

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Katedra sociální práce

**Motivace dobrovolníků pracujících se
seniory v neziskových organizacích
v Praze**

Diplomová práce

Autor: Tereza Matějková
Školní rok: 2000/2001
Forma studia: prezenční
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Doc. Ing. Dalibor Holda, CSc.
Oponent:

Praha

2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Praze, dne 30. 7. 2008

.....

Poděkování

Děkuji Doc. Ing. Daliboru Holdovi, CSc. za odborné vedení práce, poskytování rad a vstřícné jednání.

Dále děkuji za zaměstnancům organizací, ve kterých jsem prováděla výzkumné šetření, za jejich čas a vstřícnost a také dobrovolníkům v těchto zařízeních, kteří mi ochotně poskytli rozhovory.

Obsah

Úvod	7
I. Teoretická část	8
1. Motivace	8
1.1 Základní pojetí motivace	9
1.2 Motivace a motiv	9
1.3 Druhy motivů	10
1.3.1 Emoce jako motivy	10
1.3.2 Speciálně lidské motivy	11
1.3.3 Sebeaktualizace a cíle jako motivy	12
1.4 Teorie motivace	12
1.5 Základní principy motivace jedinců v praxi	15
1.5.1 Komunikace	15
1.5.2 Cíle a úkoly	16
1.5.3 Jedinec jako osobnost	16
1.5.4 Odměňování	17
1.5.5 Vliv osobnosti na motivaci – motivační typy ...	17
1.5.6 Motivační typy a zadávání úkolů	19
2. Specifika práce se seniory	20
2.1 Práce se seniory	20
2.1.1 Stárnutí a moderní doba	20
2.1.2 Základní principy práce se seniory	21
2.1.3 Supervize pracovníků se seniory	22
2.2 Komunikace se seniory	23
2.2.1 Zásady komunikace se seniory	23
2.2.2 Úskalí komunikace ze strany seniorů	25
2.2.3 Možnosti řešení problémů s komunikací s klientem	26
2.2.4 Úskalí komunikace ze strany pracovníků	27
2.2.5 Komunikace se seniory se smyslovými poruchami .	28
3. Dobrovolnictví v neziskových organizacích	29
3.1 Definice dobrovolníka	29
3.2 Role dobrovolníka v neziskové organizaci	30
3.3 Získávání, výběr a příprava dobrovolníků	30
3.4 Péče o dobrovolníky	32
3.4.1 Vedení dobrovolníků	32
3.4.2 Supervize dobrovolníků	33
3.4.4 Odměňování a dobrovolníků	34
4. Pražské neziskové organizace pro seniory	35
4.1 Domov Sue Ryder	35
4.1.1 Základní údaje o zařízení	35
4.1.2 Dobrovolníci v organizaci	36
4.2 Remedium	37
4.2.1 Základní údaje o zařízení	37
4.2.2 Dobrovolníci v organizaci	38
4.3 Život 90	39
4.3.1 Základní údaje o zařízení	39
4.3.2 Dobrovolníci v organizaci	40
4.4 Domov Sv. Karla Boromejského	42
4.4.1 Základní údaje o zařízení	42

4.4.2 Dobrovolníci v zařízení	44
4.5 Ostatní neziskové organizace pro seniory v Praze ..	45
II. Praktická část	47
1. Metodologie výzkumu	47
1.1 Předmět výzkumu	47
1.2 Organizace a respondenti	48
1.3 Práce s respondenty a průběh výzkumu	51
2. Analýza dat	52
2.1 Motivace k dobrovolnictví	53
2.1.1 Osobní motivace	53
2.1.2 Touha po seberealizaci	54
2.1.3 Pracovní motivace	54
2.2 Motivace k dobrovolnictví se seniory	55
2.2.1 Vnitřní pocity	55
2.2.2 Zpětná vazba klientů	56
2.2.3 Kladný vztah k seniorům	56
2.3 Motivace ze strany organizace	57
2.3.1 Péče o dobrovolníky	57
2.3.2 Potřeby dobrovolníků vůči organizaci	58
2.4 Přínos	59
2.4.1 Přínos z hlediska vztahu k seniorům	59
2.4.2 Přínos osobní	60
2.4.3 Přínos pracovní	60
2.5 Úskalí	61
2.5.1 Komunikace a mezilidské vztahy	61
2.5.2 Osobní úskalí	62
2.5.3 Ostatní úskalí	63
3. Interpretace dat	63
3.1 Motivace k dobrovolnictví	64
3.1.1 Osobní motivace	64
3.1.2 Touha po seberealizaci	64
3.1.3 Pracovní motivace	65
3.2 Motivace k dobrovolnictví se seniory	65
3.2.1 Vnitřní pocity	65
3.2.2 Zpětná vazba klientů	66
3.2.3 Kladný vztah k seniorům	66
3.3 Motivace ze strany organizace	67
3.3.1 Péče o dobrovolníky	67
3.3.2 Potřeby dobrovolníků vůči organizaci	68
3.4 Přínos	68
3.4.1 Přínos z hlediska vztahu k seniorům	68
3.4.2 Přínos osobní	69
3.4.3 Přínos pracovní	70
3.5 Úskalí	70
3.5.1 Komunikace a mezilidské vztahy	70
3.5.2 Osobní úskalí	71
3.5.3 Ostatní úskalí	72
4. Závěrečné shrnutí výzkumu	72
5. Shrnutí možností, jak udržet motivaci dobrovolníků pracujících se seniory v neziskových organizacích	74

5.1 Individuální přístup	74
5.2 Oceňování, odměňování	75
5.3 Supervize	76
5.4 Otevřený přístup organizace	76
Závěr	77
Seznam použité literatury:	79
Příloha č. 1	82
Příloha č. 2	84

Úvod

Ve své diplomové práci se chci zaměřit na motivaci dobrovolníků, konkrétně dobrovolníků, kteří pracují se seniory v neziskových organizacích v Praze.

V první, teoretické části mé diplomové práce, vysvětlím základní pojem motivace, pojem motiv, druhy motivů a uvedu některé teorie motivace. Dále se zaměřím na vysvětlení základních principů motivování jedinců v praxi, přiblížím motivační typy jedinců a nastíním možnosti práce s nimi.

V další kapitole se budu zabývat specifiky práce se seniory. Vysvětlím pojem stárnutí v moderní společnosti a uvedu základní principy práce se seniory. V této kapitole také upozorním na úskalí, která mohou nastat při práci se seniory a nastíním možnosti, jak se jim vyvarovat. Na závěr uvedu základní údaje o supervizi pracovníků se seniory.

Třetí kapitolu věnuji zmapování dobrovolnictví v neziskových organizacích, vysvětlím pojem dobrovolník, popíši získávání dobrovolníků a práci s nimi v neziskových organizacích.

Čtvrtá kapitola pak bude věnována čtyřem neziskovým organizacím, ve kterých probíhalo výzkumné šetření k mé diplomové práci. Přinesu základní informace o těchto organizacích, uvedu služby, které nabízí seniorům a zaměřím se na činnost dobrovolníků v těchto zařízeních. Na závěr této kapitoly uvedu některé další pražské neziskové organizace pro seniory.

Druhou částí mé diplomové práce je část praktická, ve které jsem provedla kvalitativní výzkum formou semistandardizovaných rozhovorů. Respondenti pocházeli z řad dobrovolníků čtyř pražských neziskových organizací zaměřených na práci se seniory. Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká je motivace dobrovolníků, kteří pracují v neziskových organizacích se seniory a zmapování toho, jak dobrovolníci

vnímají motivaci ze strany organizace, jaká pociťují úskalí při vykonávání dobrovolné činnosti se seniory a jaký přínos pro ně tato činnost má. Z výsledků tohoto výzkumu pak vychází shrnutí možností motivování dobrovolníků v neziskových organizacích pro seniory a prohlubování jejich současné motivace. Toto shrnutí čerpá ze zpracovaných autentických odpovědí respondentů - dobrovolníků a opírá se o poznatky z dostupné literatury k tématu motivace, které uvádím v teoretické části. Hlavním cílem mé diplomové práce je zmapování motivace dobrovolníků pracujících v neziskových organizacích se seniory, které může přispět ke zlepšení práce s nimi, především z hlediska jejich motivace. Tato práce je určena pro organizace, ve kterých byl prováděn výzkum a pro ostatní organizace, které pracují se seniory. Podnětná by mohla být i pro neziskové organizace zaměřené na jiné sociální skupiny, které pracují s dobrovolníky a chtějí neustále zlepšovat a podporovat jejich vztah ke klientům, ale také k organizaci samotné.

Výstupy mé diplomové práce mohou být přínosem i pro zájemce o vykonávání dobrovolnické činnosti nebo dobrovolníky pracující s jinou sociální skupinou, kteří by se chtěli dozvědět více o dobrovolné práci se seniory a pohnutkách jejich kolegů nebo budoucích kolegů - dobrovolníků k vykonávání této činnosti.

I. Teoretická část

1. Motivace

V této kapitole se zaměřím na vysvětlení pojmu motivace, uvedu základní druhy motivů a přiblížím tři vybrané teorie motivace. V poslední subkapitole nastíním základní principy aplikování motivace jedinců v praxi.

1.1 Základní pojetí motivace

Motivace chování zajímala lidstvo již od nepaměti. Lidé vždy chtěli vědět, proč druhý jedinec dělá to, co dělá a co ho k tomu vede. Každý z nás analyzuje své vlastní chování i chování lidí kolem něho a snaží se zjistit, proč jednají tak, jak jednají. (Homola, 1972)

Pojem motivace je pojem velmi široký. Toto slovo je odvozeno od latinského slovesa *movere* - hýbati se. V širším pojetí je motivace obecným označením pro všechny podněty, které vedou k určitému chování. Motivace lidského chování nám může odpovědět na otázky, co vyvolalo chování určitého jedince a proč se změnilo nebo proč vlastně bylo zaměřeno na dosažení toho určitého cíle. (Homola, 1972)

Motivace je jednou ze složek psychické regulace činnosti. Zajišťuje fungování učení, podněcuje k chování, které pomáhá udržet dynamický růst osobnosti a její vnitřní rovnováhu. Můžeme vycházet z toho, že motivace má dvě základní roviny, které vyjadřují existenci biologické a sociální dimenze lidského bytí, které jsou synteticky vyjádřeny v psychologickém konceptu osobnosti. Jedná se o potřeby organismu ve smyslu biologickém a potřeby osobnosti. (Nakonečný, 1997)

1.2 Motivace a motiv

Pojmy motivace a motiv vyjadřují vědecké termíny, kterými můžeme vysvětlit určitá pozorovaná fakta o lidském chování.

Především to, že toto chování je cílené, že má určitou intenzitu a určité trvání, ale také to, že ve své cílenosti vykazuje různorodost - různé cíle. Motivace je intrapsychicky probíhající proces, který vyúsťuje ve výsledný vnitřní stav - motiv. Tento motiv se neodvozuje z objektů nebo činností, k nimž chování směřuje, ale z tzv. „dovršujících reakcí“. Motiv můžeme vysvětlit tak, že pokud je člověk hladový, tak motivem najezení se není jídlo nýbrž samotné nasycení, přičemž jídlo je jen prostředkem k dovršení této akce. (Nakonečný, 1997)

Za motiv můžeme považovat každý vnitřní činitel, který vzbuzuje a udržuje aktivitu člověka a který určuje, že se chová tak, jak se chová. (Homola, 1972)

1.3 Druhy motivů

Homola (1972) tvrdí, že motivy jsou jednotky motivace, které můžeme posuzovat z různých hledisek a dělit je do mnoha kategorií, ale žádná klasifikace motivů podle něj není zcela uspokojivá.

Přesto bych se pokusila přiblížit druhy motivů, které považuji za důležité ve vztahu k tématu mé diplomové práce, protože rozpoznání motivů chování a jednání je základem pro dobrou motivaci jedinců.

1.3.1 Emoce jako motivy

Podle Nakonečného (1997) mají emoce a motivace velmi úzký vztah, protože vše, co vyvolává vzrušení, má motivační význam, nebo to vyžaduje adaptivní reakci jedince. Ta je určována

druhem daného vzrušení, a to v případě jedná-li se o signály nebezpečí, selhání, ale i pozitivní emoce jako je úspěch. Motivující je podle něj nejen dosažení smyslového uspokojení, ale i uspokojení duchovního nebo duševního.

Emoce jako motivy můžeme posuzovat z různých hledisek. Jedním je tzv. *aktivační teorie*, která tvrdí, že emoce mají energizující vliv na organismus a jejich hlavní funkcí je mobilizace energie. Tato teorie připisuje emocím schopnost organizovat a posilovat chování. Emoce jsou v tomto případě pojímány jako všechny stavy jedince od spánku až po vzrušení a jiné vybuzené stavy. (Homola, 1972)

Druhou teorií je *teorie hedonistická*, která vychází z poznatku, že organismus vždy vyhledává to, co je příjemné a snaží se vyhýbat nepříjemnému. Předpokladem této teorie je fakt, že každý organismus je jiný a už sám o sobě k některým podnětům a stimulům inklinuje a jiné naopak odmítá. Výsledkem tedy je, že je organismus motivován k vyhledávání těch, které mu jsou příjemné a vyhýbá se těm, které mu přinášejí nepříjemné pocity a situace. (Homola, 1972)

1.3.2 Speciálně lidské motivy

Speciálně lidské motivy můžeme chápat jako skutečné potřeby jedince, které vycházejí z vnitřních pohnutek jednání. Tyto potřeby, jejichž množství není pevně dáno, jsou zaměřeny na dosažení určitých cílů, i když nevyplývají z žádného konkrétního nedostatku jedince. Některé z těchto potřeb jsou považovány za součást genetického vybavení jedince, jiné za získané při utváření sociální zkušenosti každého jedince. Příkladem těchto potřeb jsou:

- Potřeba poznání
- Potřeba sociálního kontaktu
- Potřeba závislosti na druhých

- Potřeba uplatnit se
- Potřeba dosáhnout úspěchu. (Homola, 1972)

1.3.3 Sebeaktualizace a cíle jako motivy

Sebeaktualizace je naplňováním všech potřeb jedince. Díky sebeaktualizaci se organismus vyvíjí a stává se komplexním. Mluvíme-li o sebeaktualizované osobnosti, mluvíme o osobnosti zralé. Potřeba sebeaktualizace je zaměřena na cíle, které leží mimo, ale její zdroje jsou uvnitř každé osobnosti. Každé individuum odpovídá na požadavky, které mu klade jeho okolí. Tyto požadavky však neplní automaticky a pasivně, ale na základě své vlastní vnitřní aktivity. Z toho vyplývá, že jedinec je motivován jediným sebeaktualizačním motivem, díky kterému jeho život získává zaměřenost a jednotu. Vnější prostředí poskytuje nutné podmínky, ale organismus na ně nereaguje mechanicky, ale výběrově, zvolí si sám na co chce zareagovat. Pokud nemůže zajistit kontrolu svého okolí, tak se mu automaticky přizpůsobí. (Homola, 1972)

Cíle jako motivy pojímá Homola (1972) tak, že lidé si určují vlivem svého okolí různé cíle, které mají uspokojit jejich potřeby a naplnit jejich touhy. Určení těchto cílů je založeno na vlivu minulé zkušenost, na tom, co jsme se naučili, že jsou ty prvky, které uspokojí naše potřeby. Jedinec dává přednost určitým cílům před ostatními, protože očekává, že jimi bude uspokojen více než těmi ostatními.

1.4 Teorie motivace

V odborné literatuře se setkáváme s nesčetným množstvím teorií, které vysvětlují základní principy motivace podle

různých hledisek. V následující kapitole nastíním základní myšlenky několika z nich:

- Humanistická teorie
- Behavioristické teorie
- Psychoanalytická teorie

Základem **humanistické teorie** tvoří představa, že člověk není motivován vnějšími podněty jako je odměna nebo trest, ale vnitřním programem potřeb. Tyto potřeby vytvářejí určité soubory. Pokud je jeden soubor uspokojen, vynoří se do popředí jiný. Potřeba, která je v tu chvíli uspokojena, přestává motivovat. (Adair, 2004)

Humanistická teorie je založena na 5 souborech potřeb, které identifikoval americký psycholog Abraham Maslow. Tyto soubory tvoří dle Maslowa určitou hierarchii podle toho, jak jsou uspokojovány - když jsou jedny potřeby uspokojeny, objevují se další, které mají motivační efekt. Jedná se o tyto soubor potřeb:

1. fyziologické potřeby
2. potřeby jistoty
3. společenské potřeby
4. potřeba uznání
5. potřeba seberealizace. (Adair, 2004)

Z humanistické teorie, především z hierarchie potřeb Abrahama Maslowa, vychází dodnes mnoho dalších teorií a především je využívána i v praxi. Je třeba ovšem neopomenout, že jednotlivci nemusí vždy po hierarchii postupovat na základě myšlenky, že uspokojené potřeby přestávají motivovat a také to, že vzdělanost, věk a další faktory mohou ovlivnit důležitost různých potřeb různých lidí v jednotlivých stádiích jejich života. (Adair, 2005)

Behavioristická teorie byla ve svých počátcích založena téměř výhradně na experimentálním výzkumu chování zvířat v laboratořích. Později někteří z méně ortodoxních behavioristů (např. E.C. Tolman) byly ochotni přikládat větší váhu specifickým problémům lidské motivace. Základní myšlenky a teorie byly vytvářeny v úzké souvislosti s koncepty a konstrukty teorie učení. Pojem motivace pro ně byl v podstatě nepotřebný a nahrazovali ho výrazem zpevnění. Úskalím této teorie byla její podstata - měření motivace probíhající v laboratořích převážně na krysách. Právě tato měření často vedla ke zjednodušení celého problému, protože výsledky měření na zvířatech nedovolovala zobecnění, která by byla aplikovatelná i na člověka. (Nekonečný, 1997)

Psychoanalytická teorie je založena na díle Sigmunda Freuda, jehož východiskem byly především psychiatrické zkušenosti, ale také vliv darwinismu a fyziologie H. von Helmholtze. Podstata člověka je dle této teorie pudová a prosazují se nevědomé tendence a touha po slasti. Každý člověk má v sobě energii, kterou jeho pudy zaměřují na určité objekty. Není-li dosaženo uspokojení ve vztahu k danému objektu, neodreagovaná energie se kumuluje a je uvolňována například fantazií. V této teorii motivace je zdůrazněn především vliv nevědomých tendencí, chování člověka má v tomto pojetí převážně nevědomý původ. Nevědomé motivy hrají větší roli v běžných každodenních činnostech než kdekoliv jinde. Z toho vyplývá, že dle této teorie je třeba přihlížet k motivům chování, které vychází z nevědomých zdrojů. Psychoanalýza hledá smysl chování, a ten je dán motivem. Smysl chování tedy znamená jeho motivaci. (Nekonečný, 1997)

Dalšími teoriemi motivace jsou například teorie topologická, teorie výkonu, sociálního učení nebo teorie atribuce. (Nekonečný, 1997)

Teorie motivace jsou postaveny na různých poznátcích a přístupech. Každá z těchto teorií je částečně použitelná při

využívání motivace jedinců i skupin v praxi. Domnívám se tedy, že velmi vhodným způsobem je vycházet z více teorií a přizpůsobovat výběr metod motivace dle potřeb daných jedinců.

1.5 Základní principy motivace jedinců v praxi

Smyslem motivace je především nenásilné vytvoření *pozitivního přístupu* k určitému výkonu či chování. Tento kladný vztah vzniká buď z vnitřních pohnutek nebo pod vlivem vnějším podnětů. Pokud se podaří najít správné motivy, které člověk má, může výkon pokračovat i bez vnějších stimulů. Člověk v tu chvíli vykonává něco, co ho baví nebo co považuje za významné a důležité. (Plamínek, 2008)

V následujícím textu se pokusím přiblížit základní principy motivace, na které by se mělo pohlížet při motivování jedinců vykonávajících pracovní nebo jiné činnosti.

1.5.1 Komunikace

Komunikace je stavebním kamenem při motivování jedinců. Problém v komunikaci nebo špatná komunikace může být příčinou toho, že jedinec neví, co je po něm požadováno a co má dělat. Jaké jsou tedy hlavní body komunikace při motivování jedinců?

- přizpůsobit komunikaci osobnosti jedince - dívat se na to, co chceme danému člověku přetlumočit nebo zadat jeho očima
- vybrat správný čas pro komunikaci
- vybrat správné místo a pokud to není možné, tak se snažit přizpůsobit komunikaci místu, ve kterém bude probíhat nebo se pokusit rušivé vlivy eliminovat

- být trpělivý a nevnucovat s přehnaným násilím své požadavky (Hanks, 1991)

1.5.2 Cíle a úkoly

Dalším z principů motivace jedinců je stanovit *podnětné cíle*, které budou zároveň velmi reálné a především dosažitelné. S prospěšností těchto cílů by jedinec měl souhlasit, což může určitý čas trvat, dokud se s těmito cíly sám neztotožní. Cíle by také měly být dostatečně náročné, aby měly motivační charakter. To, co je snadno dosažitelné, nemusí být hnacím motorem. (Adair, 2004)

Podstatné při motivování lidí je *přizpůsobovat* je úkolům, které mají splnit. V podstatě je třeba donutit jedince, aby respektovali úkol takový jaký je včetně toho, co se jim na něm nelíbí. Motivací k akceptaci tohoto úkolu může být například forma, jakou mu bude předložen. Zvolením vhodného tónu hlasu a výběru slov je možné dosáhnout úspěchu. Tím se dostáváme k pravidlu „*motivační kotvy*“, které vysvětluje, jak je důležité, aby na každém úkolu jedinec našel něco, co ho baví. To, co jej na oné činnosti baví, tvoří jakousi kotvu, která ho k danému úkolu připoutá a udrží. (Plamínek, 2008)

1.5.3 Jedinec jako osobnost

Jedním z principů úspěšné motivace jedinců je uvědomit si, že každý člověk je *osobnost* a podle toho s ním jednat. Je důležité respektovat to, že každý člověk je odlišný a jedná a reaguje určitým způsobem na dané situace a předložené úkoly. (Adair, 2004)

Na výše uvedený princip navazuje další aspekt motivace jedinců, a to snažit se mít *dostatek času* pro každého, kterého zahrnujeme do procesu motivace. Čas věnovaný jednotlivým lidem

zúročíme tím, že poznáme lépe osobnost daného jedince a můžeme tak podrobněji poznat jeho současnou motivaci. (Clegg, 2005)

Jedním z nejdůležitějších principů motivace jedinců je *zpětná vazba*. Ta může lidi podnítit k lepším výkonům nebo soustředit jejich mysl na to, co se musí udělat. Aby ale byla zpětná vazba motivující, měla by být přesná, nefalšovaná, spontánní a pravdivá. Pokud by byla chabá nebo vyřčená pouze pro efekt, její neupřímnost bude mít naopak na jedince demotivační vliv. (Adair, 2005)

1.5.4 Odměňování

Podstatným bodem při motivaci jedinců je také *odměňování*, a to ve formě finanční při pracovním vztahu a ve formě odměn, při jiném druhu vztahu, jako je například dobrovolnictví. Výkony by měly být spojeny s odměnami, výsledný přínos by měl mít přímou úměrnost k hodnotě vkladu. (Adair, 2004)

V případě činnosti, která není ohodnocena finančně jako je dobrovolnictví, je důležité najít jiný způsob odměňování. Například to může být formou *pochvaly*. Každý člověk si cení pozitivního uznání, které by mělo upřímné a dobře směřované. Mělo by výstižně odměnit charakter prováděné činnosti. Alternativou pochvaly nebo uznání je také drobná pozornost ve formě *dárku*, která může vyjádřit spolu s dobře směřovanými slovy váhu výkonu daného jedince a to, jak si ho ti, jenž ho oceňují nebo obdarovávají, váží. (Adair, 2004)

1.5.5 Vliv osobnosti na motivaci – motivační typy

Jak jsem zmiňovala v předchozí subkapitole, při motivaci je důležité dbát na osobnost každého jedince a na její

specifika. V následujícím textu přiblížím pro inspiraci čtyři motivační typy lidí dle Jiřího Plamínka.

- *objevovatel*
- *usměrňovatel*
- *sladovatel*
- *zpřesňovatel*

Objevovatelé jsou lidé, kteří jsou značně nezávislí, samostatní a zaměřeni na užitečnost. Bývají netrpěliví, touží po velkém přísunu informací a nesnesou nad sebou nikoho, kdo je řídí. Rádi soutěží a zdolávají překážky tím způsobem, že po překonání jedné vyhlízejí již další.

Dalším typem jsou **usměrňovatelé**. Ti se vyznačují touhou mít vliv na lidi kolem sebe. Společnost velmi silně vnímají jako hierarchicky uspořádanou a mají tendence zařazovat hned na první pohled lidi kolem sebe do hierarchické struktury. Vyžadují sami pro sebe neomezenou svobodu a volnost, jsou rádi středem pozornosti a jsou soutěživí. Mají potenciál být vůdci velkých skupin lidí, protože umí velmi dobře prodat své myšlenky a přesvědčovat lidi.

Empatie a vstřícnost to jsou typické znaky dalšího typu jedinců a to **sladovatelů**. Ti jsou velmi komunikativní, diskuse s nimi bývá vstřícnější než s ostatními motivačními typy. Jsou velmi zaměřeni na lidi a to ve smyslu vztahů mezi lidmi a emocí. V tomto ohledu dokážou velmi dobře pochopit lidi kolem sebe. Snaží se, aby okolí, ve kterém žijí, bylo dokonalé a příjemné.

Posledním motivačním typem je **zpřesňovatel**, který odráží jedince se smyslem pro pořádek ve svých věcech i na místě pracovního působení. Jsou to lidé nenápadní, kteří ale mají touhu být dokonalí. Rádi analyzují data, vytvářejí systémy a zařazují do nich objekty. Obvykle je zajímají čísla, v komunikaci mají tendence vyjasňovat si nebo ověřovat si

data. V komunikaci by se mohli zlepšit a naučit jednat jiným způsobem, ale není to jejich hlavním cílem. Při komunikaci s ostatními jedinci působí spíše chladným dojmem. Tomuto typu nedělají problém autority, ať už je jeho vztah k dotyčné osobě v nadřazené pozici kladný nebo záporný. (Plamínek, 2008)

1.5.6 Motivační typy a zadávání úkolů

Při zadání úkolu **objevovateli** je dobré přímo a otevřeně mluvit o daném úkolu, vyzdvihnout jeho obtížnost nebo úskalí. Vhodná jsou slovní spojení typu „ty jediný na to máš“. Spíš než jakým způsobem mají daný úkol splnit, říci pouze to, co mají splnit, ale volbu cesty a způsobu řešení nechat na jejich kreativitě, kterou tyto typy lidí v sobě mají. Formulací typu „vezmi si lidi a...“ zaručíme **usměrňovateli** koordinační roli, která se může stát vysoce motivační pro tento typ.

Jak už jsem zmiňovala v minulé subkapitole, **usměrňovatelé** mají rádi, když mohou mít vliv na lidi kolem sebe. To se také odráží na vztahu s osobou, která je mu nějakým způsobem nadřazená. Vhodné formulace při zadávání úkolu tomuto typu jedince jsou např. „závisíme na tobě“, čímž mu dodáme patřičnou důležitost a situaci mu podáme tak, jak on sám by ji rád měl.

Při práci se **sladovatelem** je vhodné formulovat úkoly např. „bude to týmová práce“ nebo „udělá to radost lidem“. Vzhledem k jejich vysokým sociálním schopnostem bude pro ně motivačním prvkem taktéž úkol ve smyslu vyladování a dohlížení nad vztahy mezi jednotlivci při řešení daného úkolu. Nemotivačně naopak může působit například pokud dáme najevo, že úkol vyžaduje vysoký podíl samostatnosti, soustředění nebo zodpovědnosti.

Zpřesňovatel je typ člověka, který potřebuje dostat přesné informace o tom, jak má daný problém nebo úkol řešit. Pro tento typ člověka je ideální formulka „tady máš vzor, jak to vyřešit, když nebudeš něčemu rozumět, rád ti to vysvětlím“ nebo „potřebuji někoho jako jsi ty, přesného a koncentrovaného“. Velkou motivací pro tento typ lidí je především vstřícnost ze strany vedení typu „máte u mě vždy otevřené dveře“. Té si tento typ velmi váží, i když málokdy této nabídky využije. (Plamínek, 2008)

Motivační typy lidí, které jsem přiblížila v této subkapitole své diplomové práce jsou velmi dobrým základem pro výběr vhodných motivačních technik při motivování jedinců. Není třeba se jich striktně držet, protože se domnívám, že spektrum lidských vlastností a charakterových jevů je příliš široké na to, aby se dalo přesně vměstnat do jednotlivých typů. Uvedené kategorie se ale mohou stát odrazovým můstkem při bližším poznávání jednotlivých jedinců, které potřebujeme motivovat.

2. Specifika práce se seniory

V následující kapitole přiblížím pojem stárnutí, vysvětlím základní principy práce se seniory, zaměřím se na důležitou součást práce se seniory a to komunikaci a možná úskalí, která mohou nastat. V poslední části této kapitoly nastíním možnosti práce s problematickými klienty.

2.1 Práce se seniory

2.1.1 Stárnutí a moderní doba

Vědci se snaží najít objektivní konstrukce měřítka stáří. Nejoblíbenějším je měřítko stárnutí chronologickým

(kalendářním věkem), tzn. údaje, jak je člověk starý. To je ovšem velmi relativní pojem. Dalším možným měřítkem je věk sociální. Ten se vztahuje ke společenskému očekávání chování, které je odpovídající určitému biologickému věku. (Stuart-Hamilton, 1999)

Obecně můžeme říci, že stáří je vývojová etapa lidského života, která může trvat 30 - 40 let, čímž může být stejně dlouhá jako mládí a dospělost. Je proto stejně důležitá a proto by měla být vnímána jako období uchovávání pohybových dovedností a psychosociálního rozvoje osobnosti. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

V současné době, která je spíše zrychlená a co do komunikace velmi přetechnizovaná, se mohou senioři cítit odstrčení a mohou ztrácet sebedůvěru, protože většině nových jevů, ať už ze světa techniky nebo pojetí současného světa, vůbec nerozumí. Podle Klevetové a Dlabalové (2008) v naší společnosti stále přetrvává model šedesátých let, který hlavní podstatu stárnutí viděl v trávení volného času v klidu domova. Druhým aspektem bylo, že senior měl dobrovolně přebrat změnu své sociální role a postupně se vzdát společenských styků a svých dosavadních životních rolí s tím, že už má „odpracováno“ a má nárok na odpočinek.

2.1.2 Základní principy práce se seniory

Současné pojetí práce se seniory a péče o ně je postaveno především na principu sloučení zdravotní a sociální složky, které mají být poskytovány souběžně. Základním prvkem je individuální přístup ke každému klientovi a jeho potřebám. Rozvíjí se nové a netradiční formy péče o seniory a práce s nimi. (Jarošová, 2007)

Důležité jsou při práci se seniory dle Rheinwaldové (1999) následující body:

- respektovat osobnost každého seniora tzn. vykat a oslovovat příjmením a nejednat spatra nebo jako s malými dětmi, pokud jde o ležící jedince, nesedat na postel anebo pouze s jejich dovolením
- být vždy milí a příjemní, snažit se předávat dobrou náladu
- být dobrými posluchači, nechat seniory vymluvit z jejich problémů a strastí - využít techniky aktivního naslouchání
- snažit se méně mobilní jedince nechat co nejvíce úkonů zvládnout samotné a v jejich snaze je podporovat
- pokud mají nějaká přání, snažit se hned vyhovět a nenechávat to na „za chvíli“
- dodržovat zásady komunikace (viz následující subkapitola 2.2)

2.1.3 Supervize pracovníků se seniory

Supervize je dohled kvalifikovaného pracovníka nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů nebo dobrovolníků). (Matoušek, 2003)

Tento kvalifikovaný pracovník - supervizor - je buď zaměstnancem organizace nebo jen externím spolupracovníkem. Jeho prvořadým úkolem je probírat s účastníky supervize jejich problémy s klienty a mít pro ně plné pochopení. (Kopřiva, 2006)

Formy supervize jsou individuální a skupinová. Podle Matouška (2003) spočívá individuální supervize ve strukturovaném kontaktu s jedním pracovníkem. Jejím úkolem je reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho další rozvoj. Supervize má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem. Její náplní

by mělo být předložení problému nebo situace, která má být řešena, poskytnutí prostoru k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervidovaného jedince a také poskytování zpětné vazby ze strany supervizora.

Skupinová supervize je strukturovaný proces, který umožňuje pracovníkům možnost diskutovat ve skupině o své práci, o svých skutečných aktuálních pocitech a vztazích, které prožívají při práci. Cílem je profesionální rozvoj jednotlivců v kontextu skupiny. Skupinová supervize má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem. Skupinová supervize je výhodná proto, že členové se mohou vzájemně podporovat, poskytovat si zpětnou vazbu a jeden od druhého se učit. (Matoušek, 2003)

Supervize je pro pracovníky se seniory využívána především pro řešení postupů práce s jednotlivými klienty (případová supervize), dále jako prevence syndromu vyhoření anebo pro zlepšení komunikace v týmu. (Venglářová 2007)

Pro pracovníky se seniory jsou vhodné obě formy supervize, individuální i skupinová. Individuální formát lze použít v případě, že pracovník se seniorem pracuje na určitém individuálním úkolu. Dále v situacích, kdy pracovník potřebuje řešit téma, které je příliš osobní a nechce ho přednést ve skupině. Naproti tomu týmová supervize bude vhodná pro řešení vztahů uvnitř týmu nebo vztahy v organizaci. (Venglářová, 2007)

2.2 Komunikace se seniory

2.2.1 Zásady komunikace se seniory

Při komunikaci se seniory se snažme si na začátku uvědomit, jaký druh rozhovoru budeme chtít vést. Z počátku je vhodné začít rozhovor přirozeně nějakým obecnějším tématem a později zjistíme, jak je klient naladěný, jak se bude rozhovor

odvíjet dál a jakou bude mít náplň. Může se jednat o rozhovor motivační, kdy se budeme snažit klienta povzbuzovat do dalšího jednání nebo aktivit, které má v náplni svého času nebo můžeme jen naslouchat, pokud nám bude chtít raději on sám něco sdělovat. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

Při prvních setkáních s klientem je vhodné se nenucenou formou snažit dozvědět o klientovi co nejvíce. To pomůže vytvořit blízký vztah a důvěru. Je dobré zjistit, jak se klient má, jak se cítí a jak se vypořádává se svými životními problémy. Tím, že ho podpoříme ve „vypovídání se“, se mu uleví. (Rheinwaldová, 1999)

Vždy je třeba vycházet z informací, které se od klienta dozvíme a z nich vycházet při dalších tématech hovoru, která mu budou příjemná a neublíží mu. Není možné zde podat výčet univerzálních témat, která jsou vhodná pro každého. Každý jedinec má jiné problémy a svá osobní těžká témata, o kterých se mu špatně hovoří. Ale i tak bych ráda nastínila několik témat k rozhovoru dle Rheinwaldové (1999):

- vzpomínky - dětství, rodina, škola, manželství
- současná situace - oblíbené jídlo, pořady v televizi, knihy
- fyzické problémy - nemoci, obtíže ve stáří
- vypořádání se se ztrátami - postrádání partnera, přátel, domova, pokud je klient v domově nebo jiném zařízení

Vhodné je vymezit si na komunikaci určitý časový úsek a sdělit jej klientovi, aby nebyl zklamaný nebo dotčený, když už se mu nemůžeme věnovat. Stejný princip je při vymezování hranic ve vztahu s klientem. Je třeba dát klientovi najevo, že jsme zde pro něj a že mu pomůžeme dodat mu sílu, aby mohl nést svoje problémy ať už osobní nebo fyzické, ale že mu nebudeme suplovat rodiče, ani životního partnera. Také vymezit přesné hranice, jak bude vypadat naše interakce, a to ve smyslu

pomoci s různými činnostmi. Pokud je klient schopen samoobsluhy a vykonávání určitých činností, podpoříme ho v nich, ale nepřebereme je za něj na sebe. Je důležité v něm probudit motivační síly k dalšímu životu a radosti z něj. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

Základní body při komunikaci se seniory:

- dbejme na pozdravení a oslovení tak, abychom se klienta nedotkli (například má-li titul nebo byl zvyklý, že byl oslovován dle svého povolání)
- mluvm srozumitelně s ohledem na smyslové problémy klienta
- mluvm tak, aby klient pochopil o čem mluvíme - přizpůsobme jazyk klientovi
- pokud mu sdělujeme nějaké informace, ubezpečme se, že je mu vše jasné
- nevnučujme klientům své návrhy řešení, vyslechněme si a respektujme jeho názor na situaci a dejme mu najevo, že nás to zajímá
- respektujme pokud klient nemá chuť komunikovat (Klevetková, Dlabalová, 2008)

2.2.2 Úskalí komunikace ze strany seniorů

Komunikace jako jeden z hlavních nástrojů interakce mezi lidmi může mít svá úskalí. V komunikaci se seniory jde pak o specifické problémy, které v následujícím textu přiblížím.

Prvním problémem je **komunikační bariéra**. Je to například neochota komunikovat či nedůvěra. Klient může také mít strach z toho, jak pracovník bude s informacemi, které mu sdělil nakládat. Senioři mají strach z různých tabu, o kterých se za jejich doby nemluvalo. Především jde o téma sexu, intimních

záležitostí, ale například i o finanční nebo rodinné záležitosti. Nechuť komunikovat také může mít na svědomí špatný nebo zhoršující se zdravotní stav, kdy klient pociťuje bolesti nebo je unavený.

Dalším z problémů je **odmítání komunikace** ze strany klienta. Klient se stahuje do sebe a nechce komunikovat na žádné téma. **Opakování stále jednoho tématu** je problémem u seniorů žijících v zařízeních - život není tak pestrý, aby bylo hodně rozličných témat k hovoru. V neposlední řadě to jsou **vulgární a zlostné výlevy** klientů jako jsou nadávky nebo urážky, které směřují k personálu či ostatním seniorům. (Venglářová, 2007)

2.2.3 Možnosti řešení problémů s komunikací s klientem

Při **komunikační bariéře**, kdy klient nechce hovořit o tématech, o kterých by mluvit měl v rámci své duševní pohody je důležité, aby pracovník dovedl dobře naslouchat a pokusil se zjistit v čem tkví problém komunikační blokády ze strany klienta. Problémem také může být fakt, že klient nechce hovořit a svěřovat se konkrétnímu pracovníkovi, který mu třeba není sympatický nebo k němu nemá důvěru. Je proto třeba pokusit se důvěru prohloubit. Důležitá pravidla jsou, že klient si sám určuje téma hovoru. Nesmíme ho nutit hovořit o určitých tématech, jinak bude efekt opačný. Také dobu hovoru volí klient, je vhodné dopřát mu dostatek času. Prostředí uzpůsobíme tak, aby bylo klidné a bez vnějších stresujících a rušivých vlivů. Důvěru klienta v pracovníka lze také utvrdit tím, že se s ním na počátku rozhovoru domluvíme, jak budeme se získanými informacemi nakládat.

Odmítání komunikace ze strany klienta je problém, který může mít více důvodů. Je tedy vhodné, aby se pracovník pokusil proniknout více ke klientovi a zjistit, v čem tkví pravý důvod

jeho odmítání. Může se jednat o smutek klienta nebo jeho nepříznivý zdravotní stav, který mu bere chuť komunikovat. Problémem taky může být fakt, že se klient ostýchá hovořit, proto se mu pokusíme naznačit, že nás zajímá komunikace s ním a pokusíme se zavést hovor na téma, které mu pomůže se uvolnit.

Opakování tématu může být problémem paměti klienta, který si nepamatuje, že již toto téma probíral při minulé návštěvě. Další možností je fakt, že klient má strach zavádět téma hovoru na vážnější témata, aby nebyl odmítnut. Je dobré klientovi dát opět najevo, že žádné téma není tabu a pokusit se stočit hovor k zajímavostem, které se dějí ve vnějším světě, pokud je klient v zařízení.

Při používání **vulgárních a zlostných projevů** klienta je důležité, pokud nejde o projev duševního onemocnění, dát klientovi najevo, že neodmítáme jeho, nýbrž jeho vyjadřování a poukázat na to, že nám toto vadí a vymezit přesná pravidla a hranice užívání takovýchto slov a projevů. (Venglářová, 2007)

2.2.4 Úskalí komunikace ze strany pracovníků

Stejně jako ze strany seniorů i ze strany pracovníků může vzniknout **komunikační bariéra**. Tato situace může nastat při probírání témat, která pracovníkovi nejsou příjemná jako například hovor o smrti, nevyléčitelných chorobách, chronické bolesti, o sexuálních tématech. Další překážkou v komunikaci může být špatná zkušenost s klientem z minulosti. (Venglářová, 2007)

Také **konfliktní komunikace** je problémem ze strany pracovníků. Tato situace vzniká ve chvíli, kdy pracovník trvá na svém řešení daného problému. Pokud senior nesouhlasí, vzniká tím nevole na straně pracovníka, kterou dá najevo tím, že ohodnotí klienta jako neschopného a nevděčného člověka.

Postupně dochází k nedorozumění a ani jedna strana v podstatě neví proč. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

Pastí v komunikaci se seniory jsou také **komunikační zlozvyky** ze strany pracovníka. Jedna se o nenaslouchání klientovi, zlehčování jeho problémů, snaha odvrácení jeho pozornosti od jeho potíží, vnucování názoru pracovníka klientovi nebo vyhýbání se rozhovoru na ožehavé téma. (Venglářová, 2007)

Při řešení všech problémů s komunikací by měl pracovník probrat své problémy s odborníkem během supervize a dále pracovat na zlepšování svých komunikačních dovedností.

2.2.5 Komunikace se seniory se smyslovými poruchami

Komunikace se seniory se smyslovými poruchami má svá specifika s ohledem na jejich postižení. Při komunikaci s jedincem s **poruchou zraku** musíme dbát na to, abychom hned při prvních momentech dali najevo klientovi, kdo jsme. Je vhodné hlasitě klepat, zdravít a zároveň se představit jako první, nenechávat dotyčného v nejistotě. Při prvním kontaktu je vhodný dotyk. Je vhodné poskytovat mu informace o tom, co děláme, aby byl stále informován o situaci. Při jakékoliv činnosti umožníme seniorovi, aby mohl využít své hmatové schopnosti. Je třeba vyvarovat se velké hlučnosti nepředvídaných úkonů. Při odchodu opět pozdravit a rozloučit se opět spolu s dotykem. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

Senioři s **poruchami sluchu** potřebují při komunikaci především zřetelné a pomalé vyjadřování v krátkých větách ze strany pracovníka. Je dobré hned na začátku zjistit, na kterou stranu klient lépe slyší a přistupovat k němu z této strany. Je vhodné nepřeskakovat od tématu k tématu a snažit se, aby klient vždy viděl pohybující se ústa a obličej pracovníka. Je vhodné zapojit neverbální komunikaci. Seniora je třeba

motivovat k využívání kompenzačních pomůcek. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

3. Dobrovolnictví v neziskových organizacích

V následující kapitole přiblížím, jak vypadá dobrovolnictví v neziskových organizacích. Vysvětlím pojem dobrovolník, dále popíši roli dobrovolníků v neziskové organizaci a zaměřím se na získávání dobrovolníků, jejich vedení a oceňování.

3.1 Definice dobrovolníka

Dle zákona č. 198/200 Sb. o dobrovolné službě se může stát dobrovolníkem na území České republiky osoba starší 15 ti let. Dobrovolnická činnost je činnost, při které dobrovolník poskytuje pomoc osobám v nepříznivé životní situaci, např. nezaměstnaným, sociálně slabším, seniorům. Další druh pomoci je při přírodních nebo ekologických katastrofách nebo při péči o životní prostředí či v rámci akcí na zachování kulturního dědictví.

Dobrovolník je jedinec, který vykonává neplacenou a nekariéerní činnost proto, aby mohl pomoci lidem, kteří to potřebují, komunitě nebo celé společnosti. (Matoušek, 2003)

Dobrovolníci většinou pocházejí z řad studentů nejen sociálně zaměřených oborů, dále jsou to nezaměstnaní lidé, kteří chtějí být užiteční a také ženy na mateřské dovolené, které ještě nechtějí nastoupit na pracovní úvazek a chtějí se dostat do společnosti. Hojný počet dobrovolníků je také mezi lidmi důchodového věku, kteří mají omezenou možnost pracovního zařazení anebo úplně opačný případ a to lidé zaměstnaní,

kterým ale přijde jejich pracovní zaměření jednostranně orientované. (Matoušek, 2003)

3.2 Role dobrovolníka v neziskové organizaci

Dobrovolníci mají pro organizaci různý přínos. Některé organizace jsou přímo postaveny na činnosti dobrovolníků. Vedle malé skupiny zaměstnanců - profesionálů se na hlavních činnostech organizace podílejí i dobrovolníci. Bez jejich práce by organizace nemohla plnit své cíle (např. Člověk v tísni, Adra, Pět P).

Druhým typem možnosti využití dobrovolníků je organizace, kde dobrovolníci vykonávají činnosti, které jsou součástí programu organizace, zastávají tedy běžnou práci zaměstnaných pracovníků. Dobrovolnická činnost v tomto případě není základem provozu organizace (např. Sue Ryder).

Ve třetím typu organizace dobrovolnická činnost není pro její typ nepostradatelná, ale díky ní organizace lépe naplňuje své cíle. Většinou se jedná o volnočasové aktivity jako jsou například jazykové a jiné kurzy pořádané v životě 90. (Bednářová, 2002)

Obecně se dá říci, že dobrovolníci přinášejí do organizací nadšení, angažovanost, pružnost a osobní přístup ke klientům. (Matoušek, 2003)

Důležitou rolí dobrovolníka v organizaci může být také to, že není jen pouhou pomocnou silou, ale také může vnést do organizace nové nápady a především pohled člověka „z venku“. Může dát nové podněty ke změnám určitých činností, jejichž „zaběhnutost“ nemusí vždy znamenat kvalitu. (Bednářová, 2002)

3.3 Získávání, výběr a příprava dobrovolníků

Organizace využívají různé strategie **získávání dobrovolníků**, jejichž hlavním znakem je zejména aktivní a pasivní přístup. Aktivní způsob předpokládá cílenou snahu o získání dobrovolníků. (Frič, 2001)

K aktivnímu způsobu získávání dobrovolníků patří například velmi často používaný způsob, jak informovat veřejnost o tom, co daná organizace dělá a proč potřebuje dobrovolníky, a to vyvěšování plakátů a letáků. Další možností jsou náborové akce, což je cílené získávání dobrovolníků pro určitou konkrétní činnost. Dále je možné využít místního tisku, či regionální rozhlasové či televizní vysílání. (Sozanská, Tošner, 2002)

Pasivní přístup je charakterizován myšlenkou, že dobrovolník se má i dobrovolně přihlásit. Namísto aktivního vyhledávání zájemců zde dochází k určitému vyčkávání a spoléhání se na vlastní iniciativu dobrovolníků, kteří si sami najdou cestu k organizaci. Mnohé organizace přitom spoléhají na svou stabilní členskou základnu nebo na okruh stálých příznivců. (Frič, 2001)

Poslední a nejdůležitější součástí získávání dobrovolníků jsou neformální přátelské kontakty. Přes osobní kontakty se získávají dobrovolníci ve většině organizací. Čím větší má organizace prestiž, tak tím častěji nastupují jiné strategie získávání např. reprezentační akce. (Frič, 2001)

Výběr dobrovolníků se provádí především v případě, že jde o složitější činnosti, kdy je potřeba dobrovolníkům předat znalosti nebo dovednosti, aby mohli bezproblémově působit. (Sozanská, Tošner, 2002)

Podle Matouška (2003) je výběr dobrovolníků nutný, protože je třeba vyloučit osoby psychopatické, osoby trpící duševní nemocí, příslušníky náboženských sekt a v programech pro děti a mládež osoby s pedofilní sexuální orientací, která by se mohly prosadit v sexuálním zneužívání klienta.

Většina organizací požaduje po dobrovolnících výpis z rejstříku trestů. Při výběru ale většinou zodpovědné osoby dbají na svůj instinkt v hodnocení lidí a odmítají nedůvěryhodné jedince. (Frič, 2001)

Typ **přípravy dobrovolníka** na jeho působení v organizaci se odvíjí od činnosti, kterou bude vykonávat. Pokud je tedy příprava dobrovolníka nutná a proběhne, podle Sozanské a Tošnera (2002) má tato příprava obecnou a odbornou část. V obecné části se dobrovolník dozví o svých možnostech a potřebách, ale také o závazcích a případných omezeních. Dobrovolník se seznámí s posláním a úkoly organizace, s jejími specifiky a organizačními záležitostmi. Zároveň získá základní informace o tom na koho se v organizaci může v případě potřeby obrátit.

3.4 Péče o dobrovolníky

3.4.1 Vedení dobrovolníků

Vedení dobrovolníků v organizaci má většinou na starosti koordinátor. Je to klíčová postava dobrovolnického managementu. Jde buď o člena organizace nebo o jednoho z dobrovolníků. (Plamínek a kol.,1996)

Obecně by měl koordinátor rád pracovat s lidmi, mít dar řídit lidi a měl by mít dostatek času pro vykonávání této činnosti, pokud to není jeho hlavní pracovní náplň. (Ochran, Jordán, 1997)

Koordinátor se stará o dobrovolníky ve smyslu organizačním, tzn. zařizuje vstupní školení dobrovolníků, vysvětluje činnosti, které má dobrovolník na starosti,

organizuje supervize a dále má na starosti také přímý kontakt s dobrovolníky ve smyslu jejich podpory. Je dobrovolníkům k dispozici, pokud potřebují poradit a pomoci ještě před tím než budou vše probírat se supervizorem. Zároveň je v kontaktu se supervizorem, se kterým probírá problémy, které dobrovolníci nejvíce řeší na supervizích a probírá s ním další plány. (Hodgson, 1999)

Z vlastní dobrovolnické zkušenosti vím, že koordinátor je pro dobrovolníka velmi důležitou osobou. Je to ten, který je vždy po ruce, když se něco nepovede, je to ten, který zná situaci a klienty a je připravený vždy pomoci.

3.4.2 Supervize dobrovolníků

Při práci s dobrovolníky se používá individuální i skupinová supervize. Jak jsem již zmiňovala v subkapitole 2.1.3 spočívá individuální supervize ve strukturovaném kontaktu s jedním pracovníkem. Měla by reflektovat a podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho další rozvoj. Náplní supervize by mělo být předložení problému k řešení, k přemýšlení, sebereflexi a sebehodnocení supervizanta. (Matoušek, 2003)

Sozanská a Tošner (2002) pojímají supervizi v souvislosti s dobrovolnictvím jako komunikaci dobrovolníka nebo skupiny dobrovolníků se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity vznikající z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem organizace a klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka. Náplň supervize se samozřejmě liší podle druhu dobrovolnické činnosti, která je prováděna. Supervize mohou mít povahu psychoterapeutického procesu (např. při dobrovolné činnosti v nemocnicích nebo hospicích) nebo jen zhodnocení činnosti a ocenění dobrovolníků (u manuálních činností).

Supervize dobrovolníků má především motivační charakter, protože u dobrovolníků, na rozdíl od profesionálů působících v pomáhajících profesích, nehrozí syndrom vyhoření, spíš ztráta motivace. Supervize je proto prevencí před odchodem dobrovolníka z organizace. V rámci supervize totiž dostává dobrovolník prostor k tomu, aby vyjádřil své obavy, pochybnosti a omyly bez toho, aniž by měl pocit nepochopení a výčitek. Zanedbatelný není ani fakt, že dobrovolníkovi se dostane v rámci supervize ocenění a respekt, který u nás, na rozdíl od západních zemí, z dalších míst pravděpodobně neucítí. (Sozanská, Tošner, 2002)

Domnívám se, že supervize je pro dobrovolníky velmi přínosná, především supervize skupinová, protože svoje problémy můžou vyřešit nejen s odborníkem, ale zároveň i s kolegy dobrovolníky, kteří prožívají podobné situace a jejich pomoc nebo rada vychází přímo z praxe a ze stejné dobrovolnické pozice.

3.4.4 Odměňování a dobrovolníků

I přesto, že dobrovolnictví je činnost vykonávaná bezplatně a z dobré vůle, odměňování dobrovolníků je důležitý akt díky organizace, pro kterou pracuje. Tento akt je pro dobrovolníka zpětnou vazbou, že kromě svého dobrého pocitu a eventuální spokojenosti jeho klienta si i samotná organizace cení jeho služeb a pomoci.

Oceňování a odměňování dobrovolníků je proces, který by měl provázet dobrovolníka celým jeho pobytem v organizaci. Dobrovolníky lze odměnit za jejich činnost mnoha způsoby. Většinou se využívá různých příležitostí jako jsou akce spojené s Vánoce nebo Mezinárodním dnem dobrovolníků 5.12. Další možností je například uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě organizace. Nejméně jednou za rok by měl

koordinátor spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s veřejným oceněním jejich zásluh a s předáním alespoň symbolické odměny. Hodnocení a oceňování dobrovolníků je pro ně pozitivní zpětnou vazbou ze strany organizace. (Sozanská, Tošner, 2002)

Organizace by měla především dbát na to, aby se dobrovolníci cítili oceňováni. Ale takovým způsobem, jakým to oni sami ocení, ne každý člověk například chce být chválen před publikem nebo dostávat diplomy. Je tedy dobré respektovat individualitu každého dobrovolníka. (Ochman, Jordan, 1997)

4. Pražské neziskové organizace pro seniory

V poslední kapitole teoretické části mé diplomové práce se zaměřím na čtyři pražské neziskové organizace pro seniory, ve kterých jsem prováděla své výzkumné šetření. Jednotlivé subkapitoly budou obsahovat základní informace o každém zařízení, dále popíšu služby, které tyto organizace nabízí seniorům a přiblížím spolupráci organizací s dobrovolníky a činnosti, které v nich vykonávají. Na závěr také uvedu další neziskové organizace pro seniory v Praze a informační prameny, kde je možné o nich nalézt všechny dostupné informace.

4.1 Domov Sue Ryder

4.1.1 Základní údaje o zařízení

Domov Sue Ryder sídlí v objektu památkově chráněného Michelského dvora, který prošel náročnou rekonstrukcí. Kompletní rekonstrukce byla dokončena v květnu 2000.

V kulturním centru Domova, otevřeném veřejnosti, probíhají pravidelné kulturní a vzdělávací akce organizované jak pro klienty, tak i pro návštěvníky Domova, např.

koncerty, přednášky, taneční podvečery pro seniory, jazzové kavárny pro všechny generace, výstavy v galerii a v restauraci, přednášky a kurzy v rámci Akademie třetího věku, internetová kavárna pro seniory, občanské poradenství a další služby pro širokou veřejnost.

Pro získávání finančních prostředků fungují také charitativní second handy přijímajícího šatstvo od veřejnosti a s tím spojené bazary prodeje šatstva.

Tyto doplňkové aktivity společně s restaurací Michelský dvůr a třemi dobročinnými obchody Sue Ryder napomáhají Domovu otevřít se veřejnosti a stát se místem setkávání všech generací. Zároveň také pomáhají získávat finanční prostředky, které jsou následně použity pro částečné zajištění financování hlavní aktivity - péče.

Ačkoli má společnost sídlo v Praze, přijímá klienty i z jiných krajů, péči poskytuje také veteránům 2. světové války a obětem holocaustu z celé ČR. Zároveň je její centrum často využíváno jako konzultační středisko pro podobná zařízení z celé České republiky i zahraničí. (www.sue-ryder.cz)

4.1.2 Dobrovolníci v organizaci

Dobrovolníci se mohou realizovat při přímé práci s klienty, tzn. dělat společnost klientům dlouhodobého nebo krátkodobého pobytu, pomoci s asistencí při příjmu potravy, s vymýšlením, přípravou a realizací víkendových aktivit. Dále výpomoc v informačním centru domova nebo pomoc s administrativní činností, správou webových stránek nebo pomoc při získávání finančních prostředků. Dobrovolníci také pomáhají při organizování různých kulturních akcí a zajišťují chod second handů domova Sue Ryder.

Dle Lenky Pekařové, koordinátorky dobrovolníků Domova Sue Ryder jsou dobrovolníci pro domov velmi důležití, protože bez

jejich pomoci by nebylo možné některé aktivity vůbec realizovat a jiné jen v omezeném rozsahu. (Pekařová, 2008)

Dobrovolníci se většinou o možnosti pomoci Domovu dozvídají z internetových stránek Domova Sue Ryder, z letáků nebo inzerce, někteří činnost Domova znají už z dřívější doby. Domov také provádí nábor na školách, především humanitně zaměřeným. (Pekařová, 2008)

Dobrovolníci v přímé péči s klienty mají povinnou účast na skupinové supervizi, která se koná jednou měsíčně. Jednou ročně se dobrovolníci účastní spolu se zaměstnanci Domova společenské akce, která je poděkováním za pomoc organizaci. (Pekařová, 2008)

4.2 Remedium

4.2.1 Základní údaje o zařízení

Občanské sdružení REMEDIUM Praha je nevládní nezisková organizace zaměřená na vzdělávání, podporu a pomoc v psychosociální oblasti.

Remedium podporuje rozvoj krizových služeb a pomáhajících profesí realizací vzdělávacích programů a vydáváním odborných materiálů, dále organizuje vzdělávací, společenské a pohybové programy pro seniory, provozuje občanskou poradnu a podporuje rozvoj a spolupráci neziskového sektoru v Praze 3.

Pro seniory je určen **Klub Remedium**, který od roku 1998 poskytuje seniorům prostor pro vzájemné setkávání, pro duševní a tělesné aktivity, podporuje jejich běžný způsob života spolu s využitím vlastních možností každého jednotlivce. Senioři mohou navštěvovat jazykové, počítačové nebo pohybové kurzy, mohou využít služby masáží nebo se zúčastnit výletů či exkurzí. Klub také nabízí možnost využít internetová kavárny pro seniory. (www.vstupujte.cz)

4.2.2 Dobrovolníci v organizaci

Dle Leny Tomšů, vedoucí občanské poradny Remedium mohou dobrovolníci pracovat v Remediu na pozicích asistentů v počítačové učebně Klubu seniorů nebo mohou pomáhat narázově při kulturních a jiných akcích, které zařízení pořádá.

Nejvíce dobrovolníků pracuje v Občanské poradně Remedium. V této poradně spolupracuje Remedium v průměru se čtyřmi dobrovolníky, kteří působí jako asistenti. Úzce spolupracují při konzultacích s poradci, pod jejich vedením zpracovávají záznamové archy z konzultací, vyřizují objednávání zájemců o službu, pomáhají při dohledávání informací a dat poradcům. Dále se na základě zadání vedoucí občanské poradny také podílejí na administrativě poradny (statistiky, aktualizace adresáře apod.) (Tomšů, 2008)

Dobrovolnická smlouva byla nyní nově podepsána i s odborným konzultantem občanské poradny, který na vyžádání zodpovídá specifické dotazy poradců a poskytuje stanoviska k některým problémům odborného charakteru. Dobrovolníci jsou v občanské poradně vnímáni jako důležitá součást týmu a vzhledem k procesu zaškolování a nárokům na tento proces ze strany poradny preferuje zařízení dlouhodobější spolupráci. (Tomšů, 2008)

Dobrovolníci přicházejí do zařízení například na doporučení již stávajících dobrovolníků v zařízení nebo se o Remediu dozvídají od studentů škol, se kterými Remedium spolupracuje v rámci praxí. Další možností je získávání dobrovolníků na základě inzerátu, který Remedium vyvěsí na svých internetových stránkách nebo rozesílá do škol. (Tomšů, 2008)

Supervize se vztahuje na dobrovolníky působící na zmíněné pozici asistent - dobrovolník, tedy dobrovolníky, kteří jsou ve styku s klienty.

Dobrovolníci, kteří pracují v poradně se účastní pravidelných týmových supervizí i supervizí případových. Když to finanční možnosti občanské poradny dovolují, jsou nabízeny i supervize individuální. Na vyžádání je vždy možnost manažerské supervize ze strany vedoucí poradny, tato osoba zároveň dobrovolníky koordinuje a zaškoluje, toto zaškolování probíhá ve spolupráci s poradci). (Tomšů, 2008)

Dobrovolníci mají v rámci odměňování možnost navštěvovat zdarma internet v počítačové učebně, dále je jim umožněna již zmiňovaná supervize a pokud dobrovolník pracuje v občanské poradně má možnost zúčastnit se po čase kurzu Práce s klientem, pořádaný Asociací občanských poraden, který mu je z části uhrazen Remediem. (Tomšů, 2008)

4.3 Život 90

4.3.1 Základní údaje o zařízení

Občanské sdružení Život 90 funguje v Praze od roku 1995. Hlavní myšlenkou tohoto sdružení je snaha pomoci seniorům s jejich problémy, ale hlavně podpora v aktivním přístupu k životu a možnosti zůstat soběstačným a prožít smysluplně a plnohodnotné stáří.

Hlavními činnostmi Života 90 jsou:

- **poradenská činnost pro seniory** - zahrnuje krizovou telefonickou linku, dále poradenskou činnost v oblasti práva, psychologie a pastorage, dále písemné poradenství, tréninky paměti a inzerenční možnost pro osamělé nebo handicapované seniory

- **zdravotně sociální služby** - zahrnuje dispečink tísňové pomoci, pečovatelskou službu, domácí zdravotní péči, respitní a rehabilitační centrum a půjčovnu kompenzačních pomůcek
- **dobrovolnické aktivity** - možnost uplatnění pro seniory v dobrovolné pomoci jiným seniorům

4.3.2 Dobrovolníci v organizaci

Dle Heleny Volavkové, pracovnice Sekce dobrovolníků a aktivizačních programů Života 90, jsou dobrovolníci důležitou součástí chodu organizace, protože bez jejich pomoci by nebylo možné poskytovat některé služby a organizovat jednotlivé akce.

Dobrovolníci vykonávají v organizaci tyto činnosti:

- Dobrovolníci jako společníci klientů na lůžkovém oddělení nebo v respitním a rehabilitačním centru (pomáhají při regeneračních procedurách, arteterapii, muzikoterapii atd.)
- Přátelské návštěvy - dobrovolníci pomáhají vyplňovat volný čas klientům, přinesou drobný nákup, doprovodí k lékaři, na procházku, do kavárny atd. Nevykonávají žádnou odbornou práci náležející osobní asistenci a pečovatelské službě.
- Dobrovolníci v Senior bazarech (charitativních krámcích) - Senior bazary byly založeny na základě zkušeností získaných z podobně fungujících obchůdků v Anglii. Vše v krámcích pochází z darů (jeden senior bazar v Praze 1 na Senovážném náměstí, druhý bazar Dům PORTUS, ul. K.Světlé č 18)

- Dobrovolnická pomoc v recepci Domu PORTUS (drobné administrativní práce)
- Dobrovolníci jako cizojazyční překladatelé, v redakční radě časopisu Generace, pracující ve výboru nebo v revizní komisi Života 90 dále jako pracovníci ve veřejném kulturním komunitním centru (pomoc při zajišťování sešlostí a jiných kulturních akcích Života 90)
- Dobrovolná činnost Dobrovolná práce v mobilní škole internetu pro seniory s výukovým stanem (dobrovolníci pracují jako lektoři)
- Dobrovolníci jako pomoc při sepisování žádostí o sociální služby na úřady a vysvětlování nového sociálního zákona
- Dobrovolníci pracující při realizacích evropských projektů - komunikace seniorů z různých zemí v angličtině pomocí internetu, výměnné pobyty dobrovolníků z Evropy, cestovní agenti
- Dobrovolná práce v reminiscenční sekci (pořádání výstav, sepisování vzpomínek pro knihu života)
- Dobrovolníci jako vedoucí autobusů při vánoční projížďce Prahou
- Dobrovolníci heligonkáři, pěvecký sbor, smyčcové kvarteto, kulturní klub (www.zivot90.cz)

Dobrovolníci se většinou rekrutují z řad účastníků jazykových nebo jiných kurzů, kteří se posléze stanou lektory jiných kurzů pro seniory. Dále dobrovolníci přicházejí na základě televizní a rozhlasové publicity Života 90 - o organizaci vědí a přijdou sami nabídnout pomoc. Velká část dobrovolníků také započala svou činnost na základě přátelských vztahů se zaměstnanci organizace. (Volavková, 2008)

Péče o dobrovolníky v organizaci spočívá především v supervizích, které jsou organizovány pro dobrovolníky v přímé péči s klienty (např. Přátelské návštěvy). Ostatní dobrovolníci mají dvakrát ročně setkání dobrovolníků (na

Vánoce a v červnu při konci školního roku). Při malém pohoštění mají možnost popovídat si navzájem a předat si zkušenosti. Tento rok bohužel setkání nebylo uskutečněno z finančních důvodů. (Volavková, 2008)

4.4 Domov Sv. Karla Boromejského

4.4.1 Základní údaje o zařízení

Domov je církevní zařízení, které bylo původně určené pro péči o sirotky, ale zanedlouho se stalo ženskou věznicí, ve které sestry Boromejky pracují spolu s odsouzenými ženami v domě i na přidružených polnostech. Poté přichází po více než 80 ti letech fungování násilné vystěhování sester a objekt je využíván Výzkumným ústavem zemědělské techniky.

Po roce 1990 se za pomoci státních i neziskových organizací opět budova navrácí do péče řádu sester Boromejek.

V současné době funguje zařízení jako ošetrovatelský ústav, poskytující sociální a zdravotní pobyty na lůžkovém oddělení i v denním stacionáři - a současně jako Oddělení výkonu trestu pro ženy, které zde nacházejí dobré podmínky pro bydlení a rozmanité pracovní možnosti.

Dobrovolníci jsou důležitou součástí pracovního kolektivu Domova sv. Karla Boromejského. Dobrovolníci docházejí za klienty a povídají si s nimi, předčítají jim nebo jim pomáhají při stravování. Dále mohou dobrovolníci pomoci dle svých odborných zkušeností, např. vytvořením profesionálních fotografií, pomoci v zahradě nebo právníckou radou.

Zařízení nabízí tyto služby:

- **Sociální pobyty pro seniory** - základní myšlenkou sociálních pobytů je ulehčit rodinám nebo příbuzným,

kteří se doma starají o svého věkem pokročilého a nesoběstačného člena. Na přechodnou dobu si zařízení bere na starosti komplexní péči o klienta, která zahrnuje kromě ošetřování také rehabilitaci a aktivizaci pomocí ergoterapie a kulturních akcí. Usilují o obnovení schopností sebeobsluhy klientů a nabízejí jim také duchovní péči. Dle výroční zprávy z roku 2006 byla poskytnuta komplexní péče 247 klientům na 49 lůžkách pro přechodné sociální pobyty ve dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením. Průměrná doba pobytu činila 2 měsíce.

- **Zdravotní pobyty pro seniory** - pacientům na lůžkách následné ošetrovatelské péče jsou umožněny doléčovací a rehabilitační pobyty po dobu, kdy už nepotřebují akutní lékařskou péči, ale neobejdou se bez péče ošetrovatelské. Služba pacientům nabízí také všestrannou aktivizaci. Umírající jsou obklopeni pozornou péčí, domov se snaží o to, aby byl nejen poskytovatelem služeb, ale místem, kde se lidé budou cítit jako v domácím prostředí.
- **Denní stacionář** - denní stacionář nabízí každodenní využití pro klienty, jejichž příbuzní nebo blízcí se o ně nemohou starat přes den, kdy musí do zaměstnání. Tyto pobyty seniorům umožňují prodloužení doby, kdy každý večer a o víkendech mohou být ve svých rodinách a necítí se z nich předčasně vyloučení trvalým umístěním v zařízení sociálních služeb. Pobyt je určen pro lidi s pokročilým věkem, nesoběstačným a často handicapovaným. Během pobytu ve stacionáři je o klienty všestranně postaráno, je jim zabezpečeno celodenní stravování a hygienická péče, dále pak ergoterapeutické a rehabilitační cvičení a také mnohé aktivity, které

mohou sledovat nebo se jich sami účastnit.
(www.domovrepy.cz)

4.4.2 Dobrovolníci v zařízení

V Domově Sv. Karla Boromejského je v současné době 27 stálých dobrovolníků. Dle Moniky Strakové (2008), koordinátorky dobrovolníků a pracovnice fundraisingu v Domově mají dobrovolníci v zařízení nezastupitelnou úlohu, nesuplují práci personálu, ale jsou nadstavbou a styčnou osobou s okolním světem a udržují pacienty v dobré duševní pohodě tím, že jim dělají společnost a přinášejí jim nové informace a novou energii (zejména mladí dobrovolníci).

Dobrovolníci především vykonávají službu pacientů jako je pomoc s krmením, čtení, povídání si, doprovod do zahrady, doprovod k odbornému lékaři nebo obstarávání nákupů. Někteří dobrovolníci také pomáhají při organizaci kulturních akcí, které zařízení pravidelně pořádá. (Straková, 2008)

Dobrovolníci většinou přicházejí sami na základě vlastních znalostí o zařízení nebo doporučení jiného dobrovolníka, který již v Domově pracuje. Někteří také zjistili možnost pomáhat v zařízení z internetových stránek Domova. (Straková, 2008)

Po příchodu dobrovolníka do zařízení je koordinátorem proveden po zařízení a jsou mu vysvětlena pravidla chodu Domova a dostane základní materiály o zařízení. Poté je předán staniční sestře, na kterou se pak v době služby může obracet s problémy nebo dotazy. Pokud není sestra přítomna, tak dobrovolník komunikuje s jinou odpovědnou osobou. Personál Domova pomáhá dobrovolníkovi s výběrem vhodného klienta a dává mu o něm důležité informace (např. o jeho zdravotním stavu, psychickém stavu atd.) (Straková, 2008)

Dobrovolníci mají jedenkrát za 1,5 měsíce setkávání s občerstvením, které je někdy organizováno jako neformální

posezení a někdy je součástí i kulturní program nebo přednáška. Dobrovolníci si mohou vyměnit své zkušenosti s dobrovolnictvím a vzájemně se seznamují s novými dobrovolníky. Dále mají dobrovolníci možnost zdarma se účastnit kulturních akcí, které zařízení organizuje. Dobrovolníci jsou oceňováni drobnými dárečky u příležitosti Velikonočních a Vánočních svátků a jsou jim posílána v tuto dobu také přáníčka. (Straková, 2008)

4.5 Ostatní neziskové organizace pro seniory v Praze

Další nezisková organizace pro seniory v Praze je nadační fond **Elpida**, který byl založen v roce 2002. Tento nadační fond realizuje skrze obecně prospěšné společnosti Elpida Plus (založeno 2007) následující projekty:

- **linka seniorů** - celostátní bezplatná telefonní linka důvěry pro seniory a jejich blízké, které o ně pečují, zároveň je to informační linka a linka krizové intervence poskytující psychologickou intervenci a informace z různých oblastí (medicína, právo, systém sociální podpory)
- **seniorcentrum Limuzská** - centrum setkávání pro seniory
- **školička internetu pro seniory** - jazykové a počítačové kurzy
- **časopis Vital Plus** - časopis zbývající se postavením seniorů ve společnosti (www.elpida.cz)

Občanské sdružení **Za důstojné stáří** bylo založeno v roce 1999 a jehož hlavním cílem je zlepšování a aktivizace života seniorů a zdravotně postižených žijících v ústavech, konzultace pro rodiny starající se v domácí péči o seniora, ochrana týraných seniory atd.

Sdružení poskytuje vzdělávací kurzy a semináře pro pracovníky sociálních služeb z celých Čech a Moravy.
(<http://oszds.webz.cz/>)

Další neziskové organizace pro seniory v Praze:

Pohoda ve stáří, o.s. (www.pohodavestari.cz)

Svaz důchodů ČR v Praze 3, o.s.

Česká alzheimerovská společnost (www.alzheimer.cz)

Invahelp, o.s (www.invahelp.cz)

Seznam všech neziskových organizací pro seniory v Praze je dostupný např. na:

www.neziskovky.cz

<http://www.praha3.cz/Obcan/Dokumenty-formulare/Komunitni-planovani/KPSS-SENIORI/ADRESAR.pdf>.

Kompletní seznam všech sociálních a zdravotních služeb pro seniory je možné nalézt v brožurě Informace, kontakty a sociálně zdravotní služby pro seniory vydané Městským centrem sociálních služeb a prevence v Praze v roce 2005.

II. Praktická část

1. Metodologie výzkumu

1.1 Předmět výzkumu

Předmětem mého výzkumu je otázka, jaká je motivace dobrovolníků, kteří pracují se seniory v neziskových organizacích v Praze. (viz subkapitola 1.2.)

Základní výzkumné otázky zní:

- Jaká je motivace dobrovolníků pracujících se seniory v neziskových organizacích?
- Jak dobrovolníci vnímají motivaci ze strany organizace?
- Jaká úskalí pocítují při vykonávání své dobrovolné činnosti?
- Co je pro dobrovolníky přínosem při vykonávání dobrovolné činnosti se seniory?

1.2 Organizace a respondenti

Při výběru metody výzkumu své diplomové práce jsem zvolila kvalitativní formu. Kvalitativní výzkum totiž nepřináší jen soubor nebo vzorek určitých jedinců jako výzkum kvantitativní. Kvalitativní výzkum nám přináší informace a data o problému jako takovém a to z mnoha hledisek dle respondentů. (Disman, 1998)

Při provádění kvalitativního výzkumu byla použita technika semistandardizovaného rozhovoru. Základem této techniky sběru dat bylo 36 otevřených otázek. Díky otevřenosti a sdílnosti respondentů byly v několika případech položeny další otázky a podotázky, které umožnily hlubší náhled do probíraného tématu a staly se přínosem pro výzkum.

Každý rozhovor byl zaznamenáván na diktafon typu Mp3, aby byla zachována výpovědní hodnota všech rozhovorů a nedošlo ke špatné interpretaci sebraných dat, která by mohla hrozit v případě pouhého zapisování si poznámek. Rozhovory byly posléze přepsány do písemné formy, aby mohly být dále zpracovávány.

Výzkum byl prováděn ve čtyřech organizacích, které se zaměřují na práci se seniory. Jednalo se o:

- Domov sv. Karla Boromejského
- Remedium
- Sue Ryder
- Život 90

Výzkumu se zúčastnilo 13 lidí, z čehož bylo 10 žen a 3 muži. 4 respondentky byly z Domova sv. Karla Boromejského, 1 respondent z Remedia, 2 respondentky a 2 respondenti ze Sue Ryderu a 4 respondentky ze Života 90.

Všichni respondenti jsou v současné době aktivními dobrovolníky v daných zařízeních. Náplně jejich činností

v těchto organizacích jsou rozdílné, někteří pomáhají při organizacích charitativních a kulturních akcích pro seniory, jiní jsou v přímém kontaktu s klienty. Podmínkou účasti na výzkumu byla aktivní účast na pozici dobrovolníka, který pracuje se seniory v neziskové organizaci po dobu minimálně 3 měsíce.

Sociální statusy respondentů jsou rozličné, převažují ovšem důchodci. Další skupinou byli studenti, dále studující při zaměstnání, zaměstnané a jeden nezaměstnaný. Průměrný věk všech zúčastněných byl 49,9 roku. Průměrný věk respondentek - žen je 49,9 roku, průměrný věk respondentů - mužů je 44,7 roku.

V tabulce č. 1 jsou uvedena data, která slouží k bližšímu přiblížení respondentek - žen, tabulka č. 2 pak konkretizuje údaje o respondentech - mužích.

Tabulka č. 1: Profil respondentek

Respondentka	Věk	Zaměstnání/ Studijní obor	Doba působení v organizaci	Organizace	Dobrovolnická pozice
Č. 1	59	důchodkyně	3 roky	Život 90	Lektorka kurzu němčiny
Č. 2	70	důchodkyně	5 let	Život 90	Lektorka 2 kurzů němčiny
Č. 3	59	důchodkyně	1 rok	Život 90	Přátelské návštěvy - přímý kontakt s klientkou
Č. 4	31	studentka psychologie při zaměstnání	1,5 roku	Sue Ryder	Přímý kontakt s klientem, výpomoc při kulturních akcích zařízení
Č. 5	17	studentka gymnázia	5 měsíců	Sue Ryder	Kosmetická péče pro klientky zařízení
Č. 6	15	studentka gymnázia	3 roky	Domov sv. Karla Boromejského	Výpomoc při pořádání kulturních a charitativních akcí
Č. 7	70	důchodkyně	11 let	Domov sv. Karla Boromejského	Přímá péče o klienty
Č. 8	56	důchodkyně	6 měsíců	Domov sv. Karla Boromejského	Přímá péče o klienty - ergoterapie

Č. 9	72	důchodkyně	2 roky	Domov sv. Karla Boromejského	Přímá péče o klienty
Č. 10	66	důchodkyně	8 měsíců	Život 90	Lektorka 2 kurzů němčiny

Zdroj: Ústní sdělení jednotlivých respondentek

Tabulka č. 2: Profil respondentů - mužů

Respondent	Věk	Zaměstnání/ Studijní obor	Doba působení v organizaci	Organizace	Dobrovolnická pozice
Č. 11	28	manažer	2 roky	Sue Ryder, o.s.	přímý kontakt s klientem
Č. 12	34	nezaměstnaný	4 měsíce	Sue Ryder	Přímý kontakt s klientem
Č. 13	72	důchodce	2 roky	Remedium, o.s.	Asistent v internetové kavárně

Zdroj: Ústní sdělení jednotlivých respondentů

1.3 Práce s respondenty a průběh výzkumu

Všech 13 rozhovorů s respondenty se uskutečnilo v období března, dubna a května. Do jednotlivých organizací, které jsem měla předem vybrané už při zadávání své diplomové práce, jsem poslala emaily směřované na koordinátory dobrovolnických aktivit. Koordinátoři ze všech zařízení byli velmi ochotní a obratem mi pomohli získat kontakty na dobrovolníky, kteří by se mohli zúčastnit mého výzkumu. Jen jedna organizace, Oáza Karlín, mi bohužel nemohla vyjít vstříc a to z důvodu ukončení

využívání dobrovolníků při práci se seniory, v této oblasti již u nich dobrovolníci nejsou aktivní.

Poté, co jsem dostala kontakt na dobrovolníky, domluvila jsem si s nimi čas a místo rozhovorů. Rozhovory se uskutečnily v několika případech na pracovišti, kde dobrovolníci svou činnost vykonávají, v jednom případě v restauraci, která patří k domovu Sue Ryder anebo v jiných prostorách jako je restaurace, či kavárna.

Všechny respondenty jsem na začátku rozhovoru seznámila s tématem diplomové práce, ke které je výzkum prováděn, dále jsem jim vysvětlila postup výzkumu, sdělila jsem jim, že si budu celý rozhovor zaznamenávat na diktafon Mp3 a že rozhovory jsou anonymní a jejich jména nebudou zveřejněna. Také jsem je poprosila, aby vyjádřili všechny myšlenky a nápady, které je k mým otázkám budou napadat, že pro výzkum jsou nejdůležitější jejich osobní zážitky a zkušenosti, že neexistují žádné správné nebo špatné odpovědi.

Všichni respondenti velmi ochotně odpovídali na otázky, své odpovědi doplňovali osobními zkušenostmi a příběhy ze své dobrovolnického působení. Fakt, že aktivně spolupracovali připisují především tomu, že jim téma dobrovolnictví je velmi blízké a že má tato činnost pro ně pozitivní přínos.

2. Analýza dat

Autentické výroky jednotlivých respondentů byly zanalyzovány obsahovou analýzou a roztržiděny do pěti následujících oblastí:

1. Motivace k dobrovolnictví
2. Motivace k dobrovolnictví se seniory
3. Motivace ze strany organizace
4. Přínos

5. Úskalí

V následující části se zaměřím na zmiňované oblasti, které budou dále tříděny do podoblastí. Podoblasti budou doprovázeny autentickými výroky jednotlivých respondentů označenými uvozovkami a zvýrazněnými kurzivou.

2.1 Motivace k dobrovolnictví

2.1.1 Osobní motivace

Respondenti shodně odpověděli, že osobní motivace k vykonávání dobrovolní činnosti je pro ně vnitřní touha po prospěšnosti vůči lidem a touha konat dobro.

„Už od malička jsem měl takovou touhu dělat nějaké dobro, pomáhat lidem, vybudovat něco, co bude mít nějakou hodnotu a zůstane to tady po mě, až tady nebudu.“

Důležitým faktem, který je pro respondenty motivací být dobrovolníkem je jejich osobní zkušenost s péčí o starší členy jejich rodiny.

„Myslím si, že poprvé to bylo, když v naší rodině babička onemocněla nebo respektive byla hospitalizována na psychiatrii a nebylo už nadále možné, aby zůstala sama doma a museli jsme rozhodnout, co uděláme, tak jsme se rozhodli, že umístíme babičku do stacionáře, permanentního takže možná, že to byl prvotní impuls pomáhat lidem kteří se dostali podobné situace, jako babička, která byla hospitalizovaná a dostala se mimo rodinu mimo jakékoliv kontakty, takže to byl takový prvotní impuls.“

Motivací, jak dále vyplývá z odpovědí dobrovolníků, je také hledání si místa ve společnosti a v životě v těžké životní situaci.

„Dobrovolnicí jsem se stala, když mi zemřel manžel, abych překonala ten smutek a samotou.“

„Dlouho jsem žila v Německu a když jsem se vrátila po dlouhých letech do Prahy, tak jsem chtěla navázat staré kontakty, to už

moc nefunguje, protože hodně lidí už tady není a proto jsme se zapojila do dobrovolničení, abych se setkala s lidmi a nepřipadala si tak osamělá a ztracená."

2.1.2 Touha po seberealizaci

Motivací k vykonávání dobrovolné činnosti je podle odpovědí dobrovolníků také snaha po seberealizaci. Z výzkumu vyplynulo, že motivací pro započetí dobrovolné činnosti se pro respondentku stala touha stát se členkou v organizaci, která sdružuje mladé dobrovolníky.

„Na internetu jsem objevila program, který se jmenuje Cena vévody z Edinburghu, je to program pro mládež. Jde o to, že se mládež zapojuje do různých činností v oblastech jako je sport, dovednost, nějaká kreativní aktivita a právě dobrovolnictví. Jak jsem ten program našla, tak mě to zaujalo, že to rozvíjí osobnost a člověk se má šanci něco nového dozvědět a naučit a tak jsem si začala shánět, kde bych tak mohla dobrovolničit."

Respondenti dále shodně uvedli, že motivací stát se dobrovolníkem pro ně byla touha zlepšovat se v činnosti a dovednosti, kterou už sami částečně ovládají a předávat ji dál.

„Mně hlavně baví ta němčina, bavila mě už od dětství ve škole, já jsem chodila převážně za války do školy, tak mě bavila. A celá léta i v zaměstnání jsem byla dost nerada, že žádný kurz se neudělal. Když jsem pak začala dělat tady dobrovolnici, byla jsem ráda, že se musím dále zdokonalovat a zlepšovat v jazyce. To mě žene dál."

2.1.3 Pracovní motivace

Pracovní motivací je dle odpovědí respondentů situace, kdy se pro ně dobrovolnictví stalo možností pracovního uplatnění v situaci, kdy nemohli dále vykonávat svou pracovní pozici ze zdravotních důvodů nebo z důvodu odchodu do důchodu.

„Po operaci očí jsem se měla vrátit zpátky na svou pracovní pozici do lékárny, ale bohužel operace dopadla špatně a na levé oko jsem oslepla a byla jsem nešťastná, ale zpátky jsem nemohla a moje známá sestra Bohuslava šla otvírat do Řep tuto část zařízení a navrhla mi, abych šla sem pracovat jako dobrovolnice.“

„Za tu dobu, co jsem zde pracovala, tak jsem se setkávala s dobrovolníky, tak jsem si říkala, že až půjdu do důchodu, tak se stanu dobrovolnicí.“

2.2 Motivace k dobrovolnictví se seniory

2.2.1 Vnitřní pocity

Respondenti se ve svých odpovědích shodují na tom, že jejich základní motivací pro dobrovolnickou činnost se seniory jsou jejich vnitřní pocity potřeby pomáhat ostatním.

„Co mě motivuje? Nejvíc asi nějaké moje vnitřní pocity, pohnutky k tomu pomáhání ostatním.“

Ze sebraných dat dále vyplývá, že motivací pro dobrovolníky je také jejich vnitřní přesvědčení, že jejich pomoc seniorům je potřebná a účinná.

„Dobrovolnici dělám, protože mám ten pocit, že to má nějaký smysl, že pro ty staré lidi můžu něco udělat, co jim pomůže.“

Podle dalších odpovědí respondentů je pro ně jako pro dobrovolníky motivací touha dojít k cíli, který svou činností sledují.

„Nejvíc mě motivuje ten cíl, chci, aby bylo hotové to, co pro ty lidi děláme a budujeme.“

Respondenti taktéž uvedli, že je jejich motivací je také uznání jejich činnosti, které je potěší.

„Motivuje mě také to, když mi lidé řeknou, že je to hezké, co dělám, mám z toho pak lepší pocit a mám chuť dál dobrovolničit.“

2.2.2 Zpětná vazba klientů

Z uvedených odpovědí vyplývá, že motivací pro dobrovolníky je vyřčená pozitivní zpětná vazba jejich klientů.

„Především mě povzbuzuje to, že ty lidi to baví a těší a že ocení tu mojí přípravu, opravdu mě pochválí.“

Dále ze sebraných dat můžeme zaznamenat, že motivací je také spokojenost, kterou klienti dávají dobrovolníkům najevo při jejich společné interakci.

„Když vidím, že ti lidé z toho mají radost a užitek a líbí se jim to, tak je to pro mě obrovská motivace.“

„Motivují mě určitě ty klientky. Jsou milé, líbí se jim to, řekla bych, že jsou spokojené, jsou rády. Člověk o ně pečuje, zase se můžou cítit krásné.“

Pro dobrovolníky je také podle nich motivací, pokud se jim podaří navázat vztah s klienty, u kterých je podle nich komunikace a spolupráce obtížná.

„Jedna z mých klientek byla velmi nesnášenlivá, ale ke mně velmi přilnula. Byla ráda, když jsem přišla, přišla na jiné myšlenky. To bylo pro mě takové malé vítězství, které mi dodalo sílu dělat tuto práci dál.“

2.2.3 Kladný vztah k seniorům

Respondenti dále uvádějí, že motivací je pro ně také to, že skupina seniorů je jim blízká a mají k ní velmi pozitivní vztah.

„Nějak mě to táhne ke starým lidem, když jsme někde bydleli s rodiči nebo i potom s manželem, tak mě to vždy táhlo k nějaké staré sousedce, já nevím proč. Mám prostě dobrý vztah ke starým lidem.“

Z uvedených odpovědí můžeme také zjistit, že motivací je pro dobrovolníky také houževnatost a životaschopnost některých jejich klientů.

„Ti klienti sem chodí dobrovolně a je to vidět na jejich přístupu, jsou enormně motivovaní, obdivuju to u nich, protože jsou to lidé přes 60 všichni, některým bude skoro 80 roků a klobouk dolů, mají různé nemoce, trápení a přesto chodí do kurzů a to mě povzbuzuje.“

Respondenti, kteří sami jsou v seniorském věku shodně uvedli, že staří lidé jsou jim blízcí z důvodů jejich věkové shody.

„Jsem taky senior, tak je mi to blízké. Člověk vidí, jak ti lidé jsou úplně opuštění a nemají vůbec nikoho. Člověk to dokáže velmi dobře pochopit, tu jejich situaci.“

2.3 Motivace ze strany organizace

2.3.1 Péče o dobrovolníky

Respondenti se shodují na tom, že motivací ze strany organizace je pro ně péče, kterou jim organizace poskytuje v podobě vstupního školení a supervizí.

„Úplně předtím, než jsem nastoupila do té přímé péče jsem absolvovala školení, 3 denní školení, kde nám vysvětlili nějaké základní údaje tady o domovu a potom jsme si tam nacvičovali různé situace, do kterých se můžeme dostat. Povídali jsme si o stáří, nemocech a smrti, o takových

tématech. To bylo to hlavní a teď jdou každý měsíc supervize pro dobrovolníky v přímé péči."

Dobrovolníci si také oceňují možnost se dále rozvíjet a to v podobě odborných přednášek, které jim organizace poskytuje.

„Jednou za měsíc se scházíme my dobrovolníci a je nějaká přednáška nebo filmy, odpoledne to bývá v týdnu. To mi pomáhá. Máme třeba i odbornou přednášku, můžeme se zeptat, co k tomu potřebujeme.“

V rámci péče o dobrovolníky také respondenti uvedli, že je pro ně motivací, že mohou bezplatně navštěvovat jeden kurz dle svého výběru z nabídky kurzů organizace.

„Mohli sme si vybrat jeden kurz, jazykový nebo jógu a ten máme zadarmo.“

2.3.2 Potřeby dobrovolníků vůči organizaci

Ze sebraných dat vyplývá, že dobrovolníci by ze strany organizace ocenili více možností kontaktovat a stýkat se s ostatními dobrovolníky.

„Ocenila bych nějakou databázi dobrovolníků, kterou bych mohla využívat i já, třeba na internetu nebo v papírové formě. Každý rok, kdyby byly maily dobrovolníků, abych se s nima mohla kontaktovat, co dělají za práci tady v domově.“

Někteří respondenti uvedli, že by ocenili lepší organizaci dobrovolníků na jejich pozici ze strany organizace.

„Já myslím, že by těch dobrovolníků víc a že by to mělo bejt takový upravený, nějakou lepší organizaci.“

Ze sebraných dat také vyplývá, že by organizace měla více podpořit jejich dobrovolnickou činnost z hlediska dodávání pomůcek a podkladů pro plynulý chod jejich aktivit.

„Mám velký problém shánět materiály do svého kurzu pro své kursisty, myslím, že by zařízení tohle mělo zařizovat samo, abych já se mohla klidně věnovat výuce.“

Při analýze autentických odpovědí respondentů vyplynulo, že někteří z nich by ocenili větší uznání ze strany organizace.

„No, víte co, oni nám sice udělají na vánoce takové malé pohoštění, ale stejně bych byla ráda, kdyby se víc zajímali také o nás, kteří neděláme v přímé práci s klientem, ale přece jen taky dobrovolničíme. Dělán to samozřejmě pro svůj dobrý pocit, ale tohle by mi taky pomohlo.“

2.4 Přínos

2.4.1 Přínos z hlediska vztahu k seniorům

Z odpovědí dotazovaných dobrovolníků vyplývá, že jejich dobrovolná činnost jim je velkým přínosem z hlediska zlepšení vztahu k seniorům a většího pochopení seniorů.

„Myslím, že se dobrovolnická zkušenost hodí i v mém osobním životě, není to jen o té pomoci v té sociální sféře, ale i pro mě osobně to je zkušenost, která se nedá nahradit. Možná i o to víc rozumím vztahům nebo problémům mé babičky, která žije v podobném prostředí a nemá ty rodinné vazby stejné, jako mají ti lidé, kteří žijí v tom zařízení, prostě je to další osobnostní vhled.“

Dalším zmiňovaným osobním přínosem je dle respondentů lepší pochopení pro situaci seniorů ve společnosti jako takové, především to, jak se společnost k seniorům chová a jakou v ní mají pozici.

„Určitě si uvědomuju, jak je společnost nespravedlivá, jak je odvrhuje a vůbec si neuvědomuje, že jednou bude taky stará a ve stejné situaci.“

Za velký osobní přínos respondenti jednohlasně považují to, že jim staří lidé mohou předat své životní zkušenosti a

názory, se kterými se kromě svých prarodičů jinde setkat nemohou.

„Důležité je že se dozvíte cizí názory, nejen pro mladé lidi jsou staří lidé studnicí spousty věcí, jsou to věci, které nelze najít v knihách. To je velký přínos.“

2.4.2 Přínos osobní

Dotazovaní respondenti se shodli na tvrzení, že při dobrovolném kontaktu se seniory a při častém setkávání se se smrtí si sami ve svém nitru uvědomují svou vlastní smrtelnost.

„Byli tu lidé, kteří umírali, tak si vybavuju jednu paní, ta když umírala, tak jsem byla u ní a najednou jsem viděla, jak ty oči na mě zacílily a jak se se mnou rozloučila. To se mi stalo u více lidí. Uvědomila jsem si díky těmto zážitkům, že prostě smrt k životu patří.“

Z odpovědí dobrovolníků také vyplývá, že velkým osobním přínosem je pro ně nalezení smyslu svého života ve vykonávání dobrovolnické činnosti se seniory.

„No ano, našla jsem tady takové uspokojení, kdybych byla sama doma, co bych dělala, pořád bych uklízela. Víc bych se scházela s přátel, ale to není ono. Já jsem sem zapadla a toto je smysl mého života.“

Respondenti se shodují také ve vyjádření, že díky dobrovolnické činnosti pocítují vnitřní pocit uspokojení z pomoci lidem, kteří to potřebují.

„Pocituju právě to vnitřní uspokojení, že sloužím lidem a že dělám dobré skutky.“

2.4.3 Přínos pracovní

Ze sebraných dat dále vyplývá, že respondenti, kteří jsou v důchodovém věku získali díky dobrovolnictví se seniory pracovní pozici, kterou by jinak získat nemohli.

„Žiju tady sama a děti a vnoučata mám v Německu, takže jsme ráda, že mám takovouhle pracovní náplň.“

Jako důležitý pracovní přínos dále uvádějí to, že díky dobrovolné činnosti, kterou provádějí jako lektoři kurzů pro seniory se musí sami stále pracovně a vědomostně zdokonalovat.

„Je to součást mého programu. Už nechodím do práce, je to moje náplň. Také mě to nutí zdokonalovat se dál v němčině, nemůžu stagnovat.“

Pro dobrovolníky, kteří vedou kurzy pro seniory je také dle jejich odpovědí přínosem fakt, že mohou klientům předávat své vědomosti a znalosti.

Tu dobrovolnou činnost vykonávám proto, že si myslím, že mám nějaké znalosti, které ještě může někomu předat.“

2.5 Úskalí

2.5.1 Komunikace a mezilidské vztahy

Respondenti ve svých odpovědích uvedli, že jako úskalí při dobrovolné činnosti se seniory cítí problémy v komunikaci. Především uvedli, že je náročné prolomit komunikační bariéry při prvních setkáních s klienty.

„Je tam ze začátku bariéra komunikační, protože každý jsme z jiných sociálních skupin a nemůže se každý hned otevřít, takže jsou tam samozřejmě komunikační bariéry, které jsou si myslím u těch starších lidí složitější, větší.“

Problém s komunikací může podle respondentů také vzniknout v situaci, kdy klient nedává dobrovolníkovi žádnou zpětnou vazbu a ten tudíž neví, jestli klient má zájem o dobrovolníkovu přítomnost nebo ne.

„Kolikrát jsem se cítila nepříjemně, dezorientovaně, co dál můžu dělat s tím klientem, jestli je rád, že mě vidí, jestli je to něco přínosného i pro něj, protože tam není ta zpětná vazba jako při normální komunikaci. Takže to jsem se cítila kolikrát zmatená, nechci říct nešťastná, ale neměla jsem žádnou zpětnou vazbu, se kterou bych mohla pracovat.“

Dalším úskalím, které může při dobrovolnictví se seniory nastat je dle odpovědí respondentů problém vymezení si hranic ve vztahu s klientem.

„Je dost důležitý vymezit ty hranice v tom vztahu. Nemůžu říct, že bych měla špatný zkušenosti se svojí klientkou, ale tohle je strašně důležitý, protože jak z jedné strany, tak z druhé, když se ty hranice nevymezí, tak to může pokazit na tom, že by ona na mě mohla mít větší požadavky než jak by náš vztah měl vypadat.“

2.5.2 Osobní úskalí

Respondenti mladší věkové kategorie uvedli, že jako úskalí pocítují předsudky, které se objevily ze strany klientů k nim jako k mladým lidem.

„V mém případě, já cejtím ty předsudky, že přijdu a někdo řekne, vy jste ještě mladá, tomu nemůžete rozumět.“

Dalším úskalím, o kterém se respondenti shodně zmiňují ve svých odpovědích problém úmrtí klienta a vyrovnání se s tímto faktem.

„Největší úskalí je asi to, že se člověk s nima bude muset loučit. Že je člověk bude mít rád, bude se o ně starat a pak odejdou. Toho se bojím nejvíc.“

Ze sebraných dat dále vyplývá, že úskalím je také citová zainteresovanost dobrovolníků vůči klientům a jejich smutnému osudu.

„Mě hodně zasáhlo to, že ta jedna moje klientka oslepla. Takže ten osobní vztah, ten osud druhého člověka mi přišel líto.“

„Možná, když jsem šel do toho denního centra Sue Ryder, tak jsem tam chodil dva měsíce každý den a byl jsem trochu vyčerpaný psychicky, člověk slyší ty příběhy těch lidí, není to veselé, tak to na člověka dolehne, tak trochu vyčerpanej, na člověka to dolehne.“

2.5.3 Ostatní úskalí

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že při dobrovolné práci se seniory je také možné setkat s technickými úskalími, které jsou způsobeny manipulací s pomůckami klientů.

„Měla jsem klienta, který nedoslýchal, byl málo pohyblivý, takže většinou byl na vozíku, jednak kromě toho, že člověk neumí zacházet s nějakými pomůckami, jako třeba s vozíkem nebo s naslouchátkem.“

Respondenti dále uvedli, že úskalím při dobrovolné činnosti je také problém časový, dobrovolníci svou činnost vykonávají ve svém volném čase a nezbývá jim prostor pro své osobní záležitosti.

„Dobrovolnictví je pro mě všechno, ale mám méně času, věnuji se tomu opravdu hodně a nemám třeba pak čas na kamarády.“

3. Interpretace dat

V následující kapitole volně interpretuji sebraná data, která byla roztržiděna do pěti oblastí.

3.1 Motivace k dobrovolnictví

3.1.1 Osobní motivace

Osobní motivace k dobrovolnictví je podle dobrovolníků jejich vnitřní touha po prospěšnosti vůči druhým lidem a jejich touha konat dobro, která je v některých z nich zakořeněna již od útlého věku. Tuto touhu považují za velmi důležitou u dobrovolníků obecně, protože ta jim může být velmi silnou motivací po léta vykonávání jejich dobrovolné činnosti.

Jako osobní motivaci ale také dobrovolníci vnímají svou zkušenost s péčí o druhého člověka, která v nich vzbudila potřebu pomoci na místech, o kterých je třeba dříve nenapadlo, že by pomáhat mohli. Tato osobní zkušenost u nich nastartovala zájem o oblast dobrovolnictví.

Také obtížná životní situace, jakou může být úmrtí blízké osoby nebo hledání místa ve společnosti, které bylo z určitých důvodů ztraceno, je dle dobrovolníků velkou osobní motivací pro to být nápomocen druhému člověku a vybudovat si tím úzký vztah s druhým člověkem na bázi klient - dobrovolník.

3.1.2 Touha po seberealizaci

Touha po seberealizaci se promítá do různých typů lidských činností. Stejně tak tomu je i u dobrovolnictví. Touha po seberealizaci se u některých dobrovolníků stala prvotní motivací k tomu, aby pomáhali lidem. Impulsem bylo dle dobrovolníků touha po tom, aby se stali součástí programu, který se mimo jiné zaměřoval na dobrovolnickou činnost. Účast v programu byla možností, jak se podílet na jeho chodu a zároveň vyzkoušet dobrovolnickou činnost a tím získat nové zkušenosti.

Motivací k dobrovolnické činnosti je také dle některých dobrovolníků jejich chuť stále se zdokonalovat ve svých vědomostech a schopnostech, které potom mohou předávat dál a tím pomáhat druhým lidem nezištným dobrovolným způsobem.

3.1.3 Pracovní motivace

Motivací k vykonávání dobrovolnické činnosti může být dle dobrovolníků také situace, kdy pracovní uplatnění je omezené z důvodu zdravotní neschopnosti nebo odchodu do důchodu a dobrovolnická činnost je možností, jak se dále pracovně realizovat a zároveň být prospěšný druhým.

3.2 Motivace k dobrovolnictví se seniory

3.2.1 Vnitřní pocity

Dobrovolníci uvedli, že jednou z jejich motivací k dobrovolnictví se seniory jsou jejich vnitřní pocity a pohnutky. Tento vnitřní pocit, tato motivace „sebe sama“ je impulsem, které je vede k tomu, aby věnovali svůj volný čas vykonávání různých činností, které pomáhají seniorům.

Mezi tyto vnitřní pocity patří touha pomáhat druhým lidem, kteří tuto pomoc potřebují.

Motivací je také pro ně vnitřní přesvědčení, že jejich pomoc seniorům je potřebná, a to i přes určitá úskalí nebo ne vždy přívětivé přijetí ze strany klienty. Také je to pocit, že klientům přinášejí radost a jim můžou pomoci v jejich samotě nebo nemoci.

Za vnitřní motivaci také dobrovolníci považují touhu dojít k cíli, který si ve své činnosti předsevzali a ke kterému při pomoci seniorům míří.

3.2.2 Zpětná vazba klientů

Jako silnou motivaci pro jejich konání dobrovolníci uvádějí zpětnou vazbu svých klientů. Zpětná vazba je velmi důležitá ve všech druzích vztahů, pro dobrovolníky obzvláště. To, že klient ocení vykonávanou činnost a že je pro něho dobrovolník přínosem to dobrovolníkům dává pocit jistoty, že dělají smysluplnou činnost.

Motivací je pro dobrovolníky také spokojenost, kterou jejich klienti projeví při vzájemné spolupráci. Vyslovená pochvala ze strany klienta opět dobrovolníka utvrdí v jeho odhodlání a je pro něj hnacím motorem.

Zdolávání určité překážky, jakou může být problematický klient, který nechce komunikovat nebo nemá zájem o přítomnost dobrovolníka, je velmi obtížné. Velkou motivací pro dobrovolníky je ale samotný proces navazování vztahu za takovýchto obtížných podmínek, ale i ono malé „vítězství“, které je na konci této dlouhé cesty.

3.2.3 Kladný vztah k seniorům

Senioři jako skupina, která je dobrovolníkům blízká ať už věkově nebo názorově, to je základní myšlenka další oblasti, kterou dobrovolníci považují za svou motivaci. Kladný vztah ke skupině, kterou dobrovolník má jako své klienty je samozřejmě velmi důležitý, i když není nutné, aby tomu tak bylo hned o začátku spolupráce.

Někteří dobrovolníci však uvedli, že jim skupina seniorů je velmi blízká „odjakživa“, s tím, že se ve společnosti seniorů vždy cítili dobře, že měli tendence se s nimi přátelit přednostně než se svou věkovou kategorií a také měli silné tendence jim pomáhat se základní péčí nebo si jen tak popovídat. Vztah se seniory pro ně byl vždy přínosem, ať už

při sousedské výpomoci nebo nyní ve vztahu klient - dobrovolník.

Pro další dobrovolníky je velkou motivací to, jak sami senioři jsou houževnatí a jak se snaží i přes fyzické obtíže a problémy zdolávat všechny překážky při péči o sebe nebo dokonce při navštěvování kurzů, ve kterých se snaží naučit něčemu novému nebo prohloubit své dosavadní znalosti. Tato píle a vytrvalost seniorů dobrovolníkům dává motivaci do další spolupráce s nimi a zároveň je i osobním vzorem do dalšího života a i do stáří.

Kladný vztah k seniorům se také projevuje jako motivace u dobrovolníků, kteří jsou ve stejné věkové kategorii jako jejich klienti. Tato věková skupina je jim blízká, dovedou pochopit její problémy, překážky a nepříjemnosti. Sami na sobě cítí svůj věk, vědí, co to přináší a mají velké pochopení pro stejně nebo podobně staré klienty.

3.3 Motivace ze strany organizace

3.3.1 Péče o dobrovolníky

Péče o dobrovolníky a spolupráce s nimi ze strany organizace je velmi důležitá pro motivaci dobrovolníků. Tato péče může mít různé formy, důležité je, aby dobrovolníci cítili v organizaci zázemí a jistotu, že jim bude kdykoliv pomoheno při řešení krizových situací s klientem a že jim bude dodávána potřebná podpora pro vykonávání dobrovolnické činnosti jako takové.

Někteří dobrovolníci uvedli, že organizace jim poskytla vstupní školení, ve kterém se seznámili jak s chodem organizace, tak se základy práce s klienty, které si mohli vyzkoušet při simulaci situací, které mohou nastat. Dále se dobrovolníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty scházejí jednou měsíčně na supervizích.

Dobrovolníci také zmínili možnost navštěvovat odborné přednášky, které se týkají také náplně jejich dobrovolnictví a v jedné organizaci dobrovolníci mohou navštěvovat kurz dle svého výběru, který organizace nabízí seniorům.

3.3.2 Potřeby dobrovolníků vůči organizaci

Dobrovolník vykonává svou činnost na základě své dobré vůle, bezplatně a z vlastní iniciativy. Ale i tak je zapotřebí, aby se mu dostalo péče a ocenění za v mnoha případech náročnou práci s klientem.

Dobrovolníci by například ocenili, kdyby mohli mít přístup do databáze dobrovolníků dané organizace, aby se mohli kontaktovat s ostatními dobrovolníky a předávat si mezi sebou informace o svém dobrovolnictví.

Dobrovolníci z jedné organizace také uvedli, že by ocenili lepší organizaci dobrovolníků, která jim přijde ne zcela vyhovující na jejich dobrovolnické pozici. Také uvedli, že by ocenili, kdyby organizace přivedla více dobrovolníků na danou pozici.

Dobrovolníci dále uvedli, že by ocenili, kdyby ze strany organizace přišla větší podpora co se týká materiálního zabezpečení jejich pozice, tzn. dodání pomůcek k vykonávání jejich dobrovolné činnosti.

Někteří dobrovolníci zmínili také svou vnitřní touhu po větším ocenění a uznání jejich činnosti ze strany organizace, která jim přijde nedostačující.

3.4 Přínos

3.4.1 Přínos z hlediska vztahu k seniorům

Dobrovolníci považují za velký přínos své dobrovolnické činnosti to, že díky pravidelnému kontaktu se svými klienty - seniory se jim daří lépe je poznávat, nejen ve smyslu poznávání jedinců, ale celkového vnímání problémů seniorů jako sociální skupiny.

Konkrétně dobrovolníci vyzdvihují fakt, že díky dobrovolnické činnosti se seniory se jim určitým způsobem zlepšil vztah s blízkými lidmi nebo rodinnými příslušníky v podobném věku.

Také vyzdvihují jako přínos této činnosti hlubší proniknutí do problematiky seniorů ve společnosti. Uvědomění, že část společnosti se k seniorům staví v podstatě negativně a že senioři mají větší problém s tím, aby si našli uspokojivé místo ve společnosti.

Přínosem je pro dobrovolníky také to, že při interakci se svými klienty - seniory se mohou dozvědět jejich životní zkušenosti a názory na život i společnost a v některých případech může jít například i o autentické vzpomínky na historické události, které by se dobrovolníci z jiných pramenů nedozvěděli.

3.4.2 Přínos osobní

Dobrovolníci pracující se seniory se při své práci setkávají i s méně příjemnými situacemi jako jsou fyzické problémy klientů, onemocnění či smrt. Ale i přesto jim tyto ve své podstatě negativní jevy mohou být osobním přínosem.

Někteří dobrovolníci uvedli, že právě setkání se smrtí svých klientů jim pomohlo uvědomit si i svou vlastní smrtelnost. V dnešní době, kdy je smrt převážně vyloučena z běžného koloběhu života tím způsobem, že je přenechávána zdravotnickým nebo sociálním zařízením, kam jsou umírající umístěni, znamená toto setkání se smrtí pro dobrovolníky

uvědomění si faktu, že smrt je součástí života a že je přirozená.

Jako osobní přínos dobrovolníci vnímají také to, že dobrovolnictví se seniory jim pomohlo najít smysl jejich konání, tato činnost se stala náplní jejich života a především pro ně důležitým posláním.

K tomu se vztahuje další osobní přínos, který dobrovolníci uvedli a to pocit vnitřního uspokojení, že mohou dělat dobrý skutek, moci pomáhat druhému člověku a tím být prospěšní.

3.4.3 Přínos pracovní

Uplatnit se v důchodovém věku na trhu práce je velmi obtížné, někdy nemožné. A proto je dobrovolnická činnost pro dobrovolníky ve důchodovém věku přínosem pracovním, protože tato činnost se pro ně stala pracovní náplní, která má pro ně ovšem ještě vedlejší efekt dobrého pocitu z pomáhání druhým lidem.

Přínosem je dále pro některé dobrovolníky to, že se díky svému dobrovolnictví musejí neustále zlepšovat ve svých schopnostech, které jako lektoři kurzů pro seniory vykonávají.

Na to navazuje další vyřčený přínos pro dobrovolníky pracující jako lektoři a to uspokojivý pocit z toho, že mohou předávat dál své vědomosti a znalosti. Především ale to, že to dělají z nezištných důvodů, že to druhým lidem udělá radost a pomůže jim například v jejich samotě a rozptýlí je to.

3.5 Úskalí

3.5.1 Komunikace a mezilidské vztahy

Komunikace je základem interakce mezi lidmi. Dobrovolníci uvedli, že jako úskalí při vykonávání své činnosti pociťují

problém s komunikací v počátcích navazování vztahu s klientem. Jako hlavní příčinu tohoto problému vnímají mladší dobrovolníci fakt, že jde o generační rozdíl, který z počátku může zapříčinit bariéru v komunikaci s klientem.

Další úskalí, které dobrovolníci uvedli ve spojitosti s komunikací je situace, kdy od klienta nedostávají žádnou zpětnou vazbu na jejich pokusy navázat s ním kontakt. Tato situace je pro ně velmi stresující, protože v tu chvíli neví, jestli klient vůbec o jejich pomoc a společnost stojí.

Vymezení hranic ve vztahu s klientem je další úskalí, které někteří dobrovolníci uvedli. Vymezení hranic by měl být první krok při utváření vztahu dobrovolník - klient. Vztah je třeba definovat hned zpočátku, aby nedošlo k nedorozuměním ve smyslu nepochopení rolí a postavení v tomto vztahu.

3.5.2 Osobní úskalí

Jako osobní úskalí vnímají mladší dobrovolníci předsudky, které můžou mít staří lidé vůči mladým lidem. Dobrovolníci nastínili, že vnímají jako problém, když jim senioři dají najevo, že jsou ještě mladí a nemohou mít pro jejich situaci pochopení.

Úskalím je také pro některé dobrovolníky téma smrti. Dobrovolníci uvedli, že je pro ně velmi těžké si představit, že jejich klient jednou odejde a mají strach, jak na takovou situaci budou reagovat.

Složitá je také pro některé situace, kdy jejich klient má těžký osud, je velmi těžce nemocen. Vyprávění klienta a dobrovolníkovo sdílení jeho problémů a strastí na dobrovolníky působí depresivně a někteří z nich pocítují smutek anebo únavu z náročného naslouchání klientovi.

3.5.3 Ostatní úskalí

Dobrovolníci uvedli, že při své práci se seniory se setkali s úskalím, které skýtá používání různých pomůcek, které klient potřebuje. Například uvedli invalidní vozík nebo naslouchátko pro klienty s poruchami sluchu. Tato úskalí se objevují převážně na počátku, když dobrovolník

Obecně pak dobrovolníci uvedli, že úskalí je pro ně problém časový, protože dobrovolnou činnost provádějí ve svém volném čase a tudíž zbývá méně času například na přátele.

4. Závěrečné shrnutí výzkumu

Motivace dobrovolníků pracujících se seniory je pestrá stejně tak jako jednotlivé individuality dotazovaných respondentů. To, co žene mladé lidi ale i jedince ve zralém věku pomáhat druhým bez vyhlídky na finanční odměnu je kombinací mnoha faktorů a vnějších vlivů. Popud dobrovolníků začít pomáhat lidem, kteří jejich pomoc potřebují, vychází z jejich osobních zkušeností s péčí o blízké osoby, z hledání jejich místa v životě a ze snahy seberealizovat se a najít smysl svého života v péči o druhé.

To, co přivádí dobrovolníky konkrétně k péči o seniory je motivace, která vychází z jejich vnitřních pohnutek, z jejich touhy pomáhat starším lidem, jejichž postavení ve společnosti je často opomíjené. Jejich kladný vztah k seniorům, který se projevoval vždy nebo vznikl až při prvních zkušenostech s nimi je pro ně motivací k tomu, že bezplatná pomoc seniorům je pro ně přirozená. Jsou přesvědčeni o tom, že jejich pomoc je pro seniory prospěšná a že jim tím dělají radost. To, že samotní senioři jejich pomoc ocení je hnacím motorem, který dodává dobrovolníkům síly do dalšího konání. Pozitivní zpětná vazba a

vyjádření spokojenosti seniorů je pro dobrovolníky důležitým signálem o potřebnosti jejich konání.

Motivaci ze strany organizace dobrovolníci pocítují hlavně v počátku, kdy je jim vysvětlena práce, kterou budou vykonávat. V průběhu dobrovolnické činnosti mají někteří dobrovolníci možnost využít nabídek organizace ke svému rozvoji, např. účastnit se různých kurzů nebo přednášek organizovaných zařízením. Podporou jsou jim také supervize, které někteří z dobrovolníků jednou měsíčně navštěvují.

Dobrovolníci by rádi od organizace cítili větší projevy uznání za jejich pomoc a přínos zařízení a také materiální podporu k vykonávání jejich činnosti v podobě pomůcek k výuce u dobrovolné činnosti lektorů.

Přínosem pro dobrovolníky z jejich činnosti je především vybudování si lepšího vztahu k seniorům a pochopení jejich problémů osobních, ale i společenských. Dobrovolníci také uvádějí, že dobrovolnictví je pro ně i přínosem z pohledu jejich osobního rozvoje - díky interakci se seniory si uvědomují fakta, která v sobě víceméně potlačují nebo o nich nechtějí přemýšlet - že i oni budou jednou staří a že smrt je přirozená součást života. Také praktická stránka vykonávání dobrovolnické činnosti je přínosem - pracovní uplatnění v dobrovolnických pozicích je pro dobrovolníky v důchodovém věku nebo ve statusu nezaměstnaných velmi důležité.

Dobrovolnická činnost se seniory ale sebou nese taky určitá úskalí. Tato úskalí mohou nastat především při komunikaci se seniory, která může být někdy ztížena nepřístupností klienta nebo jeho předsudky vůči dobrovolníkovi. Také vymezování hranic ve vztahu s klientem považují dobrovolníci za problematické ve své činnosti. Při špatném vymezení hranic může ve vztahu s klientem nastat problém v podobě nepochopení role dobrovolníka v jeho životě a tím dojít k nedorozumění. Jako úskalí také vnímají dobrovolníci již zmiňované téma smrti, tentokrát ve smyslu

obtížného přijetí smrti klienta pro dobrovolníka, který je s ním v úzkém kontaktu a navázal s ním hlubší vztah. Psychicky náročné může být pro dobrovolníka také sdílení smutného osudu například těžce nemocného klienta.

Technické problémy s kompenzačními pomůckami klientů se také objevují dle dobrovolníků jako určitý problém, ale ten většinou vyvstane jen za začátku interakce s klientem, než se dobrovolník naučí s těmito pomůckami zacházet.

5. Shrnutí možností, jak udržet motivaci dobrovolníků pracujících se seniory v neziskových organizacích

V poslední kapitole mé diplomové práce bych se ráda zaměřila na shrnutí možností, jak udržovat motivaci dobrovolníků, kteří pracují se seniory v neziskových organizacích. Vycházet budu z výzkumného šetření, které jsem v rámci své diplomové práce prováděla a také z teoretických poznatků o motivování dobrovolníků, které jsem popsala v teoretické části mé práce.

5.1 Individuální přístup

Základem pro motivování jedinců je individuální přístup ke každému jako k osobnosti. Proto se domnívám, že i přes časovou náročnost by bylo vhodné, aby koordinátor měl možnost v určitém opakujícím se časovém úseku mít prostor pro každého dobrovolníka zvlášť, aby s ním mohl probrat, jak se mu jeho dobrovolnická činnost líbí, co ho tíží a co by chtěl změnit. Tato konzultace by nebyla na principu individuální supervize nýbrž na principu neformálního rozhovoru, který by pro dobrovolníka byl signálem, že o jeho osobu je postaráno a že organizaci na něm záleží a jeho eventuální poznámky,

připomínky nebo návrhy na změnu vykonávání jeho dobrovolné činnosti nebo organizování dobrovolníků vůbec jsou brány vážně a mohou přispět k zlepšení jeho konání i celkové atmosféry organizace.

5.2 Oceňování, odměňování

Z výzkumného šetření vyplynulo, že někteří dobrovolníci by ocenili větší ocenění jejich činnosti ze strany organizace. Dle mého názoru i mé osobní dobrovolnické zkušenosti se domnívám, že dobrovolník musí pociťovat ze strany organizace průběžně po celou dobu svého působení v ní, že je jeho přínos organizaci velký a že ta si ho za to cení. Navazuji na předchozí subkapitolu, ve které jsem psala o individuálním přístupu. Při tomto neformálním povídání s koordinátorem by se mělo dostat dobrovolníkovi pochvaly od koordinátora jako představitele organizace a poděkování, že pro organizaci dobrovolně pracuje.

Dalšími možnostmi v rámci odměňování dobrovolníků jsou například neformální setkávání dobrovolníků, která by měla být prováděna alespoň jednou za tři měsíce. Při tomto neformálním setkání by měli být dobrovolníci informováni o obecném dění v organizaci a o změnách v ní nebo změnách, které se týkají dobrovolné činnosti v organizaci i obecně. V rámci setkání bych navrhovala připojit krátkou přednášku na určité téma, které je aktuální a přínosné pro dobrovolníky a jejich činnost nebo malé pohoštění.

Alternativou pro odměňování dobrovolníků mohou být také dobrovolnické výjezdy. Malý jedno nebo dvoudenní výlet, který se jednou za pár měsíců uskuteční v rámci dobrovolnické komunity dané organizace, povzbudí dobrovolníky do dalšího konání, umožní jim setkat se s ostatními dobrovolníky a neformálně si popovídat o svém dobrovolnictví a předat si mezi sebou zkušenosti.

5.3 Supervize

Supervize je velmi důležitou součástí dobrovolnické činnosti, protože zamezuje tomu, aby dobrovolník zůstal sám se svými problémy, na které při své dobrovolné činnosti narazí. Pomáhá mu tyto problémy řešit a poučit se z nich. Skupinová supervize dobrovolníkovi mimo jiné dodá jistotu, že s podobnými nebo stejnými problémy se potýkají i ostatní dobrovolníci a ze své zkušenosti vím, že je velkou motivací vidět ostatní dobrovolníky a slyšet jejich vyprávění a jejich elán do další činnosti. Individuální supervize pak může být alternativou při časovém problému dobrovolníka nebo při řešení choulostivého tématu.

Supervize jsou ve většině organizací povinné jednou měsíčně pro dobrovolníky, kteří pracují v přímé péči s klienty. Pro ty, kteří vykonávají dobrovolnickou činnost jiného charakteru (např. lektoři kurzů pro seniory) tyto supervize prováděny nejsou. Myslím si, ale že i tyto dobrovolnické pozice mohou být zdrojem problémů nebo konfliktů s klienty. Proto by mělo těmto typům dobrovolníků být nabídnuto, že jakýkoliv problém vyvstane, je možné ho okamžitě řešit s koordinátorem. Další alternativou v tomto případě jsou myslím si vhodné neformální setkání s koordinátorem, o kterých píší v subkapitole 5.1.

5.4 Otevřený přístup organizace

Myslím si, že nejdůležitější pro dobrovolníky je vědět, že se svými problémy nejsou sami a že jim vždy bude nabídnuta pomocná ruka ze strany organizace, ať už v zastoupení koordinátora nebo jiné osoby zodpovědné za vedení dobrovolníků. Tato nabídnutá ruka by měla být dobrovolníkům

stále zdůrazňována, hlavně takovým individualitám, které jsou uzavřenější nebo mají problém říci si o pomoc. Atmosféra v organizaci vůči dobrovolníkům by měla být přátelská, otevřená a vstřícná. Jedině tak budou mít dobrovolníci pocit, že je o ně dobře postaráno, že je organizace chce a že jejich pomoc je prospěšná nejen klientům, ale celému chodu daného zařízení.

Závěr

Dobrovolnictví je velkým přínosem pro mnoho neziskových organizací. Některé jsou postaveny jen na působení dobrovolníků, jiné by nemohly určité služby bez pomoci dobrovolníků provádět a poskytovat.

Dobrovolnictví je ale důležité nejen pro organizace, ale především pro samotné příjemce jejich pomoci - pro klienty. Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na dobrovolnictví se seniory. Pro seniory, konkrétně pro ty, kteří jsou opuštění

nebo žijí v pečovatelských či jiných zařízeních, může být dobrovolník jednou z mála osob, která mu zprostředkuje kontakt s „vnějším“ světem. Pro některé z nich to může být i jediná osoba, která za nimi přijde na návštěvu, popovídá si s nimi, pomůže jim se základními úkony nebo je doprovodí na procházku. Tím vším chci naznačit, jak důležitou roli hrají dobrovolníci v životě některých seniorů, kteří jejich služeb využívají.

Ve své diplomové práci jsem se pokusila přiblížit jaká je motivace dobrovolníků, kteří pracují se seniory. Co vede například mladého člověka k tomu, že dochází za starší paní do zařízení, povídá si s ní a dělá jí společnost? Jaký to má pro dobrovolníka přínos? Jaká úskalí přitom musí překonávat? Jak se o něho stará organizace, pro kterou je on sám přínosem? A na druhou stranu, co on sám by si přál, aby organizace dělala pro něj? Na tyto otázky jsem chtěla odpovědět prostřednictvím odpovědí respondentů z řad dobrovolníků čtyř pražských neziskových organizací, které jsem zanalyzovala v mém výzkumném šetření. 13 respondentů, kteří vykonávají rozličné dobrovolnické činnosti se seniory mi odhalilo své vnitřní pochody a popudy k tomu být dobrovolníkem. Některé důvody byly čistě niterní, některé byly praktické, obecně ale můžeme říct, že se jednalo o zásadní touhu pomáhat seniorům, lidem, z nichž někteří tráví poslední léta svého života opuštění, nemocní a někdy i nešťastní. Dobrovolníci se snaží pomoci jim radovat se ze života, těšit se na jejich návštěvu, účast v kurzu nebo na kulturní akci jimi pořádanou. Dobrovolníci jsou neoddiskutovatelně důležitou součástí jejich života.

Z tohoto důvodu by i organizace měla dbát o péči o dobrovolníka, o to, aby se prohlubovala jeho motivace a byly řešeny všechny problémy již v zárodku. Proto jsem se zaměřila v teoretické části na nástin možností, jak motivovat jedince v praxi a v poslední kapitole jsem se pokusila shrnout základní možnosti jak udržet motivaci dobrovolníků, kteří pracují se seniory.

Doufám, že má diplomová práce přinesla zajímavé informace o motivaci dobrovolníků, kteří pracují se seniory a teoretické poznatky o motivování jedinců v praxi budou použitelné i při motivování dobrovolníků v neziskových organizacích pro seniory.

Seznam použité literatury:

Adair, J. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 2004. ISBN 80-86851-00-1.

Adair, J. 100 tipů jak úspěšně řídit a vést lidi. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-251-0529-6

Bednářová, V. *Dobrovolník - živá voda kapitalismu*. Reflex, 2004, č.2, str. 22-24.

Clegg, B. *Motivace*. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-251-0550-4

Disman, M. *Jak se vyrábí sociologická zkušenost*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-141-2.

Frič, P. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS, 2001. ISBN 80-9026-337-2.

Hanks, K. *Motivating people: How to motivate others to do what you want and thank*. Menlo Park (CA): Crisp publications, 1991. ISBN 1-56052-085-X.

Hodgson, H.D. *Community policing*. Emond Montgomery Publications, 1999. ISBN 1-55239-040-3.

Homola, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1972.

Jarošová, D. *Úvod do komunitního ošetrovatelství*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 80-2472-150-3.

Klevetová D., Dlabalová I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

Nakonečný, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0592-7.

Ochman, M., Jordan, P. *Dobrovolníci: Cenný zdroj*. Baltimore: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies, 1997. ISBN 1-886333-29-7.

Pekařová, L. *Ústní sdělení*. Praha: červen, 2008.

Plamínek, J. *Tajemství motivace*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1991-7.

Plamínek, J. *Řízení neziskových organizací*. Praha: Nadace Lotos, 1996.

Sozanská, O., Tošner, J. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.

Stuart-Hamilton, I. *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2.

Straková, M. (koordinátorka dobrovolníků a pracovnice fundraisingu Domova Sv. Karla Boromejského): *Ústní sdělení*. Praha: květen, 2008.

Tomšů, L. (vedoucí Občanské poradny Remedium, o.s.): *Ústní sdělení*. Praha: červen, 2008.

Venglářová, M. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

Volavková, H. (pracovnice Sekce dobrovolníků a aktivizačních programů Života 90) *Ústní sdělení*. Praha: červen, 2008.

Zákon č. 198/200 Sb. o dobrovolnické službě

Internetové zdroje:

www.elpida.cz

<http://oszds.webz.cz/>

<http://www.praha3.cz/Obcan/Dokumenty-formulare/Komunitni-planovani/KPSS-SENIORI/ADRESAR.pdf>

www.neziskovky.cz

www.zivot90.cz

www.vstupujte.cz

www.sue-ryder.cz

www.domovrepy.cz

Příloha č. 1

Semistandardizované otázky

1. Vzpomněl(a) byste si, kdy vás poprvé napadlo, že byste se chtěl(a) stát dobrovolníkem?
2. Vzpomenete si, co vás k tomu nápadu vedlo?
3. Kde a s kým jste si představoval/a, že budete pracovat?
4. Podle čeho jste si vybral/a seniory?
5. Zaujalo vás něco konkrétního na práci se seniory? Co to bylo?
6. Myslíte si, že existují nějaká úskalí při dobrovolné činnosti se seniory?
7. Pokud ano, tak můžete mi říct jaká?
8. Setkal/a jste se vy osobně s nějakými úskalími?
9. Co nabízí toto zařízení svým dobrovolníkům (pracovní místo, materiály, supervizi, výlet do hor...cokoliv...)?
10. Co dalšího byste jako dobrovolník v tomto zařízení uvítal?

11. Existuje něco, co vám znepríjemňuje vykonávání vaší dobrovolnické činnosti? Pokud ano, tak kdo nebo co by mohlo ty situace odstranit, zmírnit?
12. Jak dlouho již vykonáváte činnost dobrovolníka?
13. Uvažujete o tom, že budete ještě nějakou dobu pokračovat v dobrovolnické činnosti?
14. Pokud ano, dovedete si představit nějaký důvod, kvůli kterému byste dobrovolnickou činnost ukončil? Jaký?
15. Co dalšího (kdo další) vás teď aktuálně motivuje k vašemu dobrovolnictví?
16. Cítil/a jste se někdy během své dobrovolnické práce bezmocná, zklamaná, bezradná, osamocená, bez nápadu, unavená? Jaký je důvod těchto pocitů?
17. Cítíte se někdy, když vykonáváte dobrovolnickou činnost šťastny/á? Napadá vás nějaký takový moment?
18. Nudíte se někdy při vykonávání vaší dobrovolnické činnosti? Pokud ano, tak v jaké situaci?
19. Myslíte si, že se vaše dobrovolnická činnost promítá do vašeho osobního života?
20. Pokud ano, myslíte si, že je toto působení převážně pozitivní nebo negativní?
21. Pokud je pozitivní, můžete najít i něco negativního? Co?
22. Pokud je negativní, můžete najít i něco pozitivního? Co?
23. Myslíte si, že se vaše dobrovolnická činnost promítá do vašeho pracovního života?

24. Pokud ano, myslíte si, že je toto působení převážně pozitivní nebo negativní?
25. Pokud je pozitivní, můžete najít i něco negativního? Co?
26. Pokud je negativní, můžete najít i něco pozitivního? Co?
27. Mohl/a byste formulovat nějaké důvody proč být dobrovolníkem?
28. Někaké důvody proč nebýt dobrovolníkem?
29. Když teď zhodnotíte vaše zkušenost, rozhodl/a byste se stejně pro vykonávání dobrovolnické činnosti?
30. Když se ohlédnete zpětně, co za to stálo při vykonávání dobrovolnické činnosti?
31. A co za to nestálo?
32. Měl/a jste nějaké konkrétnější očekávání, když jste začínala pracovat jako dobrovolník?
33. Pokud ano, tak jaké?
34. Splnila se vám tato očekávání?
35. Pokud ano, tak jak?
36. Pokud zčásti, tak která se splnila a která se nesplnila?

Semistandardizovaný rozhovor

Vzpomněla byste si, kdy vás poprvé napadlo, že byste se chtěla stát dobrovolnicí?

Myslím si, že poprvé to bylo, když v naší rodině babička onemocněla nebo respektive byla hospitalizována na psychiatrii a nebylo už nadále možné, aby zůstala sama doma a museli jsme rozhodnout, co uděláme, tak jsme se rozhodli, že umístíme babičku do stacionáře, permanentního takže možná, že to byl prvotní impuls pomáhat lidem kteří se dostali podobné situace, jako babička, která byla hospitalizovaná a dostala se mimo rodinu mimo jakékoliv kontakty, takže to byl takový prvotní impuls.

Když jste začala uvažovat o tom, že budete dělat dobrovolnici, tak jste konkrétně věděla, že to bude se seniory nebo vás napadly i jiné skupiny?

Asi primárně senioři, protože já jsem spíš introvertní typ člověka, takže mě vůbec nenapadla práce s dětmi a mládeží.

Co vás konkrétně zaujalo na práci se seniory?

Asi nejvíc to, že i ta práce je zajímavá tím, že se setkáváš s lidmi, kteří mají už nějakou zkušenost, byt třeba nejsou tak schopní komunikace, ale je to o vzájemném předávání, jednak, že jim můžu dát něco ze svého mladistvého elánu a naopak oni mi můžou dát nějaké zkušenosti, co zažili, je strašně zajímavé se s nimi bavit.

Myslíte si, že existují nějaká úskalí při dobrovolné činnosti se seniory?

Určitě několik, jsem tohle zažila, měla jsem klienta, který nedoslýchal, byl málo pohyblivý, takže většinou byl na vozíku, jednak kromě toho, že člověk neumí zacházet s nějakými pomůckami, jako třeba s vozíkem nebo s naslouchátkem, takže takové technické problémy, pak samozřejmě to, že je tam ze začátku bariéra komunikační, protože každý jsme z jiných sociálních skupin a nemůže se každý hned otevřít, takže jsou tam samozřejmě komunikační bariéry, které jsou si myslím u těch starších lidí složitější, větší.

Takže vy osobně jste se setkala s tímto úskalím, o kterém jste vyprávěla?

Ano.

Co nabízí zařízení, ve kterém vykonáváte činnost dobrovolnice vám jako dobrovolnici? Místo, kde můžete práci vykonávat, materiály? Supervizi?

Zaujalo mě, že jednak dobrovolníka seznámí s právy i povinnostmi, které dobrovolník má, ale i zmiňovanou supervizi zařízení zajišťuje, což si myslím, že je velice užitečné a ne každá instituce to nabízí. Dále takovou nepsanou dohodu, že dobrovolník dělá jen to, co mu vyhovuje a v čem se cítí dobře, ta instituce ho k ničemu nenutí a nevyžaduje nějaké setrvání v té činnosti je to o nějaké dohodě a samozřejmě dává i trochu volnost v tom, co si ten dobrovolník chce vybrat, jaký typ práce s tím klientem. Dále je tam zaškolení primární a možnost výběru toho dobrovolníka, kterou bude dělat, aby mu vyhovovala.

Nějaké materiály máte k dispozici, odborné knihy?

To přímo ne, ale je tam odkaz na nějaká školení nebo odborné semináře, které probíhají v té instituci i pro ty seniory, takže i v tomto směru se dá využít.

Máte nějaké výjezdy jako dobrovolníci?

Nevím o tom.

Co vy jako dobrovolnice byste ještě ocenila v tomto zařízení, co by vám mohlo to zařízení nabídnout?

Já se přiznám, že nemám srovnání s jinou institucí a mně osobně to, co nabízí Sue Ryder maximálně vyhovuje, nevnímám, že by mi něco chybělo nebo něco, co bych navíc očekávala od té instituce.

Je zde něco, co vám znepříjemňuje tu vaši dobrovolnou činnost?

Jsou to spíš osobní překážky. Já třeba sama nemám úplně zkušenost s komunikací s nějak handicapovanými lidmi, což u těch starých lidí je, že jsou třeba nepohybliví nebo neslyší, takže spíš moje osobní překážky než že bych vnímala nějaký problém v tom zařízení.

Jak dlouho vykonáváte činnost dobrovolníka?

Rok a půl.

Uvažujete o tom, že budete pokračovat dál?

Určitě bych chtěla, ale mám problém s časem.

Napadá vás něco, co by mohlo vaši činnost ukončit?

No právě ten problém s časem.

Ještě nějaký důvod vás napadá?

Myslím, že tam není nic kromě toho času.

Co další nebo kdo další vás aktuálně motivuje k té vaší dobrovolnické činnosti?

Především to, že studuju psychologii a zajímám se o gerontopsychologii jako obor, takže je tam i nějaký budoucí profesní zájem.

Cítila jste se někdy během své dobrovolnické práce bezmocná, nešťastná nebo unavená?

Určitě, když jsem měla toho klienta, tak tam bylo x situací, kdy jsem si nevěděla rady a byla jsem v té situaci sama a musela jsem využít nějaké intuice, nevěděla jsem, jak s tím člověk hovořit, jak se ho na něco zeptat, nevěděla jsem, jestli mi třeba vůbec rozumí. Takže takové ty běžné komunikační problémy. Potom sem se kolikrát cítila nepříjemně, dezorientovaně, co dál můžu dělat s tím klientem, jestli je rád, že mě vidí, jestli je to něco přínosného i pro něj, protože tam není ta zpětná vazba jako při normální komunikaci. Takže to jsem se cítila kolikrát zmatená, nechci říct nešťastná, ale neměla jsem žádnou zpětnou vazbu, se kterou bych mohla pracovat.

Co opačné pocity, pocity štěstí? V jakých situacích se cítíte šťastna, spokojená? Jsou takové situace?

Určitě, měla možnost poznat i z této druhé stránky, hned při tom prvním rozhovoru s klientem jsme přišli náhodou na to, že

žil dlouhodobě v Anglii a začali jsme spolu mluvit anglicky, což mi přišlo fakt vtipný a najednou ten člověk se sám rozpovídal, začal mluvit o svém životě, tak to mi přišlo moc hezký, ta možnost toho sdílení.

Nudíte se někdy při vykonávání té dobrovolné činnosti?

To se mi nepodařilo. Já jsem vždy zaměstnaná tolika věcmi, že nudit se není možné. Trochu jsem se nudila, když jsme byli na akci, kdy jsme pomáhali jako dobrovolníci v šatně, to jsem se nudila, ale byly jsme tam dvě, tak jsme si mohly povídat.

Myslíte si, že se vaše dobrovolnická činnost promítá do vašeho osobního života?

no to je těžká otázka, určitě mě to obohacuje jako člověka, je to další zkušenost v mém životě, myslím, že se to hodí i v mém osobním životě, není to jen o té pomoci v té sociální sféře, ale i pro mě osobně to je zkušenost, která se nedá nahradit. Možná i o to víc rozumím vztahům nebo problémům mé babičky, která žije v podobném prostředí a nemá ty rodinné vazby stejné, jako mají ti lidé, kteří žijí v tom zařízení, prostě je to další osobnostní vhled.

To je tedy pozitivní vliv?

Ano.

A něco negativního vás napadá?

Negativní. Nevím, jestli to je úplně negativní, spíš že někdy mám takový pocit bezmoci, že vím, že v určité fázi tomu člověk nelez pomoci, když ten člověk onemocní nějakou demencí nebo alzheimerem tak tam sebelepší snaha nemá možnost zpětné vazby.

Tam už je to jenom o tom, že s tím člověkem můžete být. A když to vezmu, že ta populace opravu stárne a výskyt demence nebo alzheimera je čím dál tím víc rozšířen v populaci, tak to mě dost deprimuje, ale jak říkám, to je spíš obecný sociální jev, než že by to souviselo s tou prací.

Promítá se vaše dobrovolnická činnost do vašeho pracovního života?

Promítá se tak, že se snažím najít nějaké finanční prostředky, takže firma, kde pracuje má dokonce institut, kde vyhodnocuje dobrovolnictví svých zaměstnanců, takže se mi podařilo sehnat nějaké prostředky, které jsou zanedbatelné v rozpočtu té firmy. Líbí se mi to v tom směru, že i ta práce, která je vnímaná mimo pracovní rámec je nějakým způsobem tou firmou zohledňována i ty lidi motivuje v té činnosti.

Mohla byste formulovat nějaké důvody, proč se stát dobrovolníkem?

Myslím, že je to nějaký základní solidární princip. U nás to není až tak rozšířené, ale už jenom to, že žijeme v sociálním státě, který se nějakým způsobem snaží lidem nějak pomáhat, tak je to určitým způsobem samozřejmé. Já bych nad tím ani nějak neuvažovala, ale chápu, že jsou oblasti, ve kterých člověk nad nějakým dobrovolnictvím ani neuvažuje, není k tomu veden. Myslím si hodně, že to ovlivňuje osobní zkušenost, ten sklon k tomu dobrovolnictví. Myslím si, že lidé, kteří nemají nějakou osobní zkušenost ať už třeba s drogami nebo s nějakými osobními problémy a právě říkám s těmi důchodci, tak si myslím, že k tomu moc sklony nemají. Myslím, že je to ovlivněné osobní zkušeností.

Můžete formulovat nějaké důvody proč nebýt dobrovolníkem?

Já myslím, že je to stejné, že z druhého pohledu, nutit se k takové činnosti jen proto, abych si někde udělala křížek, že

jsem dobrovolník, nevím , myslím si, že to nemá cenu, pokud ten člověk k tomu nemá vztah a jen kvůli osobnímu hodnocení..

Když byste nyní zpětně zhodnotila vaši dobrovolnickou zkušenost, rozhodla byste se stejně zpětně pro to být dobrovolníkem?

Myslím, že jo.

Co za to stojí dělat dobrovolníka?

Určitě ta osobní zkušenost i to sdílení nějaký radosti s těmi ostatními dobrovolníky a právě tím, že může člověk někomu minimálně pomoci. I ten obyčejný úsměv toho člověka, že vnímá, že tam s ním někdo je. I ten entusiasmus těch lidí, kteří se na tom podílejí, většinou to dělají za nějaký zanedbatelný finanční prostředky, teď myslím ty dobrovolníky i zaměstnance, já jsem třeba hodně typ, že dám hodně na ten kolektiv, mám kolektivní vnímání a to mě hodně motivuje, když vidím, jak ty lidi do toho dají tu energii a čas a dávají tomu nějaký smysl.

Co naopak za to nestálo?

Někdy ty činnosti, co mi nabízeli, že bych měla dělat, jsem se tam necítila úplně ve své kůži. Třeba na jednu stranu bylo příjemné pracovat s těmi staršími lidmi, komunikovat, ale někdy jsem se tam cítila nepotřebná, že třeba někdy na to nemám schopnosti, že dělám něco, co bych dělat neměla, že bych víc platná byla někde v kanceláři, kde bych byla víc platná jako administrativní pracovník, spíš takový osobní hledisko.

Měla jste nějaká konkrétní očekávání, když jste začínala pracovat jako dobrovolnice?

Konkrétní asi ne, měla jsem obecné očekávání jako že hurá budu pomáhat. To bylo to prvotní nadšení, když pak došlo na ty konkrétní akce a konkrétní kontakty, tak to bylo už trochu složitější.

Očekávala jste, že budou ti lidé vděční ?

Určitě, měla jsem představu, že přijdu za nějakým dědečkem a ten bude šťastnej, že mě vidí. Tak takhle to nefunguje. Jsme lidi a i když by ten člověk by měl být rád, že někoho vidí, tak třeba nemá náladu. Stejně tak jako já někdy třeba nemám náladu. To je taky něco, co mě připadalo, že jsem měla výčitky, kdy ano, to bude ten den, kdy mám přijít za tím klientem a mně se nechce, jsem nevyspalá, nemám náladu, tohle je takové zvláštní, jestli to člověk má opravdu lámat přes koleno a říct si, jo, tak já jsem ten dobrovolník a jestli má jít za každou cenu a snažit se nebo jestli to má nechat na tom přirozeném zájmu. Zrovna teď mám tu touhu pomáhat, dnes tam budu co platná než když tam přijdu nabručená a mám se nějak přemáhat. Myslím, že to ti lidé vycítí takže tak.

Splnila se vám ta očekávání, která jste měla?

Já myslím, že jo, že se splnila a že je to hodně dané tou institucí. Věřím tomu, že i v tom stacionáři, kde je babička se to nedá srovnat ohledně toho zázemí, jednak to není v Praze, takže ty prostředky jsou tam menší a jednak mi připadá, že tam jsou pacienti, kteří jsou různě, jsou na jednom místě, s různěma problémama, to prostředí je takový víc depresivní než je Sue Ryder, že kdybych tam měla dobrovolničit, tak bych to dlouho nevydržela, že to je mnohem psychicky náročnější, to Sue Ryder mi přijde v tomhle směru

víc pozitivnější, jak se ti lidé tomu víc věnují a mají víc prostředků a možnosti s těmi klienty pracovat.

Název práce: Motivace dobrovolníků pracujících se seniory v neziskových organizacích v Praze

Jméno a příjmení: Tereza Matějková

Studijní obor: Sociální práce

Jméno vedoucího: Doc. Ing. Dalibor Holda, CSc.

Jméno oponenta:

Klíčová slova: Motivace, Motivace dobrovolníků, Motivování jedinců v praxi, Práce se seniory, Dobrovolnictví v neziskové organizaci

Hlavním cílem mé diplomové práce je zmapování motivace dobrovolníků, kteří pracují se seniory v neziskových organizacích v Praze.

Teoretická část mé práce je zaměřena na vysvětlení teorie motivace a motivování jedinců v praxi, dále na práci se seniory, její úskalí a specifika. Přiblížím v ní také práci dobrovolníků v neziskových organizacích, především činnosti, které mohou vykonávat a možnosti práce s nimi. Poslední kapitola teoretické části mapuje činnost (služby poskytované klientům, práce s dobrovolníky) čtyř pražských neziskových organizací, ve kterých byl prováděn výzkum, jehož výstupy jsou zanalyzovány a dále zpracovány v druhé, praktické části mé diplomové práci.

Výzkumné šetření bylo prováděno kvalitativní formou, konkrétně pomocí semistandardizovaných rozhovorů s respondenty, kteří pocházeli z řad dobrovolníků výše zmiňovaných čtyř pražských neziskových organizací. Vzhledem k tématu mé diplomové práce považuji provedení výzkumného šetření formou semistandardizovaných rozhovorů za velmi vhodné, protože umožňuje získat zajímavé informace o daném tématu z různých pohledů jednotlivých respondentů.

Za pomoci otevřených otázek jsem zjišťovala, jaká je motivace dobrovolníků k dobrovolnictví jako takovému, dále jejich motivaci ke konkrétní činnosti – dobrovolnictví se seniory. Dalším zkoumaným tématem byla úskalí, která dobrovolníci vnímají při vykonávání své práce se seniory a otázka, jaký má pro dobrovolníky jejich činnost přínos. Důležitou součástí výzkumu bylo také zjištění, jak dobrovolníci vnímají motivaci ze strany organizace a co by oni sami od organizace ještě potřebovali, aby mohli lépe vykonávat svou dobrovolnickou činnost.

Na základě poznatků teoretické části a výstupů z výzkumného šetření je práce završena poslední kapitolou, ve které jsem shrnula možnosti udržování motivace dobrovolníků, kteří pracují se seniory v neziskových organizacích.

Name of thesis: Motivatin of volunteers working with seniors in non-profit-making organizations in Prague

Name and surname: Tereza Matějková

Field of study: Social work

Tutor: Doc. Ing. Dalibor Holda, CSc.

Opponent:

Key words: Motivation, Motivation of volunteers, Motivating people in practice, Work with seniors, Volunteering in non-profit-making organizations

The main target of my thesis is to chart the motivation of volunteers working with seniors in non-profit-making organizations in Prague.

The theoretical part of my thesis targets the explanation of theory of motivation and possibilities of motivating people in practice. Next it targets the work with seniors, its difficulties and specifics. I also illustrate volunteer work in non-profit-making organizations, first of all activities which they can do and then possibilities of working with them. The last chapter of the theoretical part describes activities (services provided for clients, work with volunteers) of four Prague's non-profit-making organizations in which my research was made. The results of this research are analysed and elaborated in the practical part of my thesis.

The research was made by a qualitative method, in the concrete by semi-standardized interviews with informants – volunteers from the above mentioned four Prague's non-profit-making organizations. I consider the research by this method really good for the theme of my thesis because we can get a lot of interesting information about the theme motivation from different points of view of the informants. I investigated their motivation for volunteering and motivation for work with seniors. Next theme was how volunteers face difficulties of working with seniors and how this work contributes to the volunteers. An important part of my research was finding out how volunteers perceive motivation from the organization and also what else they would need from the organization so that they could do their volunteer activities better.

On the basis of the results of my theoretical part and the results from my research my thesis is finished with the last chapter. This chapter is a summary of possibilities of keeping the motivation of volunteers in non-profit-making organizations.