSPOD

Kromě školských zařízení spolupracujeme i s místními orgány sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), a to za stejným účelem, tedy propojením s možnými zájemci o službu. Postup a průběh spolupráce je víceméně obdobný, i v tomto případě je nejpříhodnější sjednat osobní schůzku s pracovníky, na které koordinátor popíše službu, předá propagační a informační materiály a dohodne konkrétní způsob spolupráce. Dalším krokem je osobní kontakt s klientem OSPOD, kterého nabídka oslovila.

Po započetí mentoringového procesu není ani zde vyžadována další aktivní komunikace s pracovníkem instituce. Je každopádně užitečné nechat se informovat např. o případové konferenci a vytyčit si hranice vzájemného sdílení informací o situaci klienta.

Při komunikaci s pracovištěm OSPOD dbejte na to, aby služba nebyla jejich zaměstnanci pochopena jako způsob nátlaku na vlastní klienty. Byť ve vzdělávacích službách PSI převažují v tomto ohledu pozitivní zkušenosti, je vhodné během komunikace se zájemci o mentoring nejprve zjistit, jaké informace jim byly pracovníky OSPOD podány a případně vše uvést na pravou míru.

JINÉ ORGANIZACE

V oblasti vzdělávání a sociálního znevýhodnění operuje v ČR celá řada (nejen) neziskových subjektů. Doporučujeme o nové službě informovat nejen již zasíťované partnery, ale rovněž zmapovat, jestli v dané lokalitě neběží jiné mentoringové programy, se kterými jste v minulosti ještě nekomunikovali. Mentoring je v současnosti poměrně populární fenomén, tudíž je možné, že mohl vaší pozornosti uniknout nějaký nově vzniklý lokální program. Kromě sdílení zkušeností, metodických postupů a dobré praxe je možným způsobem spolupráce i propojení vás se zájemci o službu, na něž už např. daná organizace neměla kapacitu.

PRAVIDLA SLUŽBY

Pravidla pro spolupráci vycházejí zejména z potřeby umožnit bezproblémový průběh mentoringového procesu. Apelují ale také na zodpovědnost všech účastníků procesu, menteeho nevyjímaje. S pravidly jsou všechny strany seznámeny a jsou podepsány v čtyřstranné dohodě na počátku mentoringu. Zároveň jsou obeznámeny s tím, že nedodržování podmínek (viz příloha č. 3) může vést k ukončení programu.

Povinnosti menteeho:

- pravidelně se alespoň 1x týdně schází s mentorem
- je v pravidelném kontaktu s koordinátorem
- spolupracuje aktivně na definování cílů a jejich naplňování
- zavazuje se chodit včas na domluvená setkání, případně se včas omluví

Povinnosti mentora:

- pravidelně se alespoň 1x týdně schází s menteem
- je v pravidelném kontaktu s koordinátorem
- spolupracuje na definování cílů a jejich naplňování
- přizpůsobuje službu individuálním potřebám menteeho
- vede pravidelný záznam o spolupráci do klientské databáze ARUM
- zavazuje se chodit včas na domluvená setkání, případně se včas omluví
- pravidelně se účastní skupinových intervizí

Povinnosti koordinátora:

- odpovídá za kvalitu služby a metodické vedení dobrovolníka-mentora
- pravidelně poskytuje zpětnou vazbu na spolupráci mentora a menteeho
- spolupracuje na definování cílů spolupráce mentora a menteeho a jejich naplňování
- vede pravidelný záznam o spolupráci do databáze ARUM

Povinnosti zákonného zástupce:

- umožní pravidelný kontakt menteeho s dobrovolníkem-mentorem (alespoň 1x týdně)
- nezasahuje do spolupráce mezi mentorem a menteem
- komunikuje s koordinátorem v případě potřeby
- respektuje, že nebude mít přístup k informacím ze spolupráce mentora a menteeho, pokud s tím nebude mentee výslovně souhlasit

HRANICE SLUŽBY

Velmi podstatnou kapitolou v pojetí mentoringu jsou hranice služby.

Mentoring je služba dobrovolná a doplňková a její vyznění je vždy do jisté míry individuální, je tedy nutné, aby si všechny zúčastněné strany byly vědomy hranic, které při zapojení do programu musí respektovat.

INTERAKCE S RODINOU

Hranice se zde silně týkají interakce mezi mentoringem a rodinným systémem menteeho. Při běžném průběhu mentor do kontaktu s rodinou menteeho nepřijde a působí pouze na menteeho samotného. Služba si neklade za cíl změnu rodinných poměrů, nezasahuje do uspořádání rodiny, nezapojuje rodiče. Nepřípustné jsou jakékoli věcné či finanční dary mezi mentorem a menteem či jeho rodinou.

NASTAVENÍ KOMUNIKACE

Samotný vztah mentora a menteeho lze definovat jako přátelský, má ovšem jasné mantinely. Dvojice se setkává jednou týdně na 2 až 3 hodiny. Dále jsou spolu dobrovolník a dítě v průběžném (většinou textovém či telefonickém) kontaktu, který primárně slouží k domluvě dalšího setkání. Zde mohou nastat individuální rozdíly v tom, kolik času si navzájem dvojice věnuje a jak intenzivní je jejich průběžný kontakt. Mentoringový tandem si musí otevřeně dohodnout a nastavit četnost komunikace tak, aby to bylo komfortní oběma stranám.

Na co si dát pozor:

- obsah komunikace
- četnost komunikace mimo setkání
- množství účasti cizích osob na schůzkách
- sdílení intimního obsahu
- zapojování finančních či materiálních prostředků
- komunikace s rodinou menteeho
- nerespektování dohodnutých interních pravidel

OBSAH SCHŮZEK

Co se týče obsahu schůzek, i zde je třeba vyhranit si mantinely. Roli hrají jak osobní preference a hranice toho, co který z účastníků chce a nechce vykonávat, tak i např. omezení dané zákonným zástupcem (typ aktivit, vzdálenost od domova, atd.), pravidla služby, či fyzická a psychická omezení menteeho (i mentora).

Co se týče hranic vztahu jako takového, je dobré mít vždy na paměti charakteristiku mentoringu. Mentor je starší parťák, který bere menteeho jako sobě rovného a nabízí mu vhled do života ze své perspektivy. Není ale profesionálem nabízejícím své služby direktivním způsobem. Pokud se mentor setká s problémem, který by vyžadoval odborné řešení, uvědomí koordinátora, který následně může společně s rodinou či menteem vyhledat vhodné služby zaměřené na konkrétní typ situace (kupř. násilí v rodině, psychický kolaps, existenční problémy, kriminální činnost atp.).

Co mentor nedělá:

- Nedoučuje
- Nevychovává
- Nenutí menteemu aktivity
- Nehlídá
- Nehodnotí/nekritizuje
- Není psychoterapeutem
- Cíleně nezasahuje do chodu a zvyklostí ostatních členů rodiny menteeho
- Nekomunikuje obsah setkání s rodičem menteeho

Mentoři a mentees

<u>HARMONOGRAM PROCESU</u> (viz příloha č. 7)

NÁBOR DOBROVOLNÍKŮ

Nábor dobrovolníků probíhá průběžně během školního roku, je v kompetenci koordinátorů. Ti prověřují schopnosti a možnosti uchazečů pro roli mentora. V případě, že na dané pobočce má na starosti nábor dobrovolníků jiná osoba než ta, která s nimi dále pracuje, je dobré ji důkladně uvědomit o požadavcích na uchazeče a následně dávat zpětnou vazbu.

KONTAKTOVÁNÍ KLIENTŮ

Klienti se o službě mohou dozvědět z několika zdrojů. Mentoringový program je nabízen a propagován na školách a na jednotlivých pracovištích OSPOD. Pracovníka mentoringu často nejprve kontaktuje třetí strana (škola či OSPOD) a předá kontakt na klienta či zákonného zástupce (sociální pracovnice, pedagog). První kontakt s klientem je tedy telefonický. Koordinátor nejprve službu vysvětlí potenciálnímu klientovi, či ve většině případů rodiči, a v případě zájmu sjedná osobní schůzku. Koordinátor v případě naleznutí vážného zájemce zakládá anonymní kartu klienta v ARUMu a otevírá zakázku typu „Práce se zájemcem o službu", kam zapisuje všechny úkony s potenciálním klientem spojené a eviduje všechny dokumenty.

PRVNÍ SCHŮZKA

Na první schůzce je přítomen potenciální mentee a jeho zákonný zástupce. Nejprve koordinátor vysvětlí koncept služby, její smysl a průběh se zaměřením na dítě či mladého člověka jako klienta. Pro dobré vysvětlení a vyvolání zájmu potenciálního menteeho je dobré uvádět příklady, být při vysvětlování konkrétní. Klademe také důraz na to, aby věděl, že bude rozhodovat sám za sebe a v mentoringové dvojici bude rovnocenným parťákem. Dochází k vyjasnění rolí v průběhu celého programu, vysvětlení role a úlohy mentora. Pokud zákonný zástupce (či zletilý klient) souhlasí s podmínkami a průběhem osvětleným koordinátorem, podepisuje infosouhlas (viz příloha č. 3). Infosouhlasem potvrzuje spolupráci s daným koordinátorem, souhlasí s vedením klienta v elektronické databázi ARUM a vyjadřuje se k pořizování fotodokumentace klienta.

Je nutné, aby v druhé části schůzky (či je možné sjednat schůzku samostatnou) měl možnost koordinátor promluvit pouze s potenciálním menteem bez přítomnosti rodiče. Rodiči je toto vysvětleno tak, aby porozuměl, že sama služba je určena pro dítě, je cílena na jeho samostatnost, a proto je nutné s ním pohovořit právě v rámci samostatného rozhovoru, kde bude mít možnost se sám za sebe vyjádřit. Koordinátor by měl tomuto rozhovoru věnovat dostatek času, zodpovědět na všechny dotazy potenciálního klienta. Mentee vyplňuje dokument (viz kapitola **DOTAZNÍK**), ve kterém o sobě podává další údaje a vyjadřuje se ke své představě o mentoringu. Schůzka a rozhovor slouží ke zhodnocení vhodnosti programu pro daného klienta a pro ověření, že klient spadá do cílové skupiny.

Na schůzce je důležité dobře informovat o:

- smyslu služby
- průběhu mentoringu
- rolích všech účastníků, včetně pozice rodiče
- pravidlech a povinnostech
- o práci s cíli

Na schůzce je důležité zjistit:

- zda je klient cílová skupina
- míru motivace klienta
- očekávání klienta
- informace o klientovi vedoucí k párování s dobrovolníkem
- pravidla a omezení daná rodičem

DOTAZNÍK

Při první schůzce potenciální klient vyplňuje dotazník (viz příloha č. 2), který slouží zejména při výběru vhodného mentora a pro informaci o menteeho představě o mentoringu a možných cílech. Mentee zde vyplňuje údaje o sobě, důležité pro koordinátora jsou zejména oblasti zájmu menteeho a jeho preference a představa o následném průběhu mentoringu.

Dokument mentee vyplňuje sám za přítomnosti koordinátora, stěžejní je možnost doptat se, o dotazníku si následně popovídat a doplnit jej.

Na základě dotazníku a informací od rodiny koordinátor zhodnotí, zda potenciální mentee spadá do cílové skupiny (kritéria viz výše). Dalším rozhodujícím faktorem výběru do programu je motivace mladého člověka se zapojit a s mentorem pracovat.

PÁROVÁNÍ

Při párování, tzv. matchingu, pracuje koordinátor s dostupnými informacemi o účastnících programu, na základě nich k menteemu hledá vhodného mentora. Informace o menteem čerpá zejména z osobní schůzky, dotazníku, případně z informací od školy/OSPODu. Přijatí a proškolení mentoři jsou zaevidováni. Koordinátor tak má k dispozici dotazník dobrovolníka (viz příloha č. 5), případně jeho životopis a motivační dopis. Koordinátor při matchingu hledí na zájmy, možnosti a preference menteeho tak, aby nově vzniklá dvojice mohla potenciální zájmy a potenciální cíle menteeho naplňovat.

Pokud koordinátor najde vhodného adepta v databázi dobrovolníků, kontaktuje jej emailem či telefonicky a obecně (se zachováním anonymity) představí menteeho a možnosti daného mentoringu. Pokud má dobrovolník-mentor další zájem, následuje osobní schůzka. Na té koordinátor více pohovoří o daném menteem, odpovídá na otázky mentora. Mentor také mluví o sobě a společně nahlas uvažují o tom, zda se mentor k menteemu hodí. Koordinátor podrobně vysvětlí následující postup.

ÚVODNÍ SCHŮZKA

Úvodní schůzka je domluvena s účastí menteeho, mentora, rodiče a dobrovolníka. První část schůzky probíhá v tomto složení. Koordinátor představuje mentora menteemu a rodiči, dochází k výměně kontaktů (rodič zpravidla na mentora kontakt nemá, pouze pokud si toto odůvodní a mentee s tím souhlasí, je to možné.) Úkolem koordinátora je zde dále dobře a srozumitelně vyjasnit pravidla služby, prodiskutovat je s účastníky. Dále dochází k vyjasnění praktických věcí-zda může mentee cestovat za mentorem sám, jaký čas schůzek je přijatelný, jaké hranice si přeje rodič dodržovat atd. Druhou část schůzky potom mentor a mentee spolu s koordinátorem tráví aktivitou. Dvojice tak zažívá první schůzku podobnou té, které budou realizovat jen ve dvou. Náplň schůzky ideálně vymyslí mentee či mentor spolu s koordinátorem dopředu. Je vhodné, aby aktivita byla aktivnějšího rázu, snáze potom opadnou bariéry a mentor s menteem se lépe seznámí. Koordinátor zde má funkci bezpečného mediátora seznámení, snaží se pomoci rozpoutat debatu mezi

menteem a mentorem, pokud ti si spolu rozumí, ustupuje spíše do pozadí. Během schůzky si mentee a mentor již pouze spolu domluví schůzku na další týden.

TESTOVACÍ PERIODA

Toto období nastává po společné schůzce a čítá 2 samostatné schůzky tandemu. Obě strany jsou si vědomy, že tato doba slouží ke zjištění, zda je spárování menteeho a mentora dobré a do budoucna funkční. Vědí, že průběh mohou kdykoli reflektovat sobě navzájem i koordinátorovi a že k celkové reflexi dojde na další společné schůzce.

Pro začátek mentoringového vztahu je doporučeno být trpělivý, brát ohled na to, že vztah a důvěra se bude budovat postupně. V počátcích existence dvojice je vhodné dělat zajímavé, poutavé aktivity, které mohou být i více aktivní, mají větší potenciál menteeho vtáhnout a zaujmout, čímž usnadní počáteční fázi seznamování. Není vhodné, aby v této fázi na schůzky chodil i někdo další (kamarád menteeho, kamarádi mentora). Mentorům doporučujeme, aby se co nejvíce zajímali o svět a prostředí menteeho, o něho samotného-co jej zajímá, co aktuálně řeší, co prožívá. Mentor by s menteem měl nastavit základy respektujícího „parťáckého" vztahu, být otevřený a upřímný a setkání reflektovat. Je dobré oceňovat silné stránky a zkušenosti menteeho a projevovat svůj vlastní autentický zájem a motivaci o mentoring (a důvody tohoto zájmu). Mentee by měl pochopit, že není pouhým příjemcem služby, že se jedná o reciproční vztah, který zároveň něco dává i mentorovi a pro nějž je také dobrovolný.

Co doporučujeme pro toto období:

- vtahující aktivity
- netlačit na pilu
- zajímat se, ptát se
- dbát na vyváženou komunikaci

PODPIS PODMÍNEK SPOLUPRÁCE

Schůzka svolaná koordinátorem po dvou samostatných setkáních opět zahrnuje menteeho, mentora a rodiče. Společně reflektují službu, každý z účastníků vyjadřuje svoje pocity a názory ohledně dosavadního průběhu programu. Dochází k celkovému zhodnocení a k vyjádření, zda dvojice chce či nechce v mentoringu pokračovat. Pokud mentee i mentor souhlasí, podepisují všichni účastníci schůzky čtyřstrannou dohodu. (viz příloha č. 3) Koordinátor projde smlouvu, opět zopakuje pravidla a podmínky spolupráce a vysvětlí, v jakých případech se přistupuje ke zrušení spolupráce. Smlouvu podepisuje i mentee, dochází tak ke vtahování klienta do procesu rozhodování o sobě samém. Na schůzku může navázat obvyklá schůzka menteeho a mentora, či si setkání smluví na jiný termín.

Momentem podpisu podmínek spolupráce koordinátor v ARUMU uzavírá dosavadní zakázku a klienta od-anonymizuje, od teď je tedy klient veden pod svým plným jménem a do databáze jsou doplněny jeho další identifikační údaje (datum narození, adresa bydliště). Koordinátor otevírá zakázku „Vzdělávání-mentoring".

MENTORING

Seznamovací fáze

Mentee a mentor si samostatně domlouvají schůzky a scházejí se pravidelně jednou týdně. Koordinátor je s nimi v této fázi v těsném kontaktu. Tandem ví, že se na koordinátora může obrátit s otázkami jak ohledně vztahu samotného, tak například co se týče doporučení aktivit a praktických rad. Koordinátor musí dbát na to, aby v této fázi nebylo nic podceněno. Mentee a mentor si nastavují základy komunikace, hranice a směřování do budoucna. Po měsíci samostatného setkávání přichází koordinátor na náhled schůzky. Má tak možnost vidět fungování dvojice a pohovořit s nimi o dosavadním průběhu. Frekvence počtu schůzek s koordinátorem se postupně snižuje.

Formulování cíle

Otázka cíle se objevuje už od začátku programu, mentee je již od informační schůzky informován a vyzýván k zamýšlení nad možným cílem. Na cíl není vhodné spěchat, obvykle se dvojice k tématu cíle dostává po 3 měsících společného setkávání. Z pozice koordinátora je vhodné v otázce cílů dobře mluvit s mentorem, který má většinou iniciační roli v rámci tandemu při probírání možných cílů. Mentor má dále v procesu hledání a formulace cíle roli mediátora, inspirátora a motivátora. Téma cíle bývá pro dobrovolníky jedno z nejtěžších. Dvojice průběh formulace cílů komunikuje s koordinátorem, který se může přímo účastnit některých schůzek tomu věnovaných.

Naplňování cíle

Fáze naplňování cíle může trvat různou dobu. V závislosti na konkrétnosti a typu cíle je možné, že bude trvat od doby pár měsíců až po celou dobu trvání mentoringového vztahu. Po formulaci cíle se tandem domluví na konkrétních krocích, které budou vést k jeho naplňování. Koordinátora s nimi srozumí, je vhodné, aby cíl i kroky sepsali a tím je oficiálně stvrdili. Pokud dojde k situaci, kdy je cíl naplněn, sejdou se společně s koordinátorem a zhodnotí splnění cíle a výsledky.

Po 1 roce

Mentoringový program je koncipován na dobu minimálně 1 roku. S blížícím se koncem tohoto období koordinátor iniciuje reflexi dvojice a začíná dvojici vyzývat k zamyšlení, zda budou spolupráci končit, či zda chtějí pokračovat. Po 1 roce spolupráce (doba uplynutá od podpisu podmínek spolupráce) koordinátor zorganizuje hodnotící schůzku. Na ní dochází k zhodnocení průběhu uplynulého mentoringu. Dvojice hodnotí naplnění cíle a to, co jim mentoring přinesl. Na jejich úsudku (zejména potom na motivaci menteeho) je, zda budou ve schůzkách pokračovat. I pokud došlo k naplnění cíle, je možné pokračovat, je ale dobré realisticky si rozmyslet, kam by mohl další cíl směřovat.

Pokud se dvojice rozhodne spolupráci ukončit, společně s koordinátorem zhodnotí, co jim mentoring dal a ohlédnou se za celým průběhem programu. Mohou se rozloučit například nějakou z aktivit, která je společně bavila. Dvojice potom může neformálně pokračovat v setkávání, jak uzná za vhodné. Mentee a mentor by se na tom měli včas na konci mentoringu srozumitelně domluvit a předejít tak případným nedorozuměním či odlišným čekáváním. Koordinátor v tuto chvíli zakázku dvojice uzavírá a jeho role zde končí.

PRÁCE S DOBROVOLNÍKY

POHOVOR

Každý dobrovolník, ať už se hodlá zapojit do mentoringového programu či jiné vzdělávací služby, musí nejprve absolvovat přijímací pohovor. Smyslem je kromě důkladného informování dobrovolníka o programu zmapovat skrze osobní kontakt jeho/její relevantní zkušenosti, potenciál a možné preference před samotným propojením s klientem. Koordinátor má samozřejmě právo se rozhodnout dobrovolníka do služby nezapojit. Nezapomínejte, že základním účelem pohovoru je vyhodnotit, jestli je vůbec dobrovolník pro danou činnost vhodný a zralý. Pro jistější úsudek je vhodné se k tomuto tématu dodatečně dovzdělat, ať už formou samostudia, schůzkou s externím odborníkem nebo vzdělávacím kurzem.

Z naší zkušenosti trvá pohovor zhruba 1 hodinu a je vhodné během něj vystupovat přátelsky, dbát základních pravidel slušnosti a profesionality (podání ruky, neskákání do řeči, telefon v tichém režimu atp.) a dobře se na něj připravit.

Jak se připravit:

- Před pohovorem si od zájemce o dobrovolnictví vyžádejte jeho životopis, případně i motivační dopis
- Ujistěte se, že disponujete obecným přehledem o aktivitách Člověka v tísni nejen napříč ostatními programy PSI, ale i celou organizací
- Informujte se o aktuálním stavu služby mentoring, a to jak z hlediska poptávky ze strany klientů a dobrovolníků, tak i aktivních párů
- V zájmu hladkého a smysluplného průběhu volte klidnější místo, které bude zároveň působit reprezentativně
- Sepište si strukturu pohovoru, ať neopomenete zmínit něco důležitého

Na konci pohovoru vyplní dobrovolník dotazník (příloha č. 5), který spolu s poznámkami z pohovoru a životopisem slouží k efektivnějšímu spárování s klientem. Doporučujeme na něj během pohovoru vyhradit cca 10 min, aby budoucí mentor měl na vyplnění klid a mohl se soustředit na co nejrelevantnější zodpovězení otázek. Po vyplnění koordinátor dotazník zběžně zkontroluje, jestli neobsahuje nějaká prázdná pole či nesrozumitelné formulace.

ŠKOLENÍ

Po úspěšném absolvování pohovoru následuje pozvánka na úvodní školení, o němž se dobrovolník dozví již během pohovoru. Smyslem je detailně seznámit mentory s kompletním mentoringovým procesem a ověřit jejich orientaci v něm, umožnit koordinátorům více mentory poznat a zároveň jim poskytnout prostor pro možné dotazy. Školení je rozděleno na 2 části: teoretickou a praktickou. Výstupem školení je kompetentní mentor, kterého lze efektivněji spárovat s klientem, jelikož máme po absolvování pohovoru i školení jeho ještě ucelenější profil. Pozitivním přesahem dvoukolového úvodního školení je, že se mentoři seznámí mezi sebou. Právě během druhé části dochází díky předchozí společné zkušenosti k formování přátelských vazeb. Ty se posléze zúročí během různých společných aktivit, jež jsou součástí mentoringového procesu a o nichž bude ještě řeč.

DOBROVOLNICKÁ SMLOUVA

Každý dobrovolník musí mít podepsanou dobrovolnickou smlouvu (příloha viz 6), jež obsahuje i dohodu o mlčenlivosti. Koordinátor smlouvu s dobrovolníkem nepodepisuje hned při úvodním pohovoru, ale až na začátku párování s konkrétním klientem. Může to být tedy např. během seznamovací schůzky s klientem, nebo pokud je koordinátor rozhodnutý již během školení, s kým daného dobrovolníka spáruje, může k podpisu smlouvy přistoupit při této příležitosti atp. V každém případě je nutné se ujistit, že dobrovolník smlouvu před podepsáním přečetl a obsahu rozumí.

Smlouva je s dobrovolníkem uzavřena zpravidla do konce školního roku, případně na jeden kalendářní rok (pokud to projekt umožňuje). Doporučujeme účel smlouvy nekomunikovat s dobrovolníkem výhradně jako administrativní úkon pro potřebu evidence a vykazování práce, ale rovněž zdůraznit vymezení jeho role, zformulované v kodexu dobrovolníka:

- Jednat s klientem čestně a svědomitě bez ohledu na věk, etnickou či národnostní příslušnost, pohlaví, sexuální orientaci či sociální situaci klienta
- Zachovávat mlčenlivost ve věcech týkajících se klienta, pokud se na ně nevztahuje oznamovací povinnost
- Nezasahovat do života svého klienta či jeho rodiny jinak, než vzhledem k předem dohodnutým podmínkám spolupráce
- Nepůjčovat peníze ani neposkytovat dary vysoké hodnoty svému klientovi, ani nikomu z jeho okolí, zároveň žádné peníze ani takové dary nepřijmout
- Nebrat od svého klienta ani jeho rodiny žádné dokumenty či jiné oficiální listiny
- Nejednat jménem klienta v jeho nepřítomnosti s jinými institucemi
- Pokud se dobrovolník při výkonu své činnosti i mimo ni seznámí s problematickou situací nebo s konkrétním problémem rodiny svého klienta, musí toto oznámit svému koordinátorovi
- Účastnit se intervizí za účelem zkvalitnění své práce; aktivně konzultovat svou práci s koordinátorem

VÝPIS Z TRESTNÍHO REJSTŘÍKU

Z důvodu maximalizace důvěryhodnosti služby u potenciálních zájemců o službu a prověření budoucích mentorům požadujeme po každém z dobrovolníků výpis z trestního rejstříku. To, že si dobrovolník výpis obstará, zároveň vypovídá o jeho jisté vyzrálosti a dedikaci mentoringovému programu. Náklady na výpis z trestního rejstříku zpravidla neproplácíme. Jednak nejde o náklad nikterak vysoký, ale rovněž krytí tohoto typu výdajů většinou projektové financování neumožňuje.

Může samozřejmě nastat situace, že uchazeč o pozici mentora zápis v trestním rejstříku má. Pokud je v tomto ohledu dobrovolník transparentní a sdílný, necháváme na úsudku koordinátora a jeho nadřízených, zdali daný přečin ohrožuje bezpečnost výkonu činnosti dobrovolníka. Je vhodné důkladně posoudit, jak se k tomu dobrovolník či jiná, relevantní osoba nebo instituce vyjadřuje a převzít případnou odpovědnost za možné následky, ať už plynou ze zapojení dobrovolníka do programu nebo z jeho vyřazení.

KONZULTACE

Nedílnou součástí harmonogramu mentoringového procesu (více viz **HARMONOGRAM PROCESU**) jsou pravidelné konzultace koordinátora s mentoringovým tandemem. Tato schůzka probíhá poprvé měsíc od podpisu 4-stranné dohody o spolupráci, poté se v této sestavě koordinátor, mentor a mentee setkávají každé 2 měsíce. V případě prodloužení procesu se stejnými účastníky o další rok a hladkého průběhu se frekvence konzultací může zmírnit na jednu schůzku každé 3 měsíce.

Smyslem konzultací je monitorovat průběh mentoringového procesu, poskytovat dvojici zpětnou vazbu na jejich aktivity a konzultovat formulaci cílů. Koordinátor by neměl vést dvojici tzv. za ručičku a vymýšlet kompletní náplň jejich setkávání, nicméně stejně tak by měl korigovat případné selhávající pokusy dvojice nějaký cíl stanovit či na něm efektivně pracovat.

Koordinátor dává při těchto schůzkách mentorovi i menteemu v rámci možností stejný prostor. Pouze při osobním setkání se může koordinátor ujistit, že mentoringový vztah funguje na partnerské bázi a mentor se nestaví vůči menteemu do dominantního postavení. Na začátku spolupráce je samozřejmě vhodné smysl konzultací všem zapojeným náležitě vysvětlit.

SKUPINOVÁ INTERVIZE

Na rozdíl od konzultací jsou skupinové intervize prostorem pouze pro mentory a jejich koordinátory. Tato setkání probíhají každé 2-3 měsíce po předchozí domluvě a trvají cca 2 h. Je vhodné, aby byla intervizní skupina v rámci možností stabilní.

Na začátku setkání se vysvětlí jeho smysl a jednotliví účastníci se představí. Každý z nich se pokusí formulovat nějaké téma, se kterým si u svého svěřence neví rady, nějakým způsobem ho/ji to trápí, nebo se o něm pouze touží více dozvědět. Témata se zapíší na flip-chart a proběhne hlasování, kdy každý z účastníků má 2 hlasy a může je libovolně rozmístit mezi sesbíraná témata. Následně se věnujeme 1–2 tématům s nejvíce hlasy (podle časové náročnosti). Mentoři se nejprve doptají toho, kdo téma nadnesl, na doplňující informace. Poté přinášejí vlastní zkušenost, názor, případně řešení. Debata je vedena nehodnotícím a neodsuzujícím způsobem. Koordinátor zde slouží jako moderátor, mluví o vlastních zkušenostech a snaží se předcházet konfliktům. Diskuse během intervize může přirozeně otevřít i téma, na které nikdo z přítomných není expert. Pokud to zúčastnění uznají za přínosné, lze pod vedením koordinátora na specifické téma domluvit i dodatečný vzdělávací kurz. Závěr setkání může sloužit k dohodnutí nějaké společné aktivity, debatě o zapisování do databáze Arum, domluvení příštího termínu či užívání facebookové skupiny.

Funkce skupinové intervize:

- Podpůrná: každý mentor dostane prostor se tzv. vypovídat, přičemž zbylí mentoři a koordinátoři jej s porozuměním a bez hodnotícího úsudku vyslechnou
- Sdílecí: mentoři mezi sebou sdílí jak negativní zkušenosti a aspekty svojí činnosti, tak příklady dobré praxe pro inspiraci ostatním
- Motivační: i pro pasivnější účastníky může být užitečné a motivující seznámit se s průběhem a pokrokem ostatních mentoringových tandemů
- Informační: koordinátoři mají možnost sdělit mentorům nějaké novinky týkající se služby, reagovat na dotazy a připomenout blížící se vzdělávací či volnočasové aktivity
- Tým-buildingová: vzhledem k jisté pravidelnosti intervizí a jejich skupinové povaze je nasnadě, že se mentoři mezi sebou postupně seznámí, stmelí a pomohu tak dotvořit týmovou atmosféru

Každá intervizní skupina si při svém prvním setkání nejprve vytvoří pravidla, jakýsi provozní řád intervizí a úlohou koordinátora je dbát, aby tato pravidla nebyla porušována. Účelem je vytvořit přívětivé prostředí pro diskusi a sdílení, ve kterém se účastníci budou cítit bezpečně. Logicky by tedy na podobě těchto pravidel měla panovat všeobecná shoda. Výsledná pravidla, jež jsou na začátku každé další intervize zopakována, mohou pak vypadat např. takto:

- Držet se nehodnotícího přístupu
- Probírané případy konkrétních mentoringových dvojic nevynášíme mimo bezpečný prostor účastníků intervize
- Každý má právo v průběhu říci "stop", tedy neodpovědět na otázku, pokud mu/jí to není příjemné

ARUM

Nejen koordinátoři, ale i dobrovolníci jsou povinni během mentoringového procesu řádně zapisovat do interní databáze Člověka v tísni jménem Arum, a to každou schůzku s klientem. Setkání, na kterých je přítomen koordinátor, dobrovolník zapisovat nemusí. Jedná se o základní způsob evidence a vykazování naší činnosti vůči donorům. Dobrovolníkům je nicméně nutno zdůraznit i praktický smysl evidování schůzek. Arum totiž funguje i jako komunikační a monitorovací nástroj mezi koordinátorem a mentorem, slouží mentorovi po každé schůzce k zamyšlení a utřídění podstatných postřehů a také prostřednictvím zápisů vzniká jakýsi diář klienta, ve kterém je možné sledovat průběh spolupráce v čase, např. dílčí úspěchy či naopak krizové situace.

Mentoři dostanou po započetí spolupráce a podpisu dobrovolnické smlouvy do Arumu zjednodušený přístup, kde vidí pouze kartu menteeho. Po každé schůzce s menteem musí dobrovolník do Arumu učinit do 3 dnů stručný zápis. Jelikož koordinátor má do karty klienta také přístup a vidí, jestli mentor zápis učinil či nikoliv, je jeho zodpovědností opomenuté zápisy mentorů případně urgovat a nenechat resty vyšumět. Zpětné zapisování schůzek po několika týdnech postrádá mimo nutné evidence veškerý smysl. Abychom mentorům trochu usnadnili práci a zároveň ve vlastním zájmu zápisy zpřehlednili a ucelili, vytvořili jsme jednoduchý systém 5 bodů, jimiž se mentoři mohou během zapisování řídit.

Co nás zajímá aneb co by v zápisu nemělo chybět – 5 otázek:

- Co jste podnikli a co si podle tebe mentee z aktivity odnesl?
- Jak hodnotíš aktivitu menteeho na setkání?
- Narazili jste na zajímavé téma – jaké?
- Řešili jste problematickou situaci? – Pokud ano, jakou?
- Jaký je plán příští schůzky? – Pokud ještě nemáte, jak a kdy se domluvíte?

PRŮVODCE MENTORINGEM

Každý mentor projde přijímacím pohovorem a úvodním školením, v rámci čehož dojde k poskytnutí detailních informací o programu, ověření zralosti a vhodnosti dobrovolníka pro zapojení do mentoringového procesu a předání klíčových kompetencí. Abychom nezůstali pouze u slov a prožitků skrze školící aktivity, každý mentor od nás během úvodního školení dostane brožuru *Průvodce mentoringem* (viz příloha č. 7). Průvodce obsahuje shrnutí zásadních bodů a aspektů mentoringového procesu a zároveň nějaké tipy či doporučení. Na poslední straně je i místo pro případné poznámky. Chceme tak docílit toho, aby si ze školení účastníci něco odnesli i ve fyzické formě a měli tak při sobě praktickou příručku, do které mohou v případě nejasností nahlédnout, připomenout si zásadní prvky mentoringového procesu a své povinnosti, nebo jednoduše načerpat inspiraci. Doporučujeme *Průvodce mentoringem* zaslat dobrovolníkům i v elektronické podobě.

DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ, EXTERNÍ KONZULTACE ČI MOTIVAČNÍ AKTIVITY

Kromě úvodního školení je přínosné zapojovat mentory i do dalších aktivit, jež přímo nesouvisí s harmonogramem mentoringového procesu (více viz **HARMONOGRAM PROCESU**. V práci s dobrovolníky je naší prioritou, aby si byli ve své práci jistí, dobře se orientovali v tématech, jež souvisí se situací menteeho a také fungovali v týmu s ostatními mentory. V průběhu roku tedy koordinátoři organizují různé úzce zaměřené vzdělávací kurzy, externí konzultace s experty nebo motivační aktivity. Zpravidla v tomto ohledu spolupracujeme s dalšími organizacemi a vždy se do jisté míry řídíme poptávkou dobrovolníků. Veškeré tyto aktivity nejsou pro dobrovolníky povinné.

Z různých setkání s dobrovolníky, kupř. z individuálních konzultací nebo skupinových intervizí, může vzejít specifické téma či problém, se kterým si mentor neví rady, ale ani koordinátor není v daném odvětví expertem. V takovém případě je vhodné vyhledat odbornou podporu. Pokud se dané téma týká situace více mentorů, je nasnadě najít a domluvit relevantní vzdělávací kurz. Je-li o určitou problematiku zájem co do počtu mentorů nižší, nemusíme nad tím lámat hůl a dohodnout alespoň konzultaci s expertem daného oboru, případně ho přizvat na část skupinové intervize. Doporučujeme každopádně v obou variantách využít zdrojů, se kterými již máte zkušenosti.

Jedním z našich cílů je, aby se během naší spolupráce dobrovolníci cítili dobře a aktivně se zapojovali co nejdéle. Rovněž je pro práci užitečné, když mají dobrovolníci mezi sebou přátelské kolegiální vazby, neboť je pak vzájemné sdílení a skupinová práce mnohem efektivnější. K tomuto účelu mohou dobře posloužit různé motivační, tým-buildingové aktivity. Ať už s dobrovolníky zajdete po intervizi tzv. posedět, pozvete je na vánoční večírek organizace, nebo zorganizujete rekreační výjezd (např. i s navštívením jiné pobočky PSI), odměnou vám bude stabilnější, motivovanější a lépe spolupracující tým dobrovolníků.

Motivační aktivita – závěrečný dobrovolnický večírek

Vzdělávací kurz

NÁPLŇ SCHŮZEK

Poměrně běžná otázka, kterou při oslovování zájemců nebo i během počátku mentoringového procesu lze očekávat, se týká samotné náplně jednotlivých schůzek mentoringového páru, tedy *„Co vlastně budeme/ou spolu dělat?"*. Na to lze odpovědět uvedením svou zásadních principů mentoringových schůzek, jež zní:

- Na obsahu jednotlivých schůzek se mentor a mentee domluví a shodnou mezi sebou
- Charakter schůzek může být buď volnočasový, nebo se týká práce na formulaci či naplňování cíle (příp. obojí)

Samozřejmě je vhodné pro lepší představu uvést konkrétní příklady, a to jak volnočasových aktivit, tak mentoringových cílů a průběhu jejich dosahování. Tipy na konkrétní aktivity či vymezení cílů najdete v dobrovolnické příručce *Průvodce mentoringem* (viz příloha č. 7).

Vrátíme-li se k prvnímu principu, tak smyslem je budování aktivního přístupu menteeho a oboustranného vztahu s mentorem. Mentee by neměl vnímat mentora jako jakéhosi animátora, od kterého bude pasivně přijímat všelijaké způsoby trávení volného času, se kterými se ani nemusí ztotožňovat. Mentor se nesnaží vnucovat menteemu svůj pohled na svět a svůj model chování jako jediný správný. Naopak, prostřednictvím společné domluvy a kooperace má být mentee veden k zodpovědnosti, aktivizaci a formulaci svých vlastních vizí a tužeb. Tím, že je menteemu poskytnut prostor pro vymyšlení obsahu schůzek, rozvíjíme jeho sebevědomí, schopnost postupně formulovat cíl a primárně ho přijmout za svůj.

Druhý princip vychází z našeho pojetí mentoringu (viz **PREAMBULE**), tedy stručně řečeno že mentoring má menteeho bavit, ale zároveň mentee na konci spolupráce dosáhne nějakého cíle. V úvodní fázi mentoringového procesu, kdy se mentoringový tandem teprve seznamuje a vytváří důvěrné pouto, se klade větší důraz na volnočasový rozměr. Důvodem je efektivnější navázání přátelského vztahu skrze pozitivní zážitky a nové prožitky, ale také prostý fakt, že zejména mladší účastníci programu zpravidla nejsou v prvních týdnech procesu schopní si vytyčit konkrétnější cíl spolupráce. Neznamená to ale, že po formulaci cíle se volnočasový rozměr zcela vypustí. Mentoringový tandem nadále věnuje určitý prostor volnočasovým aktivitám, ale zároveň postupnou prací na cíli směřuje k jeho naplnění.

Příklad schůzek na začátku mentoringového procesu

1. schůzka: Procházka po okolí bydliště menteeho, debata o jeho motivaci zapojení do programu, škole, kamarádech, zálibách a trávení volného času obecně
2. schůzka: Na základě informací o menteeho zájmech z předchozí schůzky návštěva boulderové stěny
3. schůzka (po podepsání podmínek spolupráce): Návštěva knihovny, vyhledávání titulů relevantních k zájmům menteeho
4. schůzka: Projížďka na bruslích, diskuse nad knihami z minulé schůzky, zmapování menteeho představ o potenciálním cíli

Selfie ze schůzky

PROBLEMATICKÉ SITUACE

BĚHEM SCHŮZEK

Během schůzek nastává prostor pro různé situace vymykající se obvyklému průběhu.

TECHNICKÉ PROBLÉMY

Mentoři se mohou setkat s potížemi technického rázu. Pokud se jedná například o změnu podmínek (počasí, doprava), zrušení aktivity a podobně, je třeba být připraven, být flexibilní a situaci řešit ve dvojici. Je dobré si dopředu vyjasnit individuální hranice a možnosti i co se např. cestování týče a mít záložní variantu.

INDIVIDUÁLNÍ HRANICE

Problémům individuálního rázu (mentee či mentor má z něčeho strach, nevyhovuje mu např. nějaká aktivita, způsob dopravy, situace) je dobré předcházet rozhovorem a společnou přípravou. Při rozhovorech s menteem mohou vyvstat situace, kdy mentor neví, jak vhodně zareagovat, či zda témata nejsou příliš silná na to, co jejich vztah a kompetence mentora unesou. Povětšinou mentee cítí a ctí fázi vztahu, a proto přináší témata adekvátní, může se ale stát, že mentor není připraven příliš intimní či závažná témata probírat. Zde je na místě upřímná, ale opatrná reflexe, vhodné zareagování a ubezpečení menteeho, že prostor vhodný k probrání tohoto existuje. Může se jím stát mentoring v budoucnu, pokud ne, může mentor s menteem například přemýšlet, komu je vhodné toto říci, mohou společně vyhledat kontakty a připravit se na první setkání.

Mentor tyto situace konzultuje s koordinátorem, který má více možností i co se např. týče komunikace s rodinou menteeho. Mentor i přes ctění mlčenlivosti samozřejmě dbá na svoji ohlašovací povinnost.[5]

FINANCE

Finanční závazky mezi menteem či jeho rodinou a mentorem do mentoringového programu nepatří. Hranice toho, kdo co platí, jsou předem dané. Mentor platí vstupy (které jsou mu následně propláceny). Je na individuálním zvážení, jak postupovat v případě, že si s menteem následně například dají malé občerstvení. Obvykle si mentee své další výdaje hradí sám. Mentor může menteeho příležitostně pozvat, měl by ale mít na paměti, že cílem je, aby si aktivity a styl trávení volného času klient do budoucna mohl ponechat i po skončení mentoringu. Je tím pádem žádoucí, aby se aktivity pohybovaly v obvyklých finančních možnostech menteeho.

VNĚJŠÍ FAKTORY

Nezávisle na menteem a mentorovi se můžou měnit věci v jejich okolí. Mentee často přichází z rodiny potýkající se s problémy rozličného typu, proto je možné, že se jeho situace může vyvíjet nepříznivým způsobem. Opět zde platí pravidlo, že mentor nikterak nezasahuje do samotného fungování rodiny, nekontaktuje rodiče, nezapojuje se finančně či hmotnými dary. Mentor neposkytuje krizovou intervenci, ale

[5] http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=915

může být průvodcem na cestě ji vyhledat. Nejlépe přes koordinátora může odkázat na další služby, které Člověk v tísni či jiná organizace, úřad nebo například zdravotnictví poskytuje.

RE-MATCHING

Může se stát, že dvojice mentoring přeruší. Tato situace nastává například z důvodu shledání, že si mentee a mentor navzájem nevyhovují, v pokročilejší fázi vztahu jsou důvodem častěji rozdílné časové možnosti, či například změna práce a stěhování mentora. V tomto případě koordinátor provede dvojici ukončením vztahu. Je vhodné, aby se spolu sešli a dosavadní mentoring zhodnotili. Koordinátor by měl tuto skutečnost citlivě ošetřit tak, aby ani jeden z dvojice, ale zejména mentee (pokud mu odchází mentor), neodcházel s negativními pocity či přímo pocity viny.

Pokud mentee chce nadále ve službě pokračovat, následuje proces stejný jako u prvotního matchingu.

SPECIFICKÉ PORUCHY ČI ONEMOCNĚNÍ

Koordinátor by měl na počátku zjistit možná zdravotní omezení menteeho a ty mentorovi komunikovat. Díky tomu mentor společně s menteem dávají pozor, aby nenastala krizová situace vyvolaná např. alergií, astmatem, pohybovým omezením a podobně. Pokud mentee má omezení plynoucí z jeho psychiatrické diagnózy, je třeba být velmi obezřetný, od začátku s nimi počítat a průběžně je konzultovat s koordinátorem.

PRÁCE S CÍLI

POMALÝ START A FORMULACE CÍLE

S cílem je třeba pracovat od samého počátku. Již při představování služby seznamujeme potenciální účastníky s prací s individuálním cílem jako se samozřejmou součástí programu. Tímto účastníky vedeme k tomu, aby měli budoucí cíl na paměti od počátku mentoringu a aby o něm přemýšleli a mluvili spolu. K počátku formulování cíle by mělo docházet zhruba do 3 měsíců od začátku mentoringu.

Formulování cíle může dle míry potřeby doprovázet koordinátor. Ten se dvojice průběžně ptá na vývoj, případně se na společné schůzce přímo zapojí do společného rozhovoru na toto téma.

Tipy na práci s cíli:

- Zaznamenávání častých témat
- Přihlédnutí k aktuálním plánům a toho, co má mentee před sebou
- Pojmenování toho, co činí menteemu obtíže či jej omezuje

Osvědčila se například práce s deníčkem, do kterého si dvojice společně zapisuje svoje zážitky z mentoringu a témata, o kterých se bavili.

SMART

Při samotném definování cíle dbáme na to, aby byl konkrétní a dosažitelný. Cíl může vycházet z abstraktnější motivace (např. „být více sebevědomý“), potom je ale vhodné jej konkretizovat (například na nějaké konkrétní dovednosti či výzvu). I na tyto cíle lze vztáhnout známá pomůcka „SMART“.

Chceme, aby cíl byl:

S specifický

M měřitelný

A akceptovaný

R realistický

T (time-bound) terminovaný/časově ohraničený

EVALUACE

Evaluací myslíme standardizovanou podobu pravidelného hodnocení služby. Tu provádíme s frekvencí jednoho roku, tj. rok po podepsání mentoringové smlouvy. Nástrojem je evaluační dotazník (viz příloha č. 7).

Anonymizovaný dotazník vyplňuje mentee a mentor každý zvlášť, tak, aby mohli být ve svých odpovědích co nejupřímnější. Oba dva hodnotí aspekty vztahu jako takového a jeho smyslu.

Data slouží zejména pro koordinátory programu, aby mohli dobře sledovat účinnost nastavení programu, případně problematické či nefunkční prvky měnit. Data také mohou dobře sloužit pro prezentaci služby pro organizaci, jiné služby či veřejnost.

SPOLEČNÉ AKTIVITY

V mentoringovém programu jde primárně o rozvoj jednotlivce, mladistvého ze sociálně znevýhodněného prostředí, přičemž výsledek procesu v největší míře závisí na individuálním přístupu mentora k menteemu. Neupozaďujeme nicméně pozitivní vliv na rozvoj mladistvého skrze socializaci v nerizikovém kolektivu. Součástí našeho programu jsou tedy i skupinové aktivity volnočasového charakteru, jichž se pod dohledem koordinátorů účastní všechny mentoringové tandemy. Orientační doporučená frekvence je jednou za 2-3 měsíce a mentoři si mohou tuto aktivitu zapsat do Arumu jako společnou schůzku s menteem.

Ambice těchto aktivit je kromě vytvoření společného pozitivního zážitku dvojího rázu. Jednak mají mentoři příležitost sledovat chování svého svěřence v širším kolektivu, také ale samotní mentees si skrze setkávání s ostatními vrstevníky i mentory rozšiřují sociální kapitál.

Vlastní zkušenost s akcemi tohoto typu je, že se dobrovolníci s klienty začnou postupně domlouvat na skupinových aktivitách i mezi sebou. Tyto akce, byť jsou kolektivního charakteru, se počítají jako klasická mentoringová schůzka a stejně jako námi organizované volnočasové aktivity přispívají k lepší socializaci klientů.

Společná návštěva lanového centra pod dozorem zkušených instruktorů

FACEBOOKOVÁ SKUPINA

Pro zintenzivnění komunikace mentorů a mentees napříč tandemy jsme vytvořili soukromou facebookovou skupinu *Tým mentoring*. Účelem bylo nejen vytvořit společnou komunikační platformu, ale také prostor pro sdílení zážitků, zkušeností a doporučení. Může trvat řádově týdny či měsíce, než se aktivita ve skupině opravdu rozproudí, nicméně v dlouhodobém horizontu vede – z naší zkušenosti - zapojení sociálních sítí k zefektivnění komunikace s mladší generací.

Úlohou koordinátora je moderovat aktivitu v této skupině. Nejčastějšími příspěvky koordinátora mohou být tipy na konkrétní aktivity či organizace společných aktivit. Podstatné je, aby koordinátor dění ve skupině sledoval a reagoval na příspěvky či komentáře ostatních členů. Koordinátor je také zodpovědný za pozvání jednotlivých tandemů. Je vhodné zvát ty, se kterými je už navázána spolupráce a je pravděpodobné, že budou v mentoringovém procesu pokračovat.

Úlohou mentorů je sdílet fotografie či zážitky ze svých schůzek a aktivizovat v tomto ohledu své mentees. V případě, že mentor či mentee nemá na této sociální síti vlastní profil, lze to řešit např. založením minimalistického profilu pouze pro účel skupiny nebo přetlumočením dění ve skupině mentorovi či menteemu bez profilu.

Turnaj v ping-pongu, který si mentoři a mentees domluvili srze facebookovou skupinu

CASE MANAGEMENT

Na obsáhlém portfoliu vzdělávacích služeb PSI patří mentoring mezi nováčky. S přihlédnutím k tomu, že jedním ze způsobů náboru mentees je oslovení klientů jiné služby, může nastat situace, že mentee bude souběžně klientem jiné vzdělávací služby, nebo bude mít alespoň klientskou minulost. V zásadě nebráníme tomu, aby s námi klient spolupracoval i v rámci více než jedné poskytované služby PSI. Rovněž je pravděpodobné, že klient bude paralelně spolupracovat i s jinými organizacemi či institucemi. V těchto případech je potřeba dobře nastavit komunikaci a sdílení informací mezi zapojenými koordinátory či externími subjekty, resp. mít kvalitní "case management" (dále jen CM).

CM obecně označuje způsob efektivnějšího řešení situace klienta formou koordinování spolupráce všech zapojených subjektů (Case management v sociálních službách, 2018). Je možné, že zájemce o mentoring, se kterým začínáme spolupracovat, je klientem i jiných subjektů, kde již CM probíhá. V takové situaci doporučujeme s koordinátorem CM, u kterého se komunikace zapojených subjektů sbíhá, bezodkladně navázat komunikaci a nastavit způsob spolupráce. Klasickým případem aktivního CM je účast na případové konferenci[6].

Dalším možným scénářem je zmíněná souběžnost služeb PSI u jednoho klienta. Zde se jedná o tzv. vnitřní CM, tedy nastavení komunikace a sdílení v rámci týmu organizace (Case management v sociálních službách, 2018). Klienti služeb PSI mají nutně vytvořený klientský profil v databázi Arum. S příchodem další služby do života klienta, např. když se k doučování po několika měsících spolupráce přidá mentoring, se nevytváří nový profil klienta, nýbrž pouze další zakázka. Koordinátoři mají tedy k dispozici stejný profil a vidí veškeré úkony k němu zapsané. Kupř. koordinátor mentoringu má tak přístup k zápisům dobrovolníka, který jeho klienta doučuje a naopak. Je vhodné se sdílenými informacemi zacházet obezřetně a vést CM primárně v rovině koordinátorů a až sekundárně v rovině dobrovolníků.

[6] „Případová konference je jednou z metod sociální práce, která je využívána orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Spočívá v zapojení rodičů (popřípadě jiných osob zodpovědných za výchovu dítěte), samotného dítěte, jiných osob blízkých rodině a dítěti a dalších subjektů, které se podílejí na ochraně dítěte a řešení jeho situace." ... „Může jít o školy a školská zařízení, poskytovatele sociálních služeb, lékaře, zdravotnická zařízení, policii, státní zástupce a další odborné pracovníky (např. psychology). Případová konference je pořádána v zájmu dětí a rodin a je příležitostí pro hledání řešení situace dítěte." (Případová konference, 2018).

NETWORKING

Jak bylo zmíněno v úvodu metodiky, nejsme zdaleka jedinou organizací, jež mentoringový program provozuje. Naší ambicí je neuzavírat se programům ostatním organizací, ale naopak s nimi sdílet své zkušenosti, čerpat inspiraci a udržovat kontakt. Pro označení procesu vytváření těchto vztahů za účelem výměny informací a rozšiřování profesních vazeb se obecně užívá pojmu "networking"[7] (Networking, 2018). Ať už v lokálním, celorepublikovém nebo mezinárodním kontextu, vždy má smysl se networkingu alespoň minimální měrou věnovat, jelikož může znatelně zvýšit kvalitu poskytované služby či o ní zvýšit povědomí.

V praxi to může znamenat vyhledání místních organizací s agendou podobnou té naší, navázání přímého kontaktu, účast na konferencích atp. Také nám nic nebrání uspořádat vlastní networkingovou akci, na níž dané organizace či instituce sezveme za účelem vzájemného propojení. V různých krajích nebo městských částech může pod křídly OSPOD fungovat i tzv. lokální síťař, jenž má na starosti mapování a komunikaci s poskytovateli služeb dané lokality a může být v tomto ohledu velmi užitečným pomocníkem (Podpora lokálního síťování, 2013). Networking může mít různé podoby, např. se může jednat o schůzky, kde se organizace vzájemně představí a hledají způsob, jak si být vzájemně nápomocny, pravidelné setkávání, na kterém se probírají předem dohodnutá témata, nebo jednoduše motivační aktivitu s cílem udržení kontaktu a diskuse o možných formách spolupráce.

Kromě udržování komunikace s předními zástupci místních mentoringových programů se pražská pobočka PSI v době tvorby metodiky angažuje v těchto networkingových uskupeních:

- Podpůrná skupina koordinátorů dobrovolníků: více než 10 organizací operujících na území Prahy, jejichž koordinátoři se jednou za 4 měsíce schází ke konkrétním tématům
- Komunitní plánování MČ Praha: setkávání poskytovatelů služeb v rámci různých městských částí
- European Mentoring Network: iniciativa instituce European Center for Evidence-Based Mentoring, která organizuje různé konference, workshopy a další setkání za účelem propojování a spolupráce evropských mentoringových programů

[7] V českém jazyce se někdy uvádí i zástupný pojem "síťování" (Networking, 2018).

ZDROJE

114 Years of History. *Big Brothers Big Sisters of America* [online]. Big Brothers Big Sisters of America, 2018 [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: http://www.bbbs.org/history/

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy*. 13. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.

BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.

Case management v sociálních službách. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. Agentura pro sociální začleňování, 2018 [cit. 2018-08-14]. Dostupné z: http://www.socialni-zaclenovani.cz/case-management-v-socialnich-sluzbach

FARREN, Caela. *Eight Types of Mentors: Which Ones Do You Need?* [online]. MasteryWorks, 2006 [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: http://www.masteryworks.com/newsite/downloads/Article3_EightTypesofMentors-WhichOnesdoyouNeed.pdf

Metodika programu - podpora vzdělávání [online]. Praha: Člověk v tísni, [2012], s. 13-15 [cit. 2018-07-25]. ISBN 978-80-87456-27-9. Dostupné z: https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/238/file/1386673919-metodika-podpory-vzdelavani-tisk.pdf

Networking. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2018-08-14]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Networking

PARSLOE, Eric. a Melville. LEEDHAM. *Coaching and mentoring: practical conversations to improve learning*. 2nd ed. Philadelphia: Kogan Page, 2009. ISBN 978-0-7494-4365-8.

Podpora lokálního síťování. *Právo na dětství* [online]. MPSV, ©2013 [cit. 2018-08-14]. Dostupné z: http://www.pravonadetstvi.cz/systemova-podpora-procesu-transformace-systemu-pece-o-ohrozene-deti/aktivity-projektu/podpora-rozvoje-sluzeb/podpora-lokalniho-sitovani/

Program Pět P. *HESTIA* [online]. HESTIA - Centrum pro dobrovolnictví, z. ú., 2018 [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: http://www.hest.cz/cz/co-delame/program-pet-p

Případová konference. *Slovník sociálního zabezpečení* [online]. MPSV, 2018 [cit. 2018-08-14]. Dostupné z: http://slovnik.mpsv.cz/pripadova-konference.html

Výroční zpráva 2017 [online]. Praha: © Člověk v tísni, 2018 [cit. 2018-07-25].
Dostupné z: https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/932/file/cvt-vz-2017-cz.pdf

Metodika byla vytvořena v rámci projektu OP PPR - Člověk mezi lidmi

reg. č.: CZ.07.4.68/0.0/0.0/15_005/0000036

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR

PRA HA
PRA GUE
PRA GA
PRA G

PŘÍLOHY

Příloha č. 1

Člověk v tísni, o.p.s.

CÍLOVÁ SKUPINA PROGRAMU MENTORING

Jedná se o práci s dětmi/dospívajícími ve věku od 12 do 26 let ohrožené sociálním vyloučením.
Situaci každého zájemce posuzujeme vždy individuálně.

Spolupráce se navazuje v případě, že:

- finanční situace rodiny nedovoluje rodičům zajistit komerční volnočasové aktivity

Klient dále splňuje minimálně dvě z těchto kritérii znevýhodnění:

- pochází z málo podnětného rodinného prostředí, dítě z rodiny s nízkým sociálním statusem o má výchovné problémy
- má sníženou známku z chování, dohled kurátorů OSPOD o je z rodiny ohrožené sociálně patologickými jevy
- je z rodiny v krizové situaci
- je z neúplné či vícečetné rodiny
- má absence ohrožující prospěch, neomluvené absence, opakované krátkodobé (zejména páteční a pondělní) absence, neúčast na odpoledním vyučování
- potřeba podpůrných opatření
- žádný z rodičů/zákonných zástupců nemá vyšší než základní vzdělání o je z etnické menšiny, náboženské menšiny

K čemu mentoring slouží?

Mentoring je smysluplné trávení volného času 1xtýdně s mentorem – "parťákem", který umožní svému mladšímu svěřenci poznat nová místa, nové lidi, zažít nové věci a pracovat na svém rozvoji (toho, co ho baví/zajímá, hledání, v čem by se chtěl/mohl zlepšit, přičemž konkrétní témata si vždy domlouvá dítě společně s mentorem).

Kdo je mentor?

Mentoři jsou dobrovolníci, procházející přijímacím výběrem a školením. Jedná se o zajímavé mladé lidi, kteří chtějí nabídnout svůj čas a sdílet své zkušenosti. K dítěti/dospívajícímu pak přistupují rovnocenně jako k "parťákovi".

Jak funguje mechanismus nabízení služby potenciálním zájemcům?

Dítě/dospívajícího z cílové skupiny vytipuje sociální pracovník/učitel/výchovný poradce a **krátce představí a nabídne službu přímo dítěti.** V případě, že má dítě/dospívající zájem dozvědět se víc a zapojit se, představí službu i jeho rodičům/zákonnému zástupci a dotáže se, zda rodič souhlasí s předáním svého kontaktu koordinátorům mentoringu (viz kontakty níže), aby se mu ozvali.

Jak vzbudit zájem o program v cílové skupině?

Mentoring ti dá možnost: zabít nudu, vyzkoušet nové věci (lanové centrum, laser-game, parkour, atp.), zažít úspěch, pokecat si, v něčem se zlepšit, najít dobrou školu nebo práci, zkrátka vzít příležitost za pačesy…

Kontaktní osoby projektu:

Jména a příjmení
Pracovní pozice
Název organizace/pobočky
Adresa
Kontaktní email
Kontaktní telefon

Jména a příjmení
Pracovní pozice
Název organizace/pobočky
Adresa
Kontaktní email
Kontaktní telefon

Příloha č. 2

Dotazník pro zájemce o mentoring

Zájemce:

Jméno:		
Datum narození:		
Bydliště:		
Škola (obor):		
Třída:		
Časové možnosti (kdy máš čas se potkávat s mentorem):		
Zájmy (co tě baví, co rád děláš ve volném čase):		
Pravidelné mimoškolní aktivity, kroužky:		

Domácnost:

Počet členů domácnosti:	Dospělí:	Děti:	
Zákonní zástupci:	Jméno:	Dokončené vzdělání:	Zaměstnání:
	Jméno:	Dokončené vzdělání:	Zaměstnání:
Telefon (na tebe + na rodiče):			
Jak ses o službě dozvěděl:			
Probíhala spolupráce s ČVT v minulosti?:			
Spolupráce s jinou neziskovou organizací nebo s úřadem:			

Jaké máš plány? Napadá tě, s čím by ti mohl mentor pomoct/co by si s ním chtěl řešit?

Jak by měl vypadat tvůj mentor (co by měl umět, jaké by měl mít vlastnosti)?

Příloha č. 3

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Praha – pól růstu ČR

PRAHA
PRAGUE
PRAGA
PRAG

Informovaný souhlas a podmínky spolupráce

Jmenuji se ....., datum narození.....

a přeji si spolupracovat s ....., koordinátorem mentoringu, v rámci programu Podpora vzdělávání v rodinách Programů sociální integrace společnosti Člověk v tísni, o.p.s., se sídlem Šafaříkova 635/24 Praha 2.

Telefon na koordinátora mentoringu: .....

Telefon na zákonného zástupce: .....

Využívání služby mentoring se týká mého syna/mé dcery (dále „mentee"):

Jméno a datum narození: .....

Bydliště: .....

Informace o programu a souhlas se zpracováním osobních a citlivých osobních údajů:

Dostal/a jsem základní informace o tomto programu (práva klienta):
Vím, že koordinátor programu Podpora vzdělávání a dobrovolník budou vést elektronický záznam z každého doučování, případně našeho společného jednání. Vím, že mám právo do těchto záznamů nahlížet a vyjadřovat se k informacím v nich obsažených. Vím, že k informacím z tohoto spisu mají přístup pouze nadřízení výše uvedeného pracovníka a správce databáze klientských spisů, a že tyto informace nemohou být poskytovány dalším osobám bez mého souhlasu (vyjma zákonných povinností poskytovatele). Vím, že tento „informovaný souhlas" a smlouva o uzavření spolupráce, jsou dále ukládány v elektronickém archivačním systému ELO, a to za účelem archivace projektové dokumentace, kde k nim má přístup pouze projektový a finanční manažer.

Vím, že některé údaje mohou být statisticky zpracovány bez uvedení mého jména. Vím, že poskytované služby neplatím a mohu se kdykoliv rozhodnout ukončit spolupráci bez uvedení důvodu. Vím, kdy koordinátor programu Podpora vzdělávání v rodinách může ukončit spolupráci s mojí osobou.

Uděluji tímto ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, výslovný informovaný souhlas společnosti Člověk v tísni, o.p.s., se sídlem Praha 2, Šafaříkova 24, PSČ 12000 pro evidenci, archivaci a statistické zpracování mých osobních i citlivých osobních údajů (například rodinné poměry, věk, vzdělání, zdravotní stav, majetkové poměry, odsouzení za trestné činy, sociální dovednosti), jakož i osobních a citlivých údajů týkajících se dítěte, v rozsahu nezbytném pro spolupráci s pracovníky společnosti Člověk v tísni, o.p.s. a pro potřeby kontroly ze strany donátorů a za účelem vyřizování možných stížností po dobu trvání této spolupráce a dále po dobu nejdéle dvaceti let. Tento souhlas uděluji svobodně a dobrovolně.

Byl jsem poučen o svých právech dle ust, § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Jsem si vědom/a, že před udělením tohoto souhlasu byly údaje vztahující se k mé osobě evidovány v anonymní podobě, a to od ....., kdy jsem se stal zájemcem o službu.

V Praze dne .....

Podpis: .....

Člověk v tísni, o.p.s.

Vím, že v rámci programu Podpory vzdělávání v rodinách mohu využít tyto služby:

- Mentoring – podpora a rozvoj potenciálu mladého člověka-menteeho prostřednictvím pravidelného setkávání s dobrovolníkem-mentorem.
- Individuální doučování dítěte – pomoc při mimoškolním vzdělávání mého dítěte prostřednictvím dobrovolníka nebo pracovníka, poradenství v oblasti domácí přípravy dítěte do školy zpravidla v rozsahu 1x týdně 2 hodiny (není-li uvedeno jinak)
- Asistenci a poradenství v oblasti vzdělávání - zprostředkování informací, které jsou důležité pro výchovu a vzdělávání mých dětí, doprovod do vzdělávacích institucí, pomoc při jednání s těmito institucemi, doporučení dalších služeb
- Volnočasové vzdělávací aktivity pro děti zapojené do doučování – skupinové volnočasové aktivity, individuální volnočasové aktivity, zprostředkování nabídky služeb podporujících smysluplné trávení volného času dětí, externí kroužky (dle možností organizace)
- Výjezdové a pobytové programy pro děti – v případě možností organizace a dostatečného zájmu

V rámci služby Mentoring se každý z aktérů zavazuje k plnění následujících povinností:

Povinnosti zákonného zástupce:

- umožní pravidelný kontakt menteeho s dobrovolníkem-mentorem (alespoň 1x týdně)
- nezasahuje do spolupráce mezi mentorem a menteem
- komunikuje s koordinátorem v případě potřeby
- respektuje, že nebude mít přístup k informacím ze spolupráce mentora a menteeho, pokud s tím nebude mentee výslovně souhlasit

Povinnosti koordinátora:

- odpovídá za kvalitu služby a metodické vedení dobrovolníka-mentora
- pravidelně poskytuje zpětnou vazbu na spolupráci mentora a menteeho
- spolupracuje na definování cílů spolupráce mentora a menteeho a jejich naplňování
- vede pravidelný záznam o spolupráci do klientské databáze

Povinnosti mentora:

- pravidelně se alespoň 1x týdně schází s menteem
- je v pravidelném kontaktu s koordinátorem
- spolupracuje na definování cílů spolupráce mentora a menteeho a jejich naplňování
- přizpůsobuje službu individuálním potřebám menteeho
- vede pravidelný záznam o spolupráci do klientské databáze
- zavazuje se chodit včas na domluvená setkání, případně se včas omluví
- pravidelně se účastní skupinových intervizí

Povinnosti menteeho:

- pravidelně se alespoň 1x týdně schází s mentorem
- je v pravidelném kontaktu s koordinátorem
- spolupracuje na definování cílů spolupráce mentora a menteeho a jejich naplňování
- zavazuje se chodit včas na domluvená setkání, případně se včas omluví

Podmínky ukončení spolupráce:

Společnost Člověk v tísni, o.p.s. může ukončit spolupráci s klientem v případě, že

- klient nedodržuje povinnosti stanovené touto dohodou
- klient úspěšně naplnil stanovené cíle spolupráce, které jsou přílohou této dohody

Klient může ukončit spolupráci se společností Člověk v tísni, o.p.s. kdykoliv, ovšem vždy s konkrétním odůvodněním, které je možné poskytnout písemně nebo ústně na konzultaci s koordinátorem.

Souhlas s pořizováním a používám fotodokumentace:

Souhlasím – nesouhlasím s tím, aby byly v průběhu spolupráce pořizovány fotografie mého dítěte/mé osoby a aby byly tyto fotografie používány za účelem prezentace činnosti společnosti Člověk v tísni, o.p.s. (např. na FB, webových stránkách organizace) a za účelem dokumentace činnosti donátorovi. Tento souhlas uděluji na dobu neomezenou. Vím, že ho mohu vzít kdykoli zpět a požadovat stažení jednotlivých fotografií, na kterých jsem já/mé dítě.

Vím, že mohu oslovit ....., telefon: ....., ředitele pobočky, případně ....., telefon: ....., **koordinátorku služeb a on/a vyřídí moje stížnosti, případně mi odpoví na další otázky ohledně spolupráce. Vím o dalších způsobech podávání stížností.**

V Praze dne ..... zákonný zástupce:.....

V Praze dne ..... koordinátor:.....

V Praze dne ..... mentor:.....

V Praze dne .....mentee:.....

Adresa pobočky:

Příloha č. 4

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Praha – pól růstu ČR

DOTAZNÍK PRO MENTEES

1. Jak mentoring celkově hodnotíš?

1	2	3	4	5	Nevím, nedokážu posoudit
Velmi dobře	Spíše dobře	Ani dobře, ani špatně	Spíše špatně	Velmi špatně	

2. Jak hodnotíš tvého mentora?

1	2	3	4	5	Nevím, nedokážu posoudit
Velmi dobře	Spíše dobře	Ani dobře, ani špatně	Spíše špatně	Velmi špatně	

3. Je pro tebe mentoring přínosný?

1	2	3	4	5	Nevím, nedokážu posoudit
Určitě ano	Spíše ano	Ani ano, ani ne	Spíše ne	Určitě ne	

4. Co jsi se během mentoringu naučil/a či poznala nového? V čem konkrétně ti mentoring pomohl?

.....

.....

.....

.....

5. Doporučil/a bys mentoring svým kamarádům či známým?

1 Určitě nedoporučil/a	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Určitě doporučil/a	Nevím

6. Chceš nám závěrem něco vzkázat? Máš nějaký návrh na zlepšení?

.....

.....

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Praha – pól růstu ČR

DOTAZNÍK PRO MENTORY

1. Jak mentoring celkově hodnotíte?

1	2	3	4	5	Nevím, nedokážu posoudit
Velmi dobře	Spíše dobře	Ani dobře, ani špatně	Spíše špatně	Velmi špatně	

2. Jak hodnotíte práci koordinátora?

1	2	3	4	5	Nevím, nedokážu posoudit
Velmi dobře	Spíše dobře	Ani dobře, ani špatně	Spíše špatně	Velmi špatně	

3. V čem byl podle vás mentoring pro menteeho přínosný? Jak hodnotíte jeho přístup a aktivitu?

.....

.....

.....

.....

4. Přinesl mentoring i něco vám osobně? A co?

.....

.....

.....

.....

5. Doporučil/a byste práci mentora své rodině, přátelům či známým?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nevím
Určitě nedoporučil/a									Určitě doporučil/a	

6. Chcete nám závěrem něco vzkázat? Máte nějaký návrh na zkvalitnění služby?

.....

.....

Příloha č. 5

Člověk v tísni, o.p.s.

Dotazník pro zájemce o mentoring dětí/dospívajících ze sociálně znevýhodněného prostředí

Příjmení, jméno:

Rok narození:

Telefon: +420

Email:

Zaměstnání/škola:

Lokalita, kde bydlím/pracuji:

Zájmy/ co rád/a dělám ve volném čase:

Jakými vlastnostmi bych charakterizoval/a svou osobnost:

Předchozí zkušenosti s prací s dětmi/dospívajícími:

Přibližný věk dítěte/dospívajícího, se kterým bych v mentoringu rád/a pracoval/a:

Jaké dovednosti/zkušenosti bych v rámci mentoringu dítěti/dospívajícímu rád/a nabídl/a:

Moje předběžné časové možnosti (které dny + od kolika hodin cca):

PO

ÚT

ST

ČT

jiné:

Nehodící škrtněte (**ctrl+3**)
Chci / Nechci být zařazen/a do mailing listu ČvT a dostávat informace o pravidelných (volnočasových, vzdělávacích) aktivitách.

Příloha č. 6

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Praha – pól růstu ČR

PRA HA
PRA GUE
PRA GA
PRA G

Smlouva o dobrovolnické činnosti

Smluvní strany:

Člověk v tísni, o. p. s.
Šafaříkova 24, 120 00 Praha 2
IČ: 257 55 277
zastoupená .....
dále jen organizace

a
paní/slečna/pan:.....
rodné číslo:.....
trvalé bydliště:.....
dále jen dobrovolník

uzavírají tuto smlouvu o dobrovolnické činnosti:

Článek I.
Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek organizace umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek dobrovolnickou činnost pro její vlastní potřebu na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat tuto činnost svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

Článek II.
Podmínky výkonu dobrovolnické činnosti

1. Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou činnost od ..... do .....
2. Místem výkonu dobrovolnické činnosti je .....
3. Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi: .....
4. Ubytování a stravování po dobu výkonu dobrovolnické činnosti si dobrovolník zajišťuje na vlastní náklady.
5. Dobrovolník se zavazuje k účasti na předvstupní přípravě organizované organizací a organizace se zavazuje tuto přípravu dobrovolníkovi poskytnout včetně informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické činnosti, která by mohla ohrozit jeho život nebo zdraví.
6. Smluvní strany se dohodly v následujících otázkách takto:
   - náhradu výdajů spojených s nezbytnou přípravou dobrovolníka k výkonu činnosti dle této smlouvy ponese organizace.
   - organizace poskytne dobrovolníkovi náhradu cestovních výdajů za cesty z ..... do ..... a zpět; takto vynaložené výdaje je dobrovolník povinen organizaci prokázat předáním originálů cestovních dokladů; náhrada výdajů bude dobrovolníkovi vyplácena .....
   - pracovní doba dobrovolníka je stanovena na ..... dní v týdnu, ... hodin denně.
   - podmínky pro udělení volna jsou vlastní žádost dobrovolníka a souhlas osoby dohlížející za organizaci na činnost dobrovolníka.
   - výkon dobrovolnické činnosti může kterákoliv ze stran předčasně ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodu účinnou ke dni doručení druhé smluvní straně.

7. Dobrovolník bere na vědomí, že touto smlouvou se nezakládá výkon dobrovolnické služby podle zákona č. 198/2002 Sb. V té souvislosti si je vědom toho, že po dobu činnosti dle této smlouvy za něj stát neplatí pojistné na veřejné zdravotní pojištění ani jiné pojištění, a že příjem (náhrada cestovních výdajů) získaný na základě této smlouvy může podléhat daňové povinnosti.
8. Dobrovolník je povinen podle pokynů organizace konat osobně, řádně a svědomitě práce mu přidělené podle této smlouvy ve stanovené pracovní době, řídit se pokyny svých nadřízených a vnitřními předpisy vydanými organizací, předpisy o ochraně zdraví při práci a protipožárními předpisy, které se vztahují k práci jím vykonávané, a dodržovat kázeň. Dobrovolník je povinen dodržovat pracovní řád a další vnitřní předpisy organizace, a to zejména vnitřní předpisy vydané organizací k zamezení korupce a k jejímu odhalování. Dobrovolník je dále povinen dodržovat interní předpisy a pokyny platné v rámci jednotlivých sekcí organizace, které se na něj s ohledem na jeho pracovní zařazení vztahují a s nimiž byl seznámen. Dobrovolník se zavazuje při své práci dodržovat etické standardy respektované a prosazované organizací.
9. Dobrovolník je během trvání této smlouvy i po jejím skončení povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví při výkonu dobrovolnické činnosti nebo v souvislosti s tímto výkonem, a

   - které se týkají osob, jimž organizace poskytuje obecně prospěšné služby, nebo

   - které se týkají smluv, dokumentů, informací, dat či jiných údajů organizace, nebo

   - jejichž rozšíření by mohlo způsobit organizaci škodu, poškodit její dobré jméno nebo jinak se dotknout jejích oprávněných zájmů.
10. Dobrovolník je povinen chránit před zneužitím data a osobní údaje, s nimiž přijde do styku při výkonu činnosti dle této smlouvy. Dobrovolník se zavazuje shromažďovat pouze nezbytné osobní údaje, mít je bezpečně uložené a chráněné před neoprávněným přístupem.
11. Dobrovolník odpovídá organizaci za škodu, kterou jí způsobí při výkonu činnosti dle této smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní. Pokud k újmě došlo při výkonu činnosti nebo v přímé souvislosti s ní u jiné právnické osoby nebo fyzické osoby, odpovídá dobrovolník této právnické nebo fyzické osobě. Hrozí-li škoda, je dobrovolník povinen na ni upozornit organizaci.

Článek III.
Závěrečná ustanovení

1. Dobrovolník prohlašuje, že byl seznámen s tím, že ze strany organizace není sjednáno pojištění kryjící odpovědnost za škodu na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické činnosti způsobí z nedbalosti sám nebo která mu bude při výkonu dobrovolnické činnosti způsobena. Případné sjednání pojištění je ponecháno na uvážení dobrovolníka.
2. V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) v platném znění.
3. Veškeré změny a dodatky k této smlouvě vyžadují písemnou formu.
4. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.

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

.....	.....
dobrovolník	za organizaci (jméno osoby oprávněné jednat a podepisovat za organizaci)

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Praha – pól růstu ČR

PRA HA
PRA GUE
PRA GA
PRA G

Dohoda o mlčenlivosti

Účastníci dohody:

Člověk v tísni, o.p.s.
Šafaříkova 24, 120 00 Praha 2
IČ 25755277
Zastoupená .....
dále jen „společnost"

a

jméno:.....
trvale bytem:.....
r.č.: .....
dále jen „dobrovolník"

I.

Dobrovolník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozví při výkonu činnosti pro společnost nebo v souvislosti s tímto výkonem, a které se jakkoliv týkají klientů, nebo jiných osob, pokud tyto informace týkající se jiných osob mají nějaký vztah k činnosti, kterou bude dobrovolník vykonávat.

II.

Mlčenlivost se nevztahuje na poskytování údajů obecného statistického charakteru, pokud tyto údaje nelze ztotožnit s konkrétními osobami.

III.

Mlčenlivost se nevztahuje na sdělování informací v nezbytné míře zaměstnancům či jiným pracovníkům společnosti, pokud je takový postup nezbytný pro plnění úkolů uložených společností a za předpokladu, že tyto osoby jsou vázány obdobnou mlčenlivostí, jaká je upravena v této dohodě.

IV.

Mlčenlivostí není dobrovolník vázán v rozsahu nezbytném pro řízení před soudem nebo jiným orgánem, je-li předmětem řízení spor mezi ním a klientem nebo jeho právním nástupcem, popřípadě mezi klientem a společnostem. Povinností mlčenlivosti není dotčena zákonem uložená povinnost překazit spáchání trestného činu nebo jiné zákonné závazky, které nemohou být omezeny touto smlouvou.

V.

Mlčenlivost podle této dohody trvá i po skončení výkonu činnosti dobrovolného pracovníka pro společnost, a to neomezeně a ve stejném rozsahu.

VI.

Dobrovolný pracovník se zároveň zavazuje jednat při výkonu své dobrovolnické práce v souladu s tímto **Etickým kodexem dobrovolníka**:

1. Jednat s klientem čestně a svědomitě bez ohledu na věk, etnickou či národnostní příslušnost, pohlaví, sexuální orientaci či sociální situaci klienta
2. Zachovávat mlčenlivost ve věcech týkajících se klienta, pokud se na ně nevztahuje oznamovací povinnost
3. Nezasahovat do života svého klienta či jeho rodiny jinak, než vzhledem k předem dohodnutým podmínkám spolupráce
4. Nepůjčovat peníze ani neposkytovat dary vysoké hodnoty svému klientovi, ani nikomu z jeho okolí, zároveň žádné peníze ani takové dary nepřijmout
5. Nebrat od svého klienta ani jeho rodiny žádné dokumenty či jiné oficiální listiny
6. Nejednat jménem klienta v jeho nepřítomnosti s jinými institucemi
7. Pokud se dobrovolník při výkonu své činnosti i mimo ni seznámí s problematickou situací nebo s konkrétním problémem rodiny svého klienta, musí toto oznámit svému koordinátorovi
8. Účastnit se intervizí za účelem zkvalitnění své práce; aktivně konzultovat svou práci s koordinátorem

VII.

Dobrovolný pracovník/pracovnice tímto prohlašuje, že v minulosti nebyl/a pravomocně odsouzen/a pro trestný čin a že v době uzavření této dohody není proti němu/ní vedeno trestní řízení.

Dobrovolný pracovník /pracovnice dále prohlašuje, že byl/a v rámci programu Podpora vzdělávání seznámen/a s prevencí infekčních nemocí.

VIII.

Mlčenlivosti může být dobrovolný pracovník zbaven pouze statutárním orgánem společnosti nebo klientem podle toho, čeho se skutečnost vázaná povinností mlčenlivosti týká.

IX.

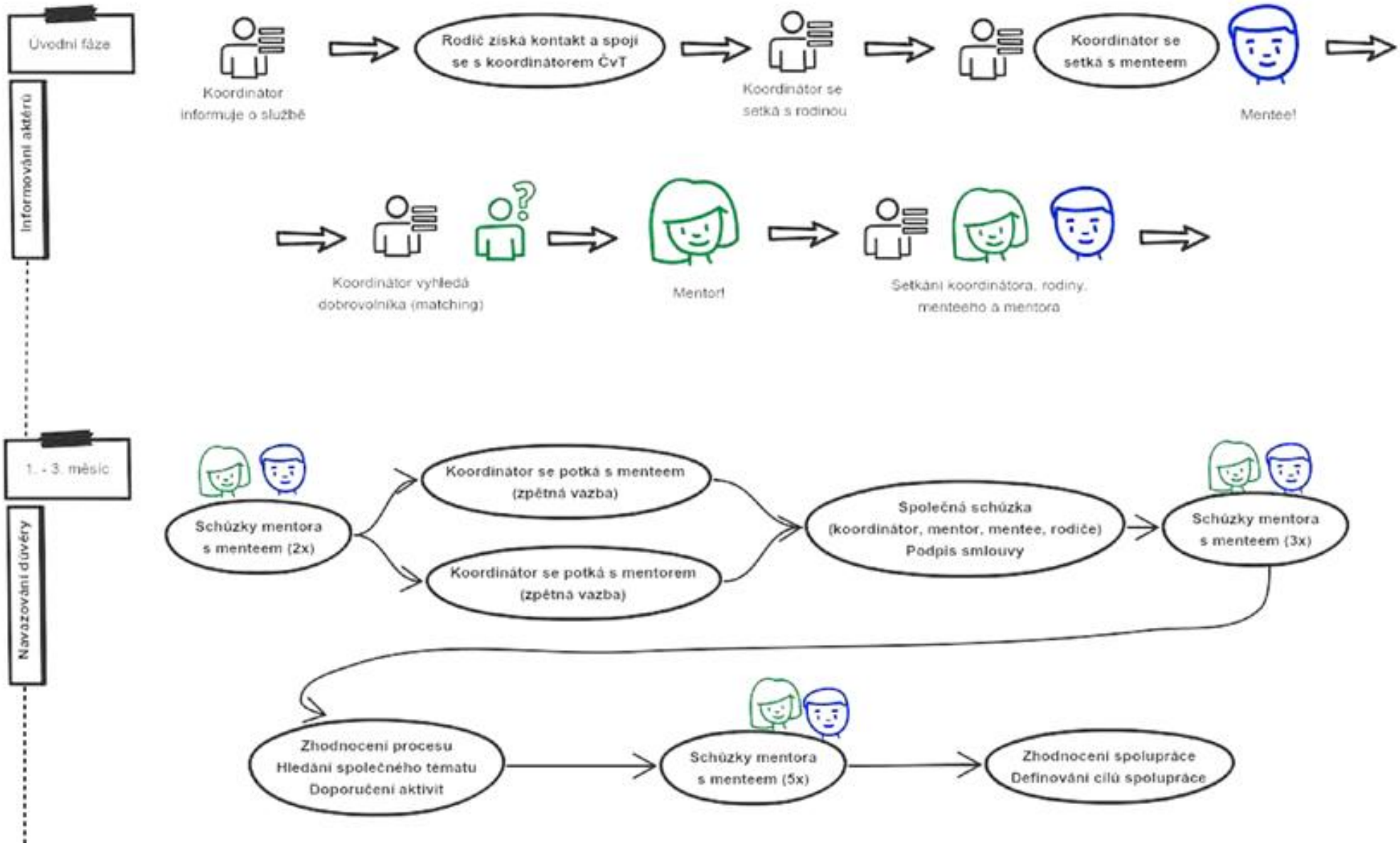
Tato dohoda se činí ve dvojím vyhotovení, pro každou stranu po jednom.

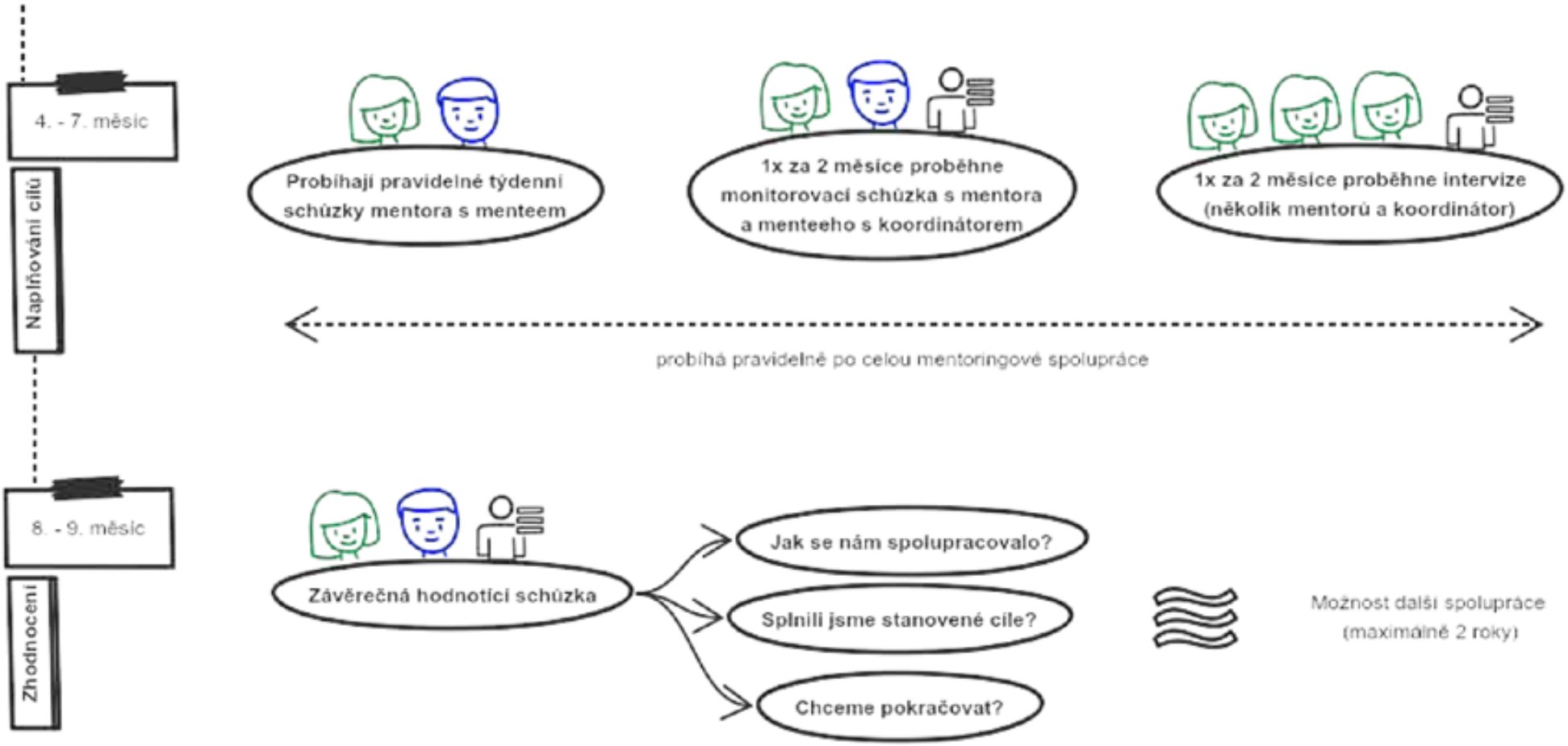
V Praze dne.....

....

za společnost dobrovolný pracovník

Příloha č. 7


Úvodní fáze
Informování aktérů
Koordinátor informuje o službě
Rodič získá kontakt a spojí se s koordinátorem ČvT
Koordinátor se setká s rodinou
Koordinátor se setká s menteem
Mentee!
Koordinátor vyhledá dobrovolníka (matching)
Mentor!
Setkání koordinátora, rodiny, menteeho a mentora
1. - 3. měsíc
Navazování důvěry
Schůzky mentora s menteem (2x)
Koordinátor se potká s menteem (zpětná vazba)
Koordinátor se potká s mentorem (zpětná vazba)
Společná schůzka (koordinátor, mentor, mentee, rodiče) Podpis smlouvy
Schůzky mentora s menteem (3x)
Zhodnocení procesu Hledání společného tématu Doporučení aktivit
Schůzky mentora s menteem (5x)
Zhodnocení spolupráce Definování cílů spolupráce


4. - 7. měsíc
Naplňování cílů
Probíhají pravidelné týdenní schůzky mentora s menteem
1x za 2 měsíce proběhne monitorovací schůzka s mentora a menteeho s koordinátorem
1x za 2 měsíce proběhne intervize (několik mentorů a koordinátor)
probíhá pravidelně po celou mentoringové spolupráce
8. - 9. měsíc
Zhodnocení
Závěrečná hodnotící schůzka
Jak se nám spolupracovalo?
Splnili jsme stanovené cíle?
Chceme pokračovat?
Možnost další spolupráce (maximálně 2 roky)