



# Mentorna

---

Praktická příručka pro mentory programu  
Evropský sbor solidarity



# Obsah



Předmluva	2
Kontext evropského sboru solidarity	4
Kdo je kdo	7
Role mentora	11
Cesta dobrovolníka	13
Praktické tipy	18
Kulturní šok	21
Osobní podpora dobrovolníka	24
Kdy už mentor nestačí	27
Učení a youthpass	31
Specifické situace	35
Proč být mentorem	40
Užitečné odkazy	43
Prostor pro poznámky	46



## Předmluva

---

Vážené mentorky, vážení mentoři, následující stránky jsou vám určeny jako stručný průvodce světem mentoringu v rámci programu Evropský sbor solidarity. Věříme, že vám usnadní péči o dobrovolníky, kteří by bez vás byli v naší zemi ponecháni napospas náročným situacím a nástrahám, našeho krásného, avšak těžkého a po světě nepříliš rozšířeného jazyka, jakož i veškerým osobitostem české mentality.

K sepsání Mentorny nám dali podnět dobrovolnice a dobrovolníci v České republice, kterým leží na srdci osud jejich následovníků. Obraz mentora zde popsany, konkrétní tipy a inspirace pro jednotlivé kroky vychází ze sdílené zkušenosti mnoha dobrovolnic, dobrovolníků, stejně jako i mentorek a mentorů. Pro zjednodušení však tuto zkušenost formulujeme pouze v mužském rodě.

Cílem Mentorny je přiblížit vám kontext dobrovolnictví v rámci Evropského sboru solidarity a podělit se o zkušenosti a situace, s nimiž se dobrovolníci setkávají. V průvodci najdete také konkrétní tipy, jak se v takových chvílích zachovat. Považujte je však spíše jako inspiraci, než návod a nebojte se využít svého osobitého přístupu.

Za tým DZS, externích školitelek a školitelů, mentorek a mentorů, kteří se podíleli na tvorbě Mentorny, Vám přejeme spokojené dobrovolnice a dobrovolníky, k čemuž, jak doufáme, vám bude nápomocná i tato praktická příručka.



Mentorna vznikla na základě textu příručky pro mentory z roku 2004 a nápad na její oživení vzešel z historicky prvního českého školení mentorů Evropské dobrovolné služby v roce 2008. Aktualizovaná verze byla vydána v roce 2015. Při poslední úpravě v roce 2019 byla upravena pro nový program Evropský sbor solidarity a doplněna o konkrétní doporučení a tipy vycházející ze zkušeností zahraničních dobrovolníků v ČR v posledních letech.



## Evropský sbor solidarity

---

Evropský sbor solidarity je program EU, který mladým lidem umožňuje působit jako dobrovolník, stážista nebo zaměstnanec prospěšný pro místní komunitu, a to jak ve své zemi, tak v ostatních zemích Evropy. V jednotlivých zemích je program administrován Národní agenturou (v ČR je Národní agentura součástí Domu zahraniční spolupráce (DZS)).

Cílem Evropského sboru solidarity je nabídnout mladým lidem ve věku 18–30 let příležitost poskytovat pomoc potřebným, podílet se na řešení společenských problémů a zasadit se o vytvoření inkluzivnější společnosti. Účastníci díky tomu získají cenné zkušenosti, znalosti, dovednosti a inspiraci k dalšímu rozvoji a osobnímu růstu.

Mezi stěžejní priority patří podpora solidarity jako společné evropské hodnoty, rozvoj kulturního porozumění, dovedností a kompetencí mladých lidí prostřednictvím metod neformálního vzdělávání a podpora společensky odpovědných aktivit.

Rozmanitost a sociální začleňování jsou jedny z hlavních hodnot programu Evropský sbor solidarity, proto je prioritou umožnit účast i mladým lidem se specifickými potřebami.

Dobrovolnické projekty nabízí mladým lidem příležitost působit na plný úvazek (30–38 hodin týdně) jako dobrovolník v organizaci dle svého výběru (v zahraničí nebo ve své zemi) po dobu 2 týdnů až 12 měsíců. Dobrovolníci za práci nedostávají plat, ale mají hrazeno cestovné, ubytování, stravu, zdravotní pojištění a kapesné na pokrytí každodenních životních nákladů.

Pracovní místa a stáže mohou mladým lidem poskytnout příležitost najít zaměstnání nebo stáž v celé řadě projektů (v zemích EU i ve své zemi), které mají solidární rozměr, a tím získat praxi a zkušenosti pro své další směřování.

Účastníci Evropského sboru solidarity, kteří působí jako zaměstnanci, uzavřou pracovní smlouvu a bude jim vyplácena mzda v souladu s příslušnými vnitrostátními předpisy týkajícími se platových podmínek a platných kolektivních smluv. Ze mzdy by měli být schopni pokrýt své každodenní životní náklady a ubytování. Vztahují se na ně pracovní právní předpisy země, kde jsou zaměstnání.

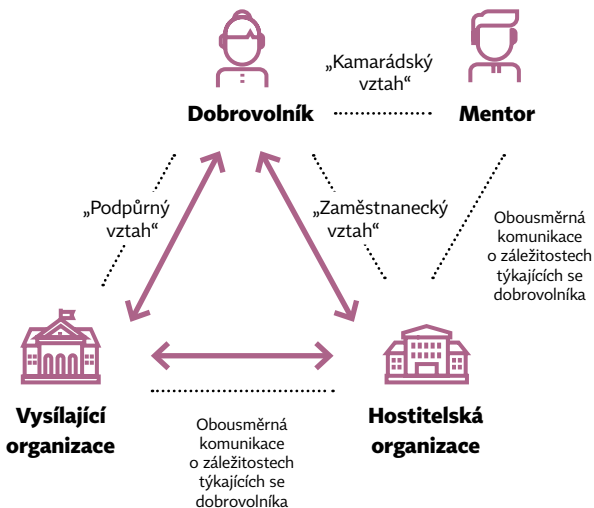
Účastníci Evropského sboru solidarity, kteří působí jako stážisté, uzavřou pracovní smlouvu nebo dohodu a obdrží za svou práci odměnu na pokrytí svých životních nákladů.

Jako mentoři se můžete nejčastěji potkat s dobrovolníky, ale také se stážisty, nebo zaměstnanci. Pro zjednodušení v této publikaci zmiňujeme primárně dobrovolníky a dobrovolnictví, uvedené informace jsou však platné i pro účastníky na pozici stážistů či zaměstnanců. Specifika mentorství u stážistů či zaměstnanců stručně shrneme v samostatném odstavci.



# Kdo je kdo

## „Magický“ trojúhelník vztahů v dobrovolnických projektech Evropského sboru solidarity.



Vysílající organizace - pokud je dobrovolník dobrovolníkem ve své zemi, není nutné mít podpůrnou organizace.

## Stručný přehled povinností jednotlivých aktérů v dobrovolnických projektech:



### DOBROVOLNÍK

- vykonává dobrovolnické aktivity 30–38 hodin týdně (včetně jazykové přípravy, pravidelných setkání s koordinátorem a mentorem)
- účastní se školení pořádaných Národní agenturou (Předodjezdové školení, školení On-arrival, setkání Mid-term, Výroční setkání)



### MENTOR

- podporuje dobrovolníka při naplňování jeho cílů a očekávání v rámci projektu
- pomáhá dobrovolníkovi uvědomit si, co se již v projektu naučil
- pomáhá dobrovolníkovi se začleněním do místní komunity
- pomáhá dobrovolníkovi se zapojením do volnočasových aktivit



## HOSTITELSKÁ ORGANIZACE

Hostitelská organizace si obvykle zvolí osobu na pozici koordinátora, který následující činnosti vykonává, a s nímž dobrovolník nejčastěji řeší pracovní i praktické náležitosti svého projektu

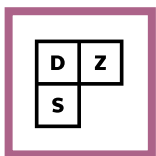
- je zodpovědná za přípravu a průběh dobrovolnických aktivit, připravuje pro dobrovolníka program činností, definuje cíle projektu a průběžně sleduje jejich naplňování.
- zajišťuje pro dobrovolníka ubytování a stravu (v případě stážisty či zaměstnance organizace nemusí zajišťovat ubytování ani stravu, může však v těchto oblastech nabízet podporu)
- poskytuje dobrovolníkovi podporu v průběhu trvání jeho činnosti, zejména jazykovou, osobní a administrativní
- zajišťuje podporu vzdělávacího procesu dobrovolníka
- zabezpečuje mentora



## PODPŮRNÁ ORGANIZACE

- připravuje dobrovolníka před odjezdem na projekt (předodjezdové školení)
- poskytuje podporu během všech fází projektu, včetně podpory po návratu zpět do země původu - zvláště podporu

s reintegrací dobrovolníka zpět do domácího prostředí a kultury a jeho zapojení do návazných aktivit



### NÁRODNÍ AGENTURA (DZS)

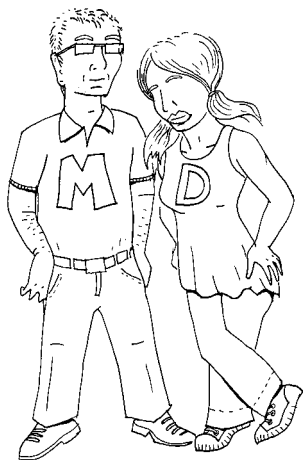
- koordinuje vzdělávací programy EU Erasmus+ a Evropský sbor solidarity
  - administruje žádosti o grant
  - monitoruje a kontroluje správný průběh projektu
- 
- organizuje Popříjezdové školení, Střednědobé setkání a Výroční setkání pro dobrovolníky
  - poskytuje podporu v případě problémů a konfliktů vzniklých v rámci projektu



V případě výskytu problémů je dobrovolníkovi k dispozici podpůrná síť lidí, kteří mu mohou pomoci. Nejprve se může obrátit na mentora nebo koordinátora, pak na svoji podpůrnou organizaci, a jestli problém stále není vyřešen, může kontaktovat Národní agenturu.

# Role mentora

---



Mentora dobrovolníci zajišťuje hostitelská organizace. Jeho role je dobrovolnická, nedostává tedy za svou činnost žádnou finanční odměnu. Někdy však organizace mentorovi poskytne drobnou finanční podporu nebo jiné služby (např. účast na aktivitách, táborech, vstupenky do kina, na plavání apod.).

Mentor zastává více rolí, zásadní je však jeho spolupráce s dobrovolníkem, která by měl být přátelská a podpůrná. Postupně

by mezi nimi měl vzniknout vztah založený na vzájemné důvěře, klíčový pro plnění následujících úkolů mentora:

- Pomoci dobrovolníkovi zorientovat se ve společnosti a kultuře, která ho obklopuje, a která pro něj může být v mnoha aspektech nová a zpočátku nesrozumitelná.
- Pomoci dobrovolníkovi začlenit se do místní komunity – zorientovat se v novém místě, seznámit se s novými lidmi, zapojit se do společenského dění.
- Podpořit dobrovolníka v oblasti osobního rozvoje. V ideálním případě by se měl s dobrovolníkem na začátku domluvit na tom, v jakých oblastech se chce rozvíjet, a poté ho v těchto oblastech podporovat (rozvoj konkrétních dovedností, poznávání nové kultury, učení se jazyka apod.). Mentor by měl být také oporou při reflexi učení.
- Poskytnout osobní podporu – mentor by měl hrát také roli kamaráda, na kterého se dobrovolník může obrátit v případě jakýchkoliv problémů či obtížných situací.

Setkávání mentora s dobrovolníkem probíhá pravidelně podle potřeby a vzájemné dohody. Schůzky mohou být dvakrát týdně nebo třeba jen jednou za měsíc. Mentor obvykle zastává nejdůležitější roli během prvních týdnů a měsíců po začátku projektu, kdy se dobrovolník potřebuje rychle zorientovat v novém prostředí a začlenit se do místní komunity. V tomto období bývá kontakt častější. Více se tomuto tématu věnuje následující kapitola.

# Cesta dobrovolníka

---

V této kapitole představíme stručný přehled dobrovolníkovy života před projektem, v jeho průběhu a po jeho ukončení. Zároveň uvedeme tipy, jak může mentor dobrovolníka na jeho cestě podpořit.



DOBROVOLNÍK



MENTOR

---

## Před příjezdem do hostitelské organizace

---

Dobrovolník se ve své zemi připravuje na odjezd (balí se, loučí se, vyřizuje formality na úřadech,...).  
Může mít smíšené pocity – těší se a zároveň má obavy z toho, co všechno ho čeká.

Seznamuje se s tím, jaké bude mít dobrovolník pracovní i soukromé zázemí.  
Navazuje s dobrovolníkem kontakt online, už před jeho příjezdem.  
Připraví pro dobrovolníka balíček praktických informací (mapa, doprava, telefonní čísla, lékař, kultura atd.)

---

---

**Po příjezdu do hostitelské organizace**

---

Dobrovolník přijíždí na místo projektu.

Po dohodě s hostitelskou organizací může mentor dobrovolníka vyzvednout na nádraží/letišti a doprovodit ho do jeho nového domova.

V průběhu prvního měsíce se dobrovolník seznamuje s hostitelskou organizací a místem projektu.

Mentor se snaží s dobrovolníkem blíže seznámit a navázat kamarádský vztah.

Ujasňují si vzájemná očekávání a vymezují si své role.

Mentor se zajímá o první dojmy dobrovolníka v organizaci a podporuje ho v procesu sžívání se s fungováním organizace.

Mentor poskytne dobrovolníkovi typy na volnočasové aktivity.

Dobrovolník si zařizuje praktické záležitosti jako jsou např. SIM karta, bankovní účet, MHD jízdenka, půjčení kola apod.

Mentor může dobrovolníkovi ukázat město (nádraží, MHD, obchody, úřady, lékař, kavárny, restaurace, trh...) a doprovodit ho při vyřizování praktických věcí, případně mu pomoci s tlumočením a překladem na úřadech nebo při vyplňování formulářů.

Mentor předá dobrovolníkovi kontakty na 112 (záchranka, policie a hasiči) hned po příjezdu do hostitelské země.

---



## DOBROVOLNÍK

Dobrovolník jede na Popříjezdové školení (On-arrival training) zpravidla během prvního až třetího měsíce pobytu, kde se setkává s dalšími dobrovolníky.

Dobrovolník se adaptoval v rámci projektu a obvykle v organizaci tráví 30–38 hodin týdně.

Dobrovolník může být nespokojený, bezradný, může dostat do konfliktu v organizaci, nebo se spolubýdlicími.

## MENTOR

Mentor se může potkat s dobrovolníkem po školení a probrat s ním bezprostřední dojmy a plány na další týdny.

Vhodná je reflexe nad tím, co se dobrovolník na školení naučil a jak toto může propojit s prací pro hostitelskou organizaci.

Mentor udržuje s dobrovolníkem pravidelný kontakt. Zajímá se o to, co dělá a zda nepotřebuje pomoci nebo poradit.

Podporuje dobrovolníka při reflexi učení a plánování dalších cílů svého rozvoje.

Zároveň podporuje dobrovolníka při mapování naplňování vzdělávacích cílů souvisejících s prací v hostitelské organizaci.

V případě problémů je mentor dobrovolníkovi oporou.

Mentor je také v pravidelném kontaktu s hostitelskou organizací a může jí nabídnout ve vztahu k dobrovolníkovi podporu.

Vhodné jsou občasné schůzky mentora, dobrovolníka a koordinátora.

## DOBROVOLNÍK

Dobrovolník jede na Střednědobé hodnotící setkání (Mid-term meeting), zpravidla uprostřed jeho pobytu.

Dobrovolník realizuje individuální projekt (někteří dobrovolníci realizují individuální projekt i dříve).

Dobrovolník se chystá na odjezd, hodnotí a uzavírá projekt.

## MENTOR

Mentor se může potkat s dobrovolníkem po školení a probrat s ním bezprostřední dojmy a plány na další týdny.

Mentor může dobrovolníkovi pomoci například při přípravě (vymyslet prostor, kde se projekt bude odehrávat), navštívit a podpořit ho během aktivit, které realizuje, případně na ně pozvat své kamarády, pokud je to vhodné.

Mentor pomáhá dobrovolníkovi uzavřít a zhodnotit jeho dobrovolnický projekt, může mu také pomoci s vyplňováním Youthpassu. Mentor se s dobrovolníkem loučí (může například zorganizovat rozlučkovou párty).

## Po návratu zpět domů

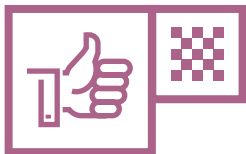
Dobrovolník se adaptuje na život ve své zemi.

Mentor kontaktuje dobrovolníka i po odjezdu. Mohou spolu i nadále zůstat v kontaktu.

Mentor zároveň motivuje dobrovolníka k setkání s Podpůrnou organizací, k evaluaci projektu a případně návazným aktivitám

Dobrovolník se může po návratu zúčastnit Výročního setkání ex-dobrovolníků (Annual).



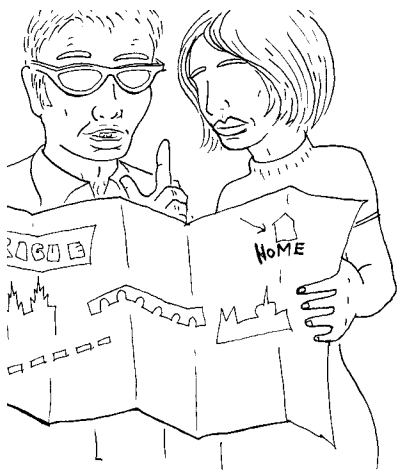


## Praktické tipy

---

Představíme vám příklady činností, které můžete dobrovolníkovi nabídnout. Nejedná se o žádný výčet, který je potřeba nutně splnit. Vždy záleží na vztahu a zájmech dobrovolníka a mentora.

- Mentor může dobrovolníka doprovodit k lékaři a případně mu pomoci s tlumočením. Dobrovolníci tuto pomoc oceňují obzvláště v prvních týdnech, kdy pro ně návštěva lékaře bývá velmi stresující nejen kvůli jazykové bariéře, ale často také kvůli nejasnostem ohledně zdravotního pojištění a podobně.
- Mentor může dobrovolníka doprovodit do obchodu s potravinami a vysvětlit mu, o jaké produkty se jedná. Dobrovolníci nemusí některé potraviny podle obalu rozpoznat, protože jsou zvyklí na jiná balení nebo neznají jejich české názvy. Některé české produkty nemusí dokonce znát vůbec (např.



tvaroh, různé druhy sýrů, makové pečivo, knedlíky, různé druhy mouky).

- Mentor může dobrovolníkovi ukázat tipy, jak ve městě ušetřit (“low cost life”) – second handy, bazary nebo obchody/weby, kde se dají sehnat věci do domácnosti levně nebo za odvoz, kde se dobře a levně najíst apod. Může mu také ukázat, jak a kde koupit nejlevnější jízdenky na autobus či vlak, nebo jak si zařídit dlouhodobou slevu na dopravní prostředky.
  
- Mentor může dobrovolníka pozvat domů na večeři a přichystat pro něj tradiční české jídlo.

- Pokud se dobrovolník rozhodne zůstat na Vánoce, může ho mentor pozvat na Štědrý den k sobě domů.
- Mentor dobrovolníkovi pomáhá pochopit místní zvyky a tradice. Může ho vzít např. na vánoční trhy, pálení čarodějnic, ples, pozvat ho o víkendu na chatu, v létě na vodu, vysvětlí mu tradice Velikonoc...). apod.
- Mentor může dobrovolníka seznámit se svými kamarády, např. v hospodě, na výletě nebo třeba na chatě.
- Mentor dobrovolníkovi ukazuje, jaké jsou kulturní a volnočasové možnosti v místě, kde žije. Podle jeho zájmu ho může vzít např. na koncert, do bazénu, volejbalového klubu nebo mu poskytnout tipy na jiná sportoviště a kulturní aktivity v okolí.
- Mentor může pomoci dobrovolníkovi zorganizovat výlet – najít dopravní spojení, koupit jízdenku, doporučit mu místa, která stojí za to vidět.
- Mentor může s dobrovolníkem oslavit narozeniny. Může se jednat o tajnou oslavu, na kterou pozve dobrovolníkovy známé a přátele.
- Na rozloučenou může dát mentor dobrovolníkovi dárek.



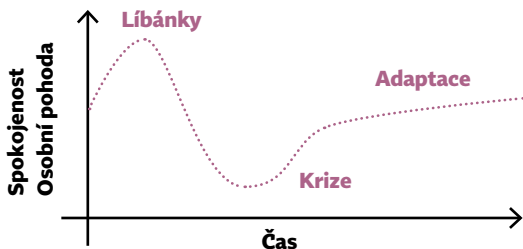
## Kulturní šok

---

Kulturní šok je fenomén, který často doprovází dlouhodobý pobyt v kultuře odlišné od té vlastní, a dobrovolníci jej v průběhu svého projektu obvykle v různých formách zažívají. Pro mentory je důležité pochopit, co dobrovolníci prožívají a jak je možné je podpořit.

Kulturní šok je velmi individuální záležitostí, u některých lidí se nemusí vůbec dostavit, u jiných může být příčinou krize. Objevit se může v různých obdobích i podobách a dokonce opakovaně.

Pro některé dobrovolníky je dobrovolnická aktivita první zkušeností s dlouhodobým pobytem v zahraničí. Dokončili střední školu a odcházejí z rodinného hnízda do světa na zkušenou, kde se o sebe musí postarat sami. Žijí v zemi, jejíž jazyk často neovládají a zpočátku kolem sebe nemají ani síť kamarádů. Pro některé dobrovolníky je dobrovolnická aktivita první zku-



šeností s dlouhodobým pobytem v zahraničí. Dokončili střední školu a odcházejí z rodinného hnízda do světa na zkušenou, kde se o sebe musí postarat sami. Žijí v zemi, jejíž jazyk často neovládají a zpočátku kolem sebe nemají ani síť kamarádů.

## Líbánky

Dobrovolníci bývají na začátku projektu zpravidla nadšení, motivovaní a se vším spokojení (pozor, jsou i dobrovolníci, kteří prožívají opačné pocity). Líbí se jim v organizaci a jsou spokojení i s ubytováním.

## Krise/kulturní šok

Po pár týdnech či měsících se může dostavit první větší krize. Dobrovolník může ztrácet motivaci pro práci v organizaci, může se cítit neužitečný a mít pocit, že dostatečně nevyužívá svůj potenciál. Často má obtíže s jazykem, čeština mu přijde příliš složitá a může mu připadat, že i když se snaží mluvit česky, nikdo mu nerozumí. Začíná se mu stýskat po rodině, kamarádech, oblíbeném jídle... Může se cítit unavený, mít špatnou náladu a přemýšlet o smyslu celého projektu. Pokud dobrovolník přijíždí



v září, může se tato krize objevit na podzim, kdy je venku pod mrakem a dny jsou krátké. Pokud mentor zaznamená, že se u dobrovolníka krize začíná projevovat, může ho podpořit následujícími způsoby:

- Naplánovat společnou aktivitu (např. výlet, kino, sport).
- Zhodnotit společně posledních několik týdnů/měsíců na projektu a zdůraznit tak, že se dobrovolník neustále učí nové věci a osobně rozvíjí.
- Pomoci dobrovolníkovi stanovit si cíle, které ho budou dále motivovat a bude se těšit z jejich dosažení.
- Podpořit dobrovolníka, aby se spojil se svou rodinou nebo kamarády, pozval je do ČR, případně si sám naplánoval nějaký výlet domů.
- Podpořit ho v aktivitách a rituálech, kterým se doma pravidelně věnoval a které mu nyní scházejí.

### **Přizpůsobení, adaptace**

Sžívání se s novým kulturním prostředím postupně přináší své ovoce. Dobrovolník se zpravidla cítí čím dál lépe, ví, co od okolí může očekávat, zvyká si na jiné poměry a nachází v nich smysl a své místo. Náročné momenty a krize se mohou vracet, obvykle už ale nemají takovou intenzitu a po předchozí zkušenosti je snazší jim čelit. Tato fáze bývá obdobím, kdy si člověk buduje skutečný vztah k novému místu a může se stát jeho „druhým domovem“.



## Osobní podpora dobrovolníka

---

Jak už jsme zmiňovali výše v textu, úlohou mentora je také poskytovat dobrovolníkovi osobní podporu. Měl by zastávat roli kamaráda, na kterého se dobrovolník může obrátit kdykoliv, kdy ho něco trápí nebo se necítí psychicky příliš dobře. Na následujících řádcích uvádíme několik příkladů ze života dobrovolníků, které s námi na školeních opakovaně sdílí.

### **Život na české vesnici nebo malém městě**

Někteří dobrovolníci přijíždějí z hlavního nebo jiného velkého města do českého maloměsta či dokonce vesnice, kde je čeká rok života. Často tak nejsou zvyklí na jiné poměry, jako například obchody, které zavírají už v 17 hodin, omezené možnosti večerní zábavy, liduprázdné město nebo obyvatele, se kterými se nedomluví anglicky. Tyto poměrně velké změny, mohou zpočátku

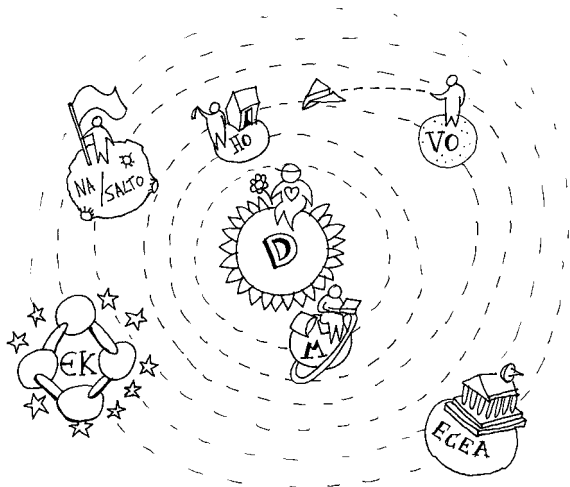
otřást jejich motivací. V těchto chvílích je zásadní role mentora, na kterého se, jako jednoho z mála blízkých osob, může dobrovolník obrátit. Mentor může s dobrovolníkem trávit volný čas v místě realizovaného projektu nebo jeho blízkém okolí. Může s ním vyrazit do nejbližšího města za kulturu, seznámit ho se svými kamarády nebo rodinou a zároveň pro něj být oporou v případě, že se dobrovolník potřebuje svěřit s úskalími, které pro něj život v maloměstě přináší.

## **Zima v ČR**

Dobrovolníci často pocházejí ze země, kde se teploty v zimě pohybují okolo 0 °C, sníh padá jeden den v roce a brzy roztaje a zimní sporty se neprovozují. Stává se tak, že mají dobrovolníci z české zimy strach. Mají obavy z docházení do práce a pobytu venku v nízkých teplotách. Často nemají zimní oblečení, ani zimní boty. Mentor může dobrovolníkovi pomoci vybrat vhodné oblečení a obuv do chladného počasí. Dále může dobrovolníkovi ukázat, že zima může být radostným obdobím, které skýtá mnoho možností. Může s dobrovolníkem vyrazit na lyže, běžky, jít sáňkovat nebo třeba bruslit.

## **Nedorozumění v organizaci**

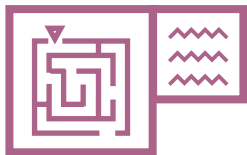
V případě nedorozumění mezi dobrovolníkem a hostitelskou organizací může být prostředníkem při řešení problémů právě mentor. Má důvěru dobrovolníka a zároveň nemusí při komunikaci s hostitelskou organizací překonávat jazykovou ani kulturní bariéru. Navíc může na situaci nahlížet nezaujatě a dobrovolníkovi pomoci pochopit některé, pro něj nesrozumitelné aspekty fungování organizace.



Při nedorozumění je důležité, aby mentor neřešil vzniklou situaci za dobrovolníka, ale byl mu spíše oporou. Může ho motivovat, uklidnit nebo mu pomoci zvážit další kroky, které povedou k řešení prospěšného pro něj i organizaci.

V případě konfliktu mezi mentorem a koordinátorem, na který již mentor nestačí, nabízí pomoc i Dům zahraniční spolupráce. DZS může dobrovolníka podpořit a komunikovat za dobrovolníka s organizací nebo konflikt mediovat.

- D** - Dobrovolník
- M** - Mentor
- HO** - Hostující organizace
- VO** - Vysílající organizace
- NA/SALTO** - Národní agentury/SALTO
- EACEA** - Education, Audiovisual and Culture Executive Agency
- EK** - Evropská komise



## Kdy už mentor nestačí

---

Mentor může dobrovolníka podpořit v mnoha oblastech každodenního života. Zároveň není superhrdinou, který zvládne vyřešit jakýkoli problém. V pracovním či osobním životě dobrovolníka mohou nastat vážné problémy a krize, které si vyžadují pomoc odborníka, nebo jiné třetí osoby. I v těchto situacích však může být velmi přínosné, když mentor například doprovodí dobrovolníka k odborníkovi, či zkontaktuje někoho, kdo mu může pomoci.

V případě konfliktu mezi mentorem a koordinátorem, na který již mentor nestačí, nabízí pomoc i Dům zahraniční spolupráce. DZS může dobrovolníka podpořit a komunikovat za dobrovolníka s organizací nebo konflikt mediovat.

## **Konflikt mezi dobrovolníkem a organizací**

Některá nedorozumění mohou postupně přejít v otevřené nebo naopak nevyřešené konflikty. Dobrovolník se kvůli nim může cítit zrazený, ohrožený, zklamaný nebo nerespektovaný. V kombinaci s nízkým věkem, jazykovou bariérou, nebo zranitelnou povahou v nás může snadno dobrovolník vyvolat pocit, že ho v dané situaci nemůžeme nechat a musíme ho nutně zachránit. I když je tato reakce přirozená, často není tím nejlepším řešením. Mentor může být v těchto chvílích oporou, zejména při zvládnání emocí nebo hledání vhodných způsobů, jak vzniklou situaci zvládnout. Mentor by však neměl zasahovat do konfliktu namísto dobrovolníka.

Vhodnější je nabídnout pomoc při hledání opory\* na straně hostitelské nebo podpůrné organizace, případně při kontaktování Národní agentury, jejíž zaměstnanci mohou nabídnout konkrétní pomoc.

Pokud dobrovolník s mentorem sdílí důvěrné informace a požádá mentora o mlčenlivost, je důležité, aby mentor toto přání respektoval.

## **Dobrovolník zvažuje předčasný odjezd**

Mnoho dobrovolníků v náročných situacích zvažuje ukončení projektu. Někdy se jedná o přechodnou záležitost, během níž si dobrovolník vyhodnotí klady a zápory a rozhodne se v projek-

---

\* Oporou v tomto případě myslíme člověka, který je schopný s řešením konfliktu dobrovolníkovi pomoci.



tu zůstat. Pokud však vážně zvažuje předčasný odjezd, může s ním mentor situaci detailně vyhodnotit, prodiskutovat s ním obavy a možné následky jednotlivých variant. Vždy by se však měl ptát, jestli dobrovolník situaci již otevřeně řešil se svým koordinátorem, případně s podpůrnou organizací. V případě, že ne, je potřeba ho podpořit v tom, aby to udělal, případně mu nabídnout doprovod. Někdy se dobrovolníci podobných rozhovorů obávají, jsou plní emocí, které nechtějí sdílet, případně v rozhovoru s koordinátorem nevidí žádný smysl. Ať je však situace jakkoli vážná, dobrovolník, stejně jako i organizace, přistoupil na začátku na dohodu o délce trvání projektu. Pokud tento zá-

vazek dobrovolník neplánuje dodržet, organizace by o tom měla být včas informována a měla by mít možnost hledat společně s dobrovolníkem alternativní řešení. V krajních situacích se lze obrátit na Národní agenturu a probrat další postup.

## **Dobrovolník má psychické problémy**

Někdy je velmi těžké rozlišit běžnou krizi od závažných psychických problémů. Pokud mentor zaznamená, že se dobrovolník chová jinak než dříve, často pláče, špatně spí, je dlouhodobě nešťastný, omezuje sociální kontakty, uzavírá se do sebe, může se jednat o příznaky krize, která vyžaduje odbornou pomoc. V takové chvíli může dobrovolníkovi doporučit psychologa. Pokud podobnou pomoc odmítá, i přesto, že se zdá, že ji potřebuje, měl by mentor kontaktovat koordinátora z hostitelské organizace, případně rodinu dobrovolníka.

## **Vážné zdravotní obtíže**

Ve chvíli, kdy dobrovolník řeší neakutní, ale vážné zdravotní obtíže a neví, co si v situaci počít, je třeba jej podpořit k řešení situace společně s koordinátorem z hostitelské organizace. Ten má informace o zdravotním pojištění dobrovolníka a postupu, který by měli společně s dobrovolníkem zvolit, aby pro něj zajistili adekvátní lékařskou pomoc. V takové situaci je třeba zvážit, jestli je z hlediska zdravotního pojištění, kvality péče a komfortu dobrovolníka lepší vyhledat péči a řešit problém v ČR, nebo v jeho zemi původu. Toto rozhodnutí by mentor s dobrovolníkem neměl řešit sám.



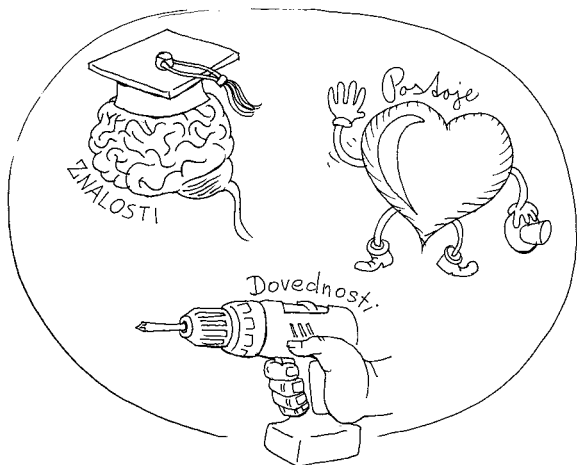


## Učení a Youthpass

---

Jak už bylo zmíněno výše, klíčovým aspektem dobrovolnických projektů je vzdělávání. Dobrovolník během celého pobytu nabývá nových znalostí, osvojuje a prohlubuje si dovednosti spojené s pobytem a prací v novém kontextu a novém prostředí, přehodnocuje své postoje a životní hodnoty. Tyto kombinace znalostí, dovedností a postojů tvoří dohromady kompetence, neboli komplexní schopnosti fungovat v určitých situacích.

Některé z nich se dobrovolník učí plánovaně a tak, jak si je stanovil, jiné mimoděk díky situacím, do kterých se v každodenním životě dostává. Důležité je, aby měl příležitost si tyto nabyté kompetence uvědomit a přenést je do svého budoucího života. V tom může být mentor nápomocný a podpořit dobrovolníka



v plánování učicích cílů i v reflexi jejich dosažení. Není potřeba, aby byl mentor odborníkem, stačí, aby se seznámil s vybranými informacemi a nástroji doporučenými na konci publikace, představil je dobrovolníkovi a společně si našli čas pro jejich využití. Jedním z takových nástrojů je Youthpass.

**Youthpass je certifikát** – osvědčení, které dokládá, že se dobrovolník zúčastnil projektu v rámci Evropského sboru solidarity. Zahrnuje základní informace o programu a o dobrovolníkově projektu. Zároveň obsahuje část, do níž si dobrovolník může vyplnit kompetence, které během celého projektu nabyl.

V Youthpassu jsou kompetence rozděleny do osmi základních oblastí:

1. Jazyková kompetence (Multilingual competence)
2. Personální a sociální kompetence a kompetence k učení (Personal, social and learning to learn competence)
3. Občanská kompetence (Citizenship competence)
4. Kompetence k podnikavosti (Entrepreneurship competence)
5. Kompetence v oblasti kulturního povědomí a vyjadřování (Cultural awareness and expression competence)
6. Digitální kompetence (Digital competence)
7. Matematická kompetence a kompetence v oblasti vědy, technologií a inženýrství (Mathematical competence and competence in science, technology and engineering)
8. Kompetence v oblasti gramotnosti (Literacy competence)

**Youthpass je tedy i nástrojem reflexe vlastního učení.** Ideální je, aby na ni nebyl dobrovolník sám. Vyhodnocování vlastního učení může dobrovolník provádět jak se svým koordinátorem, tak i se svým mentorem. Mentor může dobrovolníka v reflexi učení a tvorbě Youthpassu podpořit následujícími způsoby:

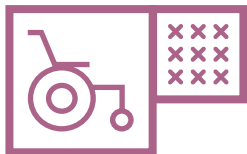
- Domluvit si pravidelné schůzky (např. jednou měsíčně) a společně hodnotit nabyté kompetence a plánovat učební cíle na další období – ideálně průběžně během celého projektu
- Podpořit dobrovolníka v pravidelném zaznamenávání událostí, zážitků, nabytých kompetencí. Na konci projektu je totiž často obtížné vybavit si, čemu všemu se dobrovolník věnoval (aktivity v organizaci, seznamování se s českou kulturou, zvládání života v cizí zemi, ...) a co se za celé období naučil.

- Pomoci dobrovolníkovi v závěru projektu s vyplňováním Youthpassu, např. formulovat nabyté kompetence tak, aby byly srozumitelné i pro ostatní.

Typy otázek, které mohou mentorovi při průběžné i závěrečné reflexi pomoci:

- Jaké nové znalosti nebo dovednosti jsi získal?
- Díváš se v něčem na sebe, na ostatní, nebo na svět kolem sebe jinak, než před začátkem projektu?
- Cítíš se v něčem jistější, sebevědomější, než dřív?
- Jsou nějaké situace, které teď zvládáš lépe, než na začátku?
- Získal jsi nějakou důležitou zkušenost, kterou bys chtěl sdílet s druhými lidmi?
- Jaký přínos měl pro tebe dobrovolnický projekt po osobní stránce?
- Jaké konkrétní znalosti a dovednosti využitelné pro tvůj profesní život jsi se naučil?

Konkrétní informace a nástroje pro práci s reflexí učení a Youthpassem najdete v odkazech v závěru publikace.



## Specifické situace

---

### **In-country dobrovolník**

Toto označení se používá pro člověka, který se stane dobrovolníkem ve své vlastní zemi. Stát se mentorem dobrovolníka ze stejné země se může zdát nezajímavé, nebo dokonce zbytečné – být přeci ve své zemi, kde spousta věcí funguje stejně, jako doma není tak atraktivní. Pro spoustu lidí však může být pouhý odjezd na dobrovolnický projekt do jiného města velkou výzvou. In-country dobrovolníci mohou dokonce prožívat stejný kulturní šok, jako dobrovolníci ze zahraničí – kromě jazyka, kterým lidé kolem mluví, pro ně mohou být změnou lidé, organizace a její kultura, práce a její specifika, bydlení, každodenní životní rytmus apod.

Pro mentora může takové setkání být stejně interkulturní, jako v případě dobrovolníka ze zahraničí. Věci, které se zdají samozřejmé, mohou být pro dobrovolníka velkou výzvou. In-country dobrovolník tak může potřebovat více osobní podpory než té praktické. Provázet jej na této cestě, být mu oporou a pomoci

mu začlenit se do místní komunity, může však být obohacující setkání jak pro dobrovolníka, tak i mentora.

## **Dobrovolník se specifickými potřebami**

Mentor se může potkat se zahraničním i in-country dobrovolníkem, který má v něčem zásadně odlišnou životní zkušenost než mentor sám. Například:

- Může pocházet z odlišné kultury s odlišným hodnotovým systémem a komunikačním stylem
- vyrostl na malém ostrově s 500 obyvateli, z nějž poprvé v životě odjel na déle než tři dny
- od narození nevidí
- od tří let vyrůstal mimo svou biologickou rodinu a pět let strávil v dětském domově
- v patnácti letech kvůli válce musel odejít ze své země, v níž zemřelo několik jeho příbuzných a přátel
- cítí se být ženou, která se narodila do mužského těla
- byl ve své zemi vrcholovým sportovcem a doposud byl zvyklý trávit osm hodin denně intenzivním tréninkem
- má fyzické problémy či potíže s pohybem



Vlivem odlišné životní zkušenosti mohou být některé situace dobrovolnického života pro takového člověka podstatně větší výzvou než pro kohokoliv jiného. Zároveň i jeho životní zkušenost může být pro vás zcela nová, obohacující, protože jiné situace zvládá podstatně snáze než vy.

Být mentorem dobrovolníkovi se specifickými potřebami se v zásadě nijak neliší (všichni máme v něčem specifické potřeby, jen to vždy není vidět). Pokud však předem mentor ví, že dobrovolník, kterému se bude věnovat je například neslyšící a nikdy s takovým člověkem nespolečně pracoval, může například:

- Prostudovat literaturu či webové stránky určené pro neslyšící a jejich blízké.
- Začít sledovat blog nebo YouTube kanál někoho, kdo také neslyší.
- Kontaktovat organizaci sdružující neslyšící a jejich blízké s žádostí o pár rad nebo organizaci přímo navštívit.
- Kontaktovat dobrovolníka předem a zeptat se ho, v čem mu v prvních dnech může být nejvíce nápomocný.
- Být ostražitý – spousta informací, které jsou volně dostupné, nemusí vždy platit pro každého dobrovolníka.
- Věřit, že sám dobrovolník, stejně jako i každý jiný, ví nejlépe, co potřebuje. Zná se nejlépe a je tedy i největším expertem na svou životní situaci široko daleko.
- Být zvědaví – když si není mentor jistý, jak se v některých situacích zachovat, je dobré se ptát. Pro dobrovolníka je otevřené jednání pravděpodobně daleko jednodušší, než si myslíte.





## **Stážista, zaměstnanec**

Dělat mentora stážistovi či zaměstnanci je v mnohém podobné mentorování dobrovolníků. To, co bylo doposud zmíněno, platí z velké části i pro mentoring stážistů a zaměstnanců. Odlišnosti mohou být případně následující:

- Stážista i zaměstnanec mohou mít konkrétnější představu o tom, proč na danou pozici nastoupili a co se v ní chtějí naučit a jak chtějí být přínosní. V tomto směru je stáž či zaměstnání více chápáno jako příprava na budoucí kariéru. Jejich cíle tak mohou být velmi konkrétní, a zároveň se mohou cítit frustrovaní, v případě, že se jim je nedaří naplnit a mohou tak v této oblasti potřebovat větší podporu.
- Vyžadují větší nezávislost oproti dobrovolníkům. Stážista i zaměstnanec dostávají finanční odměnu za svou práci a ubytování i stravu si řeší sami ze své mzdy – organizace tedy nemá povinnost je zajišťovat. Mohou být v tomto směru více nezávislí (mohou si např. vybrat bydlení dle svých představ), zároveň mohou potřebovat více pomoci při orientaci ve městě, s hledáním bytu apod.



## Proč být mentorem

---

Když se člověk chce stát mentorem, je dobré se zamyslet nad tím, jaká motivace ho k tomu vede. Mentorství v rámci Evropského sboru solidarity je dobrovolná aktivita, která zpravidla není nijak finančně ohodnocena. Mentoři často zmiňují, že mentorství je velmi obohacilo v jejich životě a věnují se mu dlouhodobě. Zde nabízíme konkrétní zkušenost dvou mentorek, v čem pro ně mentorství bylo přínosné:

“ Být mentorkou mi pomohlo přežít srážku s realitou po návratu z EDS\*. Přineslo mi to do života spoustu fajn lidí a nových přátel, zdokonalilo to mé průvodcovské schopnosti. Naučilo mě užívat si drobností v životě a každého momentu s lidmi, které mám ráda, protože jako mentor si člověk nejvíc uvědomí, že když je tu někdo na omezenou dobu, je potřeba využít co nejvíc času, aby bylo co nejvíc společných vzpomínek. I když mnohá přátelství trvají i za hranicemi EDS. O množství zajímavostí a informací co se člověk dozví, když se baví s lidmi z celé Evropy a okolí, ani nemluvě. To se z žádné knížky ani cestovatelské přednášky stejně nikdy nedozví. A celkově mi to nejvíc potvrdilo to, že to, co člověk ze sebe dává a jak se chová k ostatním se mu pak stejnou měrou, ne - li větší vrací.”

MÍŠA, 28 LET

---

\* EDS = Evropská dobrovolná služba (European Voluntary Service) je bývalý Evropský dobrovolnický program, na který navazují dobrovolnické projekty Evropského sboru solidarity.



“ Jsem člověk, co se rád učí a pořád se zajímá o nové věci a nové lidi. Proto miluju cestování, objevování různých částí světa, poznávání lidí, jejich jazyků, náboženství, způsobu myšlení a života. Ne vždy ale cestovat můžu: práce, děti, rodina, peníze – to vše je často důvodem, proč zůstávám doma. Mentorství je pro mě kousek dalekého světa přímo tady doma. Mentorství pro mě znamená osobní, vnitřní růst, protože mi přináší možnost učit se a poznávat svět způsobem, který mi je blízký – setkáváním se s lidmi z různých kultur téměř stejně, jako když cestuju. Užívám si dobrodružství u řešení různých problémů a neobvyklých situací, a taky spoustu zábavy a smíchu. A absolutně nejvzácnější jsou pro mě naše hluboké vztahy, naše vzájemná podpora a spolupráce, to vše založené na důvěře a přátelství.”

KATKA, 35 LET





## Užitečné odkazy

---

### Informace o programu

- [www.dzs.cz](http://www.dzs.cz) - oficiální stránky Domu zahraniční spolupráce; DZS má na starosti řadu mezinárodních programů včetně Evropského sboru solidarity a Erasmu+ a realizuje aktivity vztahující se k oblasti podpory vzdělávání.
- [www.sborsolidarity.cz](http://www.sborsolidarity.cz) - tady najdete základní informace o Evropském sboru solidarity.
- [europa.eu/youth/solidarity\\_cs](http://europa.eu/youth/solidarity_cs) - stránky Evropského sboru solidarity, kde se můžete dozvědět informace o tom, jak sbor funguje.
- [www.salto-youth.net](http://www.salto-youth.net) - síť mezinárodních školících center poskytujících vzdělávací podporu v rámci programů Evropský sbor solidarity a Erasmus+.

- Jak se zapojit do neformálního vzdělávání? [www.dzs.cz/file/8004/jaksezapojit-pdf](http://www.dzs.cz/file/8004/jaksezapojit-pdf) - příručka o vstupu do programů Erasmus+ a Evropský sbor solidarity.

## **Učení a Youthpass**

- [www.youthpass.eu](http://www.youthpass.eu) - web, kde najdete informace o tom, co je Youthpass a zároveň mnoho podpůrných materiálů pro práci s ním.
- One 2 one - publikace, kde se dozvíte různé tipy, jak podpořit učení u dobrovolníka.  
[www.youthpass.eu/downloads/13-62-276/Publication\\_121\\_Final.pdf](http://www.youthpass.eu/downloads/13-62-276/Publication_121_Final.pdf)
- IM-PROVE - aplikace, kde si dobrovolník může zaznamenávat, co se naučil, a která mu pomůže převést dovednosti a znalosti do jazyka kompetencí. Dá se využít i k plánování rozvoje konkrétních kompetencí.  
[improve.inexsda.cz/cs](http://improve.inexsda.cz/cs)
- EVS learning notebook - příručka, kde naleznete různé tipy, jak pomoci dobrovolníkovi reflektovat, co se doposud naučil a zároveň zde najdete inspiraci, jak si vést průběžné záznamy.  
[www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/evs-learning-notebook.1665](http://www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/evs-learning-notebook.1665)

- Slabikář neformálního vzdělávání - metodická příručka neformálního vzdělávání v práci s mládeží.  
[www.slabikarnfv.eu/slabikar\\_digital\\_cs.pdf](http://www.slabikarnfv.eu/slabikar_digital_cs.pdf)
- EVS Galaxy – průvodce pro koordinátory EVS:  
[www.evsgalaxy.net/](http://www.evsgalaxy.net/)
- CAMPBELL, Joseph. *Tisíc tváří hrdiny*. Argo, 2018.  
ISBN 978-80-257-2184-1



Dům zahraniční spolupráce také pořádá různá mezinárodní i národní školení na témata spojená s dobrovolnictvím, mentorstvím nebo neformálním vzděláváním.

Školení můžete vyhledávat zde:

[www.dzs.cz/cz/evropsky-sbor-solidarity/udalosti](http://www.dzs.cz/cz/evropsky-sbor-solidarity/udalosti)

nebo zde:

[www.salto-youth.net/tools/european-training-calendar](http://www.salto-youth.net/tools/european-training-calendar)

# Prostor pro poznámky



Jméno dobrovolníka

---

---

Kontakt na dobrovolníka

---

---

Kontakt na koordinátora

---

---

Kontakt na rodinu/kamarády

---

---

Narozeniny a svátek

---

---

Co dobrovolníka zajímá

---

---

---

---



## Nápady na společné trávení času

---

---

---

---

---

---

---

---

## Nápady na výlety

---

---

---

---

---

---

---

---

## Další poznámky

---

---

---

---

---

---

---

---

# Mentorna

Praktická příručka pro mentory programu  
Evropský sbor solidarity

Grafický design: Ondřej Kunc - artLab, 2019

Ilustrace: Ondřej Nohejl, 2019

Tisk: AFBKK s.r.o., 2019

Náklad: 500 ks

Vydává: Dům zahraniční spolupráce, 2019

Za obsah sdělení odpovídá výlučně autor. Sdělení nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jeho obsahem. Spolufinancováno z programu Evropské unie Evropský sbor solidarity a z Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.



Elektronickou verzi publikace si můžete  
stáhnout na adrese:

**[www.dzs.cz/admin/file/8215/Mentorna.pdf](http://www.dzs.cz/admin/file/8215/Mentorna.pdf)**



## **Dům zahraniční spolupráce (DZS)**

Na Poříčí 1035/4

110 00 Praha 1

☎ +420 221 850 100

© info@dzs.cz

[www.dzs.cz](http://www.dzs.cz)

[www.sborsolidarity.cz](http://www.sborsolidarity.cz)



### **Facebook**

[www.facebook.com/dumzahranicispoluprace](http://www.facebook.com/dumzahranicispoluprace)

[www.facebook.com/mladezvakci/](http://www.facebook.com/mladezvakci/)

### **Instagram**

[www.instagram.com/dzs\\_cz/](http://www.instagram.com/dzs_cz/)

### **Twitter**

[twitter.com/dzs\\_cz](https://twitter.com/dzs_cz)



**EVROPSKÝ  
SBOR  
SOLIDARITY**