

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Husitská teologická fakulta

Diplomová práce

Praha 2016

Lucie Novotná

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Motivace k dobrovolnictví v sociální práci

Motivation for volunteering in social work

Diplomová práce

Vedoucí práce:
Mgr. Monika Nová

Autor:
Bc. Lucie Novotná

Praha 2016

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Mgr. Monice Nové za vedení, podporu, pomoc a veškerou ochotu při zpracování práce. Za spolupráci děkuji osobním asistentům, dobrovolníkům vybrané nestátní neziskové organizace, kteří se podíleli na výzkumu k empirické části této práce. Zároveň bych ráda poděkovala i své rodině, především rodičům za trpělivost a podporu při tvorbě diplomové práce.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem *Motivace k dobrovolnictví v sociální práci* vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu, kterou uvádím v seznamu literatury v závěru práce. Zároveň prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a využita k soukromému studiu.

V Praze dne 10. 7. 2016

Bc. Lucie Novotná, DiS.

Anotace

Diplomová práce se zabývá tématem motivace k dobrovolnictvím v sociální práci. Práce se zaměřuje na popis teoretických poznatků, pojednává o teoriích motivace, jejích typech a motivech. V teoretických kapitolách dále definuje a vysvětluje pojmy dobrovolnictví a dobrovolník. V samostatné kapitole pak popisuje úlohu dobrovolníků v nestátních neziskových organizacích a poté představuje organizaci DMO POBYTY z.s., jejíž asistenti se stali předmětem výzkumu pro empirickou část této diplomové práce. Cílem práce je zjistit, co motivuje dobrovolníky k službě bez nároku na odměnu. V praktické části práce je k výzkumu využita kvalitativní metoda získávání dat a následná analýza a interpretace rozhovorů s dobrovolníky konkrétní neziskové organizace.

Klíčová slova

dobrovolník, dobrovolnictví, motivace, koordinátor, nestátní neziskové organizace

Annotation

This thesis deals with the topic of motivation for volunteering in social work. The work focuses on theoretical knowledge of description, discusses the theories of motivation, its types and motives. The theoretical chapters further defines and explains the concepts of volunteering and volunteer. A separate section describes the role of volunteers in non-profit organizations, and then presents the organization DMO POBYTY z. s., whose aides have become the subject of research for the empirical part of this thesis. The aim is to find out what motivates volunteers to serve without compensation. The practical part is research used qualitative methods of data acquisition and subsequent analysis and interpretation of interviews with volunteers particular non-profit organizations.

Keywords

Volunteer, voluntary works, motivation, coordinator, nongovernmental organizations

Obsah

Úvod.....	6
TEORETICKÁ ČÁST	8
1.Motivace	8
1.1 Teorie motivace.....	8
1.1.1 Humanistická teorie	10
1.1.2 Psychoanalytická teorie.....	10
1.1.3 Behaviorální teorie	11
1.2 Motivy	11
1.3 Typy motivace.....	13
1.4 Negativní motivace	15
2. Dobrovolnictví.....	16
2.1 Pojem a definice.....	16
2.2 Stručná historie dobrovolnictví	17
2.3 Oblasti dobrovolnictví.....	18
2.4 Druhy dobrovolnictví	19
2.5 Legislativní ukotvení.....	22
2.5.1 Zákon o dobrovolnické službě	22
2.5.2 Všeobecná deklarace o dobrovolnictví	24
3. Dobrovolník.....	26
3.1 Altruismus (prosociální chování).....	27
3.2 Způsoby získávání dobrovolníků	29

3.3	Koordinátor dobrovolníků.....	31
3.4	Smlouva o dobrovolnické činnosti.....	33
3.4.1	Mlčenlivost dobrovolníků	33
3.4.2	Kodex dobrovolníka.....	34
3.5	Výcvik dobrovolníků	36
3.6	Supervize dobrovolníků	37
	4. Dobrovolníci v nestátním neziskovém sektoru	40
4.1	Organizace DMO POBYTY z.s.....	41
4.1.1	Aktivity spolku.....	41
4.1.2	Cíle spolku	42
4.1.3	Dobrovolníci ve spolku	43
	PRAKTICKÁ ČÁST	45
	5. Metodologie výzkumu	45
5.1	Výzkumný vzorek – dobrovolníci.....	46
5.2	Profil respondentů	47
5.3	Metoda zpracovaných dat	47
5.4	Struktura rozhovoru - seznam otázek.....	48
5.5	Zahájení rozhovoru	48
5.6	Zpracování kvalitativního výzkumu.....	49
5.7	Analýza výsledků výzkumu	62
	Závěr.....	65
	Seznam použité literatury	66
	Elektronické zdroje	70
	Seznam příloh	72

Seznam použitých zkratk

DC – Dobrovolnické centrum. „*Místo, kde dochází k propagaci a podpoře dobrovolnictví, realizaci vlastních dobrovolnických programů, organizování seminářů a workshopů a dalších typů vzdělávání pro neziskové organizace, ale i komerční firmy a vládní či regionální instituce.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 24)

DMO – dětská mozková obrna. „*Termín používaný k popisu stavu dítěte s postižením mozku, které je zjevné v časném dětství (typicky do tří let věku), je neprogresivní a vede k neschopnosti vykonávat motorické funkce v přiměřeném rozsahu.*“ (Polin a Spitzer in Kraus 2004, str. 53)

ETF UK – Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy

FF UK – Filosofická fakulta Univerzity Karlovy

IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (International Association for Volunteer Effort)

NNO – Nestátní nezisková organizace „*Nezisková organizace je charakterizována jako organizace, která nevytváří zisk k přerozdělení mezi své vlastníky, správce nebo zakladatele. Zisk vytvářet může, ale musí jej vložit zpět k rozvoji organizace, plnění jejích cílů nebo úhradě ztrát z minulých období.*“ (www.neziskovky.cz in Šedivý, 2011, str. 135)

z.s. – zapsaný spolek. „*Právnícká osoba založená za účelem naplňování společného zájmu, stojící na samosprávě a dobrovolnosti.* (...)“ (Novotný a kol, 2014, str. 59)

Jedná se o transformaci občanských sdružení založených před rokem 2014.

Úvod

„Starajíce se o štěstí druhých, nacházíme své vlastní.“

(Platon)

V posledních několika měsících se s termínem dobrovolnictví setkáváme zejména v kontextu migrační krize, která se s intenzitou dotýká Evropy více, než kdykoli jindy. Dobrovolníci z celé Evropy přicházejí do uprchlických táborů (a nejen tam), aby nabídli své síly a pomohli lidem v jejich nelehké životní situaci.

K tématu dobrovolnictví, potažmo motivací k němu můžeme nalézt nespočet ať už odborných publikací, statí či článků, ale i absolventských, bakalářských či diplomových prací. Je to téma aktuální a poměrně široce zpracované. Přesto jsem se rozhodla věnovat se této aktuální problematice ve své magisterské diplomové práci a představit tak dobrovolnictví jako komplexní jev se všemi svými specifiky. Nejsilnějším motivem je pro mě osobní zájem, ale hlavně poté fakt, že dobrovolnictví v nestátním neziskovém sektoru se sama několik let věnuji. Měla jsem možnost pracovat jako dobrovolný osobní asistent, ale i jako koordinátorka dobrovolníků a díky této zkušenosti jsem získala dva různé náhledy na tento fenomén.

Diplomová práce je obsahově rozdělena na dvě části – část teoretickou a část praktickou. Cílem této práce je v její teoretické části podat ucelené informace o dobrovolnictví a motivaci k němu a objasnit klíčové pojmy této problematiky. Zároveň je základnou pro co nejkvalitnější zpracování druhé části diplomové práce, tedy části praktické. V praktické části jsem se snažila pomocí kvalitativního výzkumu zjistit, jaké jsou motivy k dobrovolnické práci ve vybrané neziskové organizaci. Organizaci DMO POBYTY o.p.s. jsem si zvolila nejen z důvodu mého působení v ní, ale především a hlavně díky její jedinečnosti v oblasti neziskových organizací. Na dobrovolnicích je v ní přímo závislý chod organizace a v jejím čele stojí žena, která sama trpí dětskou mozkovou obrnou. Spolek pořádá několikrát do roka zážitkové, sportovní a lázeňské pobyty pro lidi s diagnózou dětská mozková obrna. Konkrétně se pak podle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách jedná o službu poskytování osobní asistence.

Co vede mladé lidi k tomu věnovat svůj volný čas lidem s postižením? Jaká je motivace mladých k tomu pomáhat druhým bez nároku na finanční odměnu? Proč se dobrovolně z vlastního rozhodnutí do práce pouštějí? Ano, obecně je známo několik motivů, které lidi směřují k dobrovolnické práci. Je tomu stejně i ve vybrané organizaci? V rozhovorech s dobrovolníky se budu zajímat o to, jaké motivy jsou pro ně stěžejní ve výkonu této fyzicky, ale i psychicky náročné práci.

Cílem diplomové práce je srozumitelně seznámit čtenáře s konceptem dobrovolnictví a dobrovolnické činnosti, potažmo s motivací k této činnosti. Cílem práce naopak není reprezentativní výzkum, ani vědecká analýza dat. V empirické části své práce, v části praktické, je pak cílem zjistit, jaké jsou osobní motivy k dobrovolnictví v již zmíněné organizaci. Abych na tuto otázku dokázala odpovědět, bylo důležité stanovit si výzkumnou metodu. Tou je v případě mé diplomové práce strukturovaný rozhovor s vybranými osobními asistenty - dobrovolníky organizace. Vzorek respondentů není sice co do počtu rozsáhlý, je však různorodý, co se týká věkové kategorie – mezi osmi vybranými respondenty jsou lidé mladí, ale i lidé téměř seniorského věku.

Byla bych ráda, kdyby výsledná práce byla přínosná pro praktické využití organizace DMO POYBYTY a pomohla tak zorientovat se na poli dobrovolnictví, ať už novým osobním asistentům, koordinátorům nebo i klientům. Samozřejmě budu velice potěšena, pokud výsledná podoba mé diplomové práce přinese užitek nejen v rámci zmíněné organizace, ale i jiným dobrovolnickým organizacím nebo lidem, kteří se na dráhu dobrovolnickou teprve chystají.

TEORETICKÁ ČÁST

V první části své práce, v části teoretické, se jak už název napovídá, věnuji teorii. A to teorii klíčových pojmů spojeným s dobrovolnictvím. Nejprve se zaměřím na pojem motivace. Uvedu některé definice, odborné teorie a následně popíši její aspekty. Dále se věnuji a podrobně rozebírám pojetí dobrovolnictví, historické pozadí, typy, druhy a jeho legislativní zakotvení. Pokud mluvíme o dobrovolnictví je nasnadě věnovat se i dobrovolníkům, jakožto dílčím částem dobrovolnictví. V poslední kapitole poté nastíním problematiku dobrovolnictví v nestátních neziskových organizacích a představím organizaci, jejíž dobrovolníky jsem si zvolila jako respondenty pro výzkum v praktické části diplomové práce, organizaci DMO POBYTY z.s (dále jen DMO POBYTY).

1. Motivace

V nejširším pohledu je možné pojmut motivaci jako sílu, která aktivuje člověka k určité činnosti. Původ slova motivace nalezneme v latině, kde bývá označováno jako *movero*, *movere*, tj. pohybovat, hýbat, měnit. Správná pozitivní motivace může vytvářet, udržovat a zlepšovat výkony lidí, pracovníků, potažmo dobrovolníků. K pojmu motivace nalezneme v odborné literatuře nesčetné množství definic a vymezení, která vysvětlují principy motivace. Uvádím zde několik, dle mého klíčových a nejužitečnějších z nich. Znat teorii motivace je stěžejní pro její samotné pochopení, proto se v podkapitolách budu zabírat podrobněji i několika psychologickými teoriemi motivace.

1.1 Teorie motivace

Hartl, Hartlová (2000) v psychologickém slovníku definují motivaci jako „*činnost zaměřenou k dosažení stanoveného cíle, provázená motivační a emocionální složkou*“ (Hartl, Hartlová 2000, str. 714). Motivace není však jen interní, tedy nám vlastní, ale je i

externí. Tedy naše motivování druhých. Nebýt však motivace interní, těžko by se nám motivovalo externě. Nebýt jí, nemáme totiž motivaci k motivování ostatních lidí. V oblasti motivace systém jen těžko funguje bez optimismu. Pokud chceme motivovat, je žádoucí vyzdvihnout světlé stránky druhých. Mnohdy k motivaci stačí pouze vědomí pochvaly, která přijde po dobře odvedené práci.

Koontz a Weihrich definují motivaci jako „obecný pojem zahrnující celou řadu různých snažení, tužeb, potřeb, přání apod. Motivaci je možné chápat jako určitý řetězec návazných reakcí: Pocit potřeby dává vzniknout odpovídajícím přáním nebo cílům, které vytvářejí určité napětí a vedou ke vzniku aktivit směřujících k dosažení cílů“. (Koontz a Weihrich in Vévoda, 2013). Podle této definice je tedy motivace jev složený z mnoha lidských pohnutek, které svým tlakem jsou jakýmsi návodem k tomu, jak dosáhnout žádoucího chování.

Autorem jedné z nejpopulárnějších definic motivace je americký psycholog P. T. Young. Motivace je podle něj „*procesem vzbuzení nebo podnícení chování, udržení činnosti v běhu a jejího usměrňování do určité dráhy*“ (Mrkvička, 1971, str. 13). Tato stručná definice vyznačuje, dle mého názoru klíčové komponenty motivace.

V další z vybraných definic, jsem zvolila teorii, kterou dle mého výstižně vystihuje německý psycholog C. F. Graumanna (1969, in Nakonečný, 1998, str. 102). Uvádí, že motivace je: „*to v nás a kolem nás, co nás vede, nutí, abychom se chovali tak, a ne jinak*“.

Z uvedeného plyne, že motivace je proces, který je příčinou našeho jednání (ne náhodného, nýbrž motivovaného). Teorie motivace lze popsat jako snahu vysvětlující lidské chování a lidské rozhodování či jako proces, který nás prostřednictvím motivů vede k určité činnosti. Cílem takového jednání bývá v základě uspokojení určitých životních potřeb (viz definice Maslowa).

Protože motivace lidského chování jsou založeny na mnoha faktorech, bylo vytvořeno i mnoho teoretických konceptů. Z psychologických teorií vysvětlující motivaci jedince jsem pro tuto kapitolu vybrala tři, dle mého nejpodstatnější, které

podrobněji rozeberu. Jsou jimi humanistická teorie, psychoanalytická a behaviorální teorie. V závěru následující kapitoly nastíním i další, méně známé, teorie motivace.

1.1.1 Humanistická teorie

Jedna z nejznámějších teorií motivace je hierarchická teorie potřeb podle Abrahama Maslowa (1908 – 1970). Nakonečný (1996) uvádí, že podle Maslowa je uspokojování potřeb největším motivátorem lidského chování. Aby mohla být uspokojena potřeba výše na stupnici, musí být nejprve uspokojeny potřeby nižší. Dvě nejnižší potřeby lze zajistit pomocí hmotných statků. Vyšší potřeby Maslow označuje jako „metapotřeby“, vyjadřující jeho potřebu růstu tj. sebezdokonalování. Jedinec, který má uspokojeny základní potřeby touží po kráse, dobru a spravedlnosti, to znamená po vyšších tzv. estetických hodnotách. Zdaleka není pravidlem, že každý, kdo má uspokojeny základní potřeby touží po těch vyšších. Záleží na každém jedinci individuálně. Základem humanistické teorie tvoří představa, že člověk není motivován vnějšími podněty, jako je odměna nebo trest, ale vnitřním programem potřeb.

Ke grafickému znázornění použil Maslow tzv. pyramidu potřeb. Ve spodní, nejnižší části jsou vyznačeny potřeby základní, potřeby fyziologické nezbytné k lidskému přežití. Dala by se označit jako potřeba existence. Patro po patře v pyramidě stoupají potřeby vyšší. Na samém vrcholu se nachází potřeby často duchovního rázu. Pokud má člověk ukojeny potřeby v nižších patrech, zatouží po cíli nejvyšším, touží po tom stát se lepším člověkem a tím dojít k sebenaplnění. Ani zde však není pravidlem, že lidé touží po naplnění nejvyšších potřeb. Často ustávají ve spodních částech pyramidy a tím si vlastně zajišťují pohodlnost.

1.1.2 Psychoanalytická teorie

Teorie založena na myšlenkách Sigmunda Freuda. Čerpal z nich především z psychiatrické zkušenosti, ale ovlivněn byl darwinismem a fyziologií 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).

1.1.3 Behaviorální teorie

Behaviorální teorie vidí jako zdroj motivace úsilí dosáhnout příjemných důsledků určitého chování (tzv. pozitivní posílení), nebo snahu vyhnout se důsledkům nepříjemným (tzv. negativní posílení). Cílem behaviorální teorie je dosažení žádoucího chování, přičemž hlavním motivačním činitelem je odměna a trest. Důraz je tady kladen především na vnější motivaci (Franclová, 2013).

Dalšími teoriemi motivace jsou například teorie topologická, teorie výkonu, sociálního učení nebo teorie atribuce. (Nekonečný, 1997) Teorie motivace jsou postaveny na různých poznacích a přístupech. Každá z těchto teorií je částečně použitelná při využívání motivace jedinců i skupin v praxi. Je dobré mít tedy povědomí o více druzích teorií a skládat si je v závislosti na typu situace a jedince.

1.2 Motivy

Základním rozdílem mezi motivem a motivací je to, že motiv je dispozice, kdežto motivace proces. Psychologický slovník definuje motiv „jako pohnutku či příčinu činnosti, jednání člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby“. (Hartl, Hartlová, 2000, str. 327).

Motivy obsahují dvě složky:

- *energizující* – dodávají sílu a energii jednání lidí, povzbuzují k akci a výkonu
- *řídící* – dávají směr jednání, lidé se rozhodují pro určitou věc a ne pro jinou, vybírají způsob a postup jak této věci dosáhnout.

Nakonečný (1997) věnuje pozornost i emoce. Tvrdí, že emoce a motivace, potažmo motivy mají 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 pokud jde o signály nebezpečí, 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 podle Nakonečného posuzovat z různých hledisek. Jedním je tzv. aktivační teorie (Bělohávek, 1996), 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).

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 vyústí 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).

Motivů k jednání může být celá řada, jsou různě provázané, mohou se posilovat nebo naopak oslabovat, ale pouze jeden dominantní pak ale určuje způsoby jednání v daných situacích.

1.3 Typy motivace

Podle Herzberga existují dva typy motivace. Jsou jimi motivace vnitřní a vnější.

- **Vnitřní motivace** – je definována jako „motivace vycházející z práce samé“. Vychází tak „zevnitř“, z člověka jako takového. Typická je vlastním chtěním. Typická je tím, že neočekává odměnu, ocenění nebo pochvalu.
- **Vnější motivace** – tu tvoří zejména modely odměny a trestu v závislosti na určitém chování. Člověk nekoná z vlastního zájmu, ale pod vlivem motivačních činitelů. Oproti vnitřní motivaci nemusí tyto faktory působit dlouhodobě. (Armstrong, 2007).

Oba tyto typy se odlišují v závislosti na tom, odkud přicházejí podněty, které člověka pohánějí k cílené aktivitě. U vnitřní motivace jsou to pohnutky přicházející z člověka samého, u vnější motivace pak ty, které přicházejí zvenčí (mohou jimi být například finanční odměny, privilegia, postavení nebo pracovní podmínky). Riziko u vnější motivace spatřuji v tom, že prostředky vnější motivace mohou nahradit pohnutky a přesvědčení motivace vnitřní. Vnitřní a vnější motivaci lze tedy rozpoznat podle toho, jde-li o potřeby nebo iniciativu jedince. Pokud motivace vystupuje z potřeb, jedná se o motivaci vnitřní. Naopak když se budeme zabývat iniciativou, činností, jedná se o motivaci vnější. Iniciativu můžeme rozdělit na pozitivní a negativní. Pozitivně bývá chápána odměna nebo pochvala. Negativně naopak trest nebo sankce.

Jiné dělení přístupů zmiňuje Hrabal, Man a Pavelková (1984).

- Hédonistický přístup sleduje lidské chování v souvislosti s prožitkem libosti a nelibosti. Motivem chování je podle této koncepce směřování ke stavu libosti a vyhýbání se stavu nelibosti.
- Kognitivistický přístup chápe motivaci jako výsledek funkce poznávacích procesů. Je zde předpoklad, že člověk je především „zpracovatelem informací“. Podle kognitivistické koncepce je lidské chování logickým výsledkem shromážděných poznatků a výsledného rozhodnutí.
- Homeostatický princip vychází z toho, že přirozený stav organismu je stav rovnováhy jeho vnitřního prostředí. Jestliže dojde k poruše rovnováhy, nastupuje chování, které má ztracenou rovnováhu obnovit.
- Nehomeostatické přístupy zdůrazňují v motivaci tendenci organismu narušit stav rovnováhy a za základní princip lidského chování považují princip aktivity.

Svatoš popisuje tzv. pozitivní motivaci třemi druhy: altruistická motivace, pragmatická motivace a kombinace dvou předchozích.

Altruistická motivace vede člověka k tomu, aby pomáhal druhým lidem bez ohledu na to, jaké mu tato činnost přinese odměny a zásluhy. Taková motivace je organizacemi velmi vítána, jelikož se v praxi projevuje v opravdovém zájmu o klienta a jeho psychosociální pohodu. Pragmatická motivace stojí na praktických důvodech, které většinou pramení z osobních cílů dobrovolníka. Dobrovolník je zaměřen na své vlastní cíle a to je zárukou toho, že svou práci bude vykonávat svědomitě. Důležité je, aby se z praktických důvodů nestaly důvody egoistické a především aby se nestaly hybnou silou činnosti dobrovolníka, právě na úkor klientů, lidí, kterým se snaží pomáhat.

Posledním druhem motivace je kombinace dvou předchozích, kdy člověk chce nezištně pomáhat ostatním lidem, zároveň však dokáže odvádět práci v souladu se svými cíli (in Plamínek, 1996).

1.4 Negativní motivace

Je známo, že zejména pozitivní feedback (zpětná vazba), uznání zásluh a kladné hodnocení nejlépe vyvolávají motivující účinek. Zvláště pokud přichází včas, nejlépe ihned po odvedeném výkonu. Jak ale píše Vitoušová (Tošner, Sozanská, 2002) existují motivy dobrovolníků, které nemusí být vždy jednoznačně prospěšné pro ostatní. O existenci motivů, které mohou být pro svou nezištnou službu druhým lidem nebezpečné, by měl vědět každý, kdo za práci s dobrovolníky zodpovídá. Tyto negativní motivy by měl umět rozpoznat především koordinátor dobrovolníků (více o něm v nadcházejících kapitolách) a zájemce o dobrovolnickou službu asertivně odmítnout.

Pokud propojíme negativní motivaci se sociální prací, v našem případě s dobrovolnictvím, můžeme vytyčit záporné motivy, vůči kterým by měla každá nezisková organizace projevit zvýšenou opatrnost. Jsou jimi:

1. Soucit vedoucí k degradaci klienta
2. Nepřiměřená a zbytečná zvědavost
3. Služba pramenící z pocitu povinnosti
4. Skutkaření, snaha něco si zasloužit
5. Touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu
6. Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství
7. Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti
8. Nedostatek sebeúcty a s ní spojená touha potkat ještě ubožejší lidi
9. Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv

2. Dobrovolnictví

V následující kapitole popíši nejprve pojem samotný a uvedu některé jeho definice. Lehce se dotknu historického pozadí dobrovolnictví, neboť se domnívám, že povědomí o tom, jak se dobrovolnická práce utvářela, dotváří obraz pro pochopení dobrovolnictví dneška. Poměrně detailně se věnuji druhům dobrovolnictví ze čtyř různých hledisek, stejně jako legislativnímu ukotvení dobrovolnictví.

2.1 Pojem a definice

Nejčastěji se jako charakteristika dobrovolnictví uvádí tři hlavní znaky; dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých (Dekker a Halman, In: Frič a kol., 2010)

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ Z definice Tošnera a Sozanské je patrné, že dobrovolnictví může mít mnoho různých forem. Ať už je to pomoc občanská či sousedská, v rámci rodiny, přátel, organizací či spolků (např. Sbor dobrovolných hasičů) či pomoc věnována neadresně (např. dárcovství krve, kostní dřeně...) nebo pomoc při živelných katastrofách. Tady všude jsou dobrovolníci nepostradatelní a mají zde své nezastupitelné místo. Dále uvádějí, že na dobrovolnictví není možné nahlížet jako na osobní oběť, ale právě naopak jako na *„přirozený projev lidské zralosti“*. (Tošner, Sozanská 2006, str. 18).

Další z definic se objevuje v dokumentu Organizace spojených národů. Dobrovolnictví je považováno za práci, která je *„neplacená, nepovinná, což je čas, který jednotlivci bez nároku na plat věnují aktivitám vykonávaným pro lidi mimo jejich vlastní domácnost, a to buď prostřednictvím organizace, anebo přímo.“* (Frič, Vávra 2012, str. 27). S touto definicí by pravděpodobně nesouhlasili již zmiňovaní autoři Tošner se Sozanskou, jejichž publikace *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* je vůbec nejobsáhlejší zpracovanou publikací o dobrovolnictví u nás. Oba doporučují vyhýbat se

definování dobrovolnictví jako práce, protože pojem práce má úzkou vazbu na činnost vedoucí k výdělku. Vhodnější je podle nich držet se pojmů dobrovolná služba a dobrovolná činnost (Tošner, Sozanská, 2006, str. 37).

2.2 Stručná historie dobrovolnictví

Tuto kapitolu ve své práci uvádím pro celistvější uchopení problematiky. Domnívám se, že povědomí o tom, jak se dobrovolnictví u nás utvářelo a vyvíjelo, je podstatné pro pochopení konceptu dobrovolnictví v současném světě, respektive u nás. Nástin historických kořenů by měl dokreslit a pomoci pochopit aktuální stav dobrovolnictví.

První iniciativy, které můžeme nazvat v dnešním smyslu dobrovolnickými, byly zaměřeny na pomoc chudým, sirotkům, negramotným, nebo se zakládaly spolky pro povznesení kultury, vzdělanosti, zkrášlení měst a obcí, svazy dobrovolných hasičů a podobně. Dobrovolnictví tedy není vázáno na nějaké náboženství, i když v jeho počátcích hrálo jistou úlohu. Právě věřící různých vyznání byli aktivní, a dodnes jsou, zejména v různých charitativních organizacích. Naproti tomu mnohé spolky byly namířeny spíše protinábožensky, neboť osvětová a vzdělávací činnost byla chápána jako boj s církevním tmářstvím, který udržuje široké lidové vrstvy v nevědomosti a podřízenosti. V této situaci docházelo často k soupeření sekulárních a nábožensky orientovaných iniciativ.

Již v 19. století vznikaly vlastenecké spolky, které měly zájem podporovat umění, kulturu anebo vědu. Tato uskupení v sobě nesla jisté znaky dobrovolnictví. Dodnes přetrvala například Hlávkova nadace (nejstarší česká nadace, podporující nadané děti) či Sokol. Zakládání spolků nebylo však pouze výsadou měst. Různá společenství vznikala i na maloměstech či vesnicích.

Rozmach dobročinnosti přichází po vzniku samostatného Československa (například Červený kříž). Vytváří se tak organizace soukromé, obecní, náboženské a jiné. Tyto

iniciativy byly buďto násilně zcela přerušeny nejprve německou okupací, poté totalitním režimem podřízeny vedení státu nebo podléhaly přísné kontrole. V dobách komunistického režimu pak byly systematicky rušeny všechny církevní, charitativní a sociální organizace. Jejich obnova přichází až po roce 1989. S nástupem nového režimu pod vedením Václava Havla dochází k rozvoji tradičních humanistických hodnot. Nejvýznamnější pro rozvoj dobrovolnictví je vzájemná solidarita občanů a přirozená lidská potřeba pomáhat těm, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci. Největší boom vůbec zaznamenaly nestátní neziskové organizace, kterých začaly po roce 1989 vznikat stovky. Patří sem mimo jiné i již zmíněné církevní charitativní organizace, které vesměs pracují s lidmi znevýhodněnými, na okraji zájmu veřejnosti. (Tošner, Sozanská 2006).

Velkou změnu přinesl rok 2001, který byl vyhlášen Mezinárodním rokem dobrovolníků. Začalo se zároveň pracovat i na právní úpravě dobrovolnictví, byly vypsány granty na dobrovolné programy a byla připravena řada aktivit snažících se přiblížit dobrovolnictví veřejnosti. V roce 2002 vláda schválila zákon č.198/2002Sb., O dobrovolnické službě. Zákon vstoupil v platnost 1. ledna 2003. Blíže se mu budu věnovat v kapitole o legislativním ukotvení dobrovolnictví.

2.3 Oblasti dobrovolnictví

Pro dobrovolníky existuje mnoho různých oblastí, ve kterých se mohou zapojit. Mezi nejčastější z nich patří oblast sociální, zdravotní, ekologická a oblast volnočasových aktivit pro děti, mládež a dospělé. Ve zdravotní sféře dobrovolníky nalezneme nejčastěji v nemocnicích a hospicích. V těchto zařízeních se personál stará především o tělesné zdraví pacienta a často nezbývá čas pečovat o jeho duševno. Výhodou dobrovolníka je, že má na pacienty více času a může se tak věnovat péči o jejich duševní pohodu, která je v nemocničním prostředí mnohdy vystavena velkému stresu. V oblasti ekologie jsou zastoupeni především mladí lidé, kteří dobrovolnickou činnost propojují na úrovni mezinárodních organizací. Oblast volnočasových aktivit bývá dobrovolníky vyhledávána nejčastěji. Jde především o plnohodnotné prožití volného času a zapojení se do kolektivu a prostředí okolo sebe. Dobrovolníci si s klienty

mohou vybudovat přátelský vztah, na jehož základě je mohou motivovat mnohem efektivněji, než běžní zaměstnanci dané organizace. Mezi zařízení, která na poli v oblasti sociální využívají dobrovolnickou službu, patří nejčastěji charita a nestátní organizace různého zaměření.

2.4 Druhy dobrovolnictví

Pro tuto kapitolu jsem zvolila rozdělení podle Tošnera a Sozanské (str. 38 – 40). Dle mého velmi přehledně a srozumitelně uvádějí několik pohledů na dobrovolnou činnost a poskytují tak ucelenou typologii dobrovolnictví. Nabízejí čtyři hlediska – první hledisko historického vývoje, druhé hledisko cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá, třetí hledisko podle role, kterou dobrovolnictví v organizaci sehrává a poslední čtvrté, hledisko časového zapojení, tedy doby, kterou dobrovolník činnosti v organizaci věnuje.

1. Pohled z hlediska historického vývoje

Jako veškeré lidské činnosti, prošla i dobrovolnická činnost dějinným vývojem. Dle mého je rozdělení na vývojově starší komunitní a mladší manažerský model, z této stránky dostačující.

První, *komunitní*, vývojově starší model je tzv. evropský model dobrovolnictví. V něm se na základě společných zájmů, příslušnosti k určité skupině, organizaci či komunitě setkávají lidé, přičemž z některých komunit se poté vyvíjí profesionální dobrovolnická centra.

Druhý, *manažerský*, mladší model využívaný zejména v Americe, který využívá k práci s dobrovolníky speciální odborná dobrovolnická centra s vyškolenými profesionály. Tato centra sama vyhledávají dobrovolníky a nabízejí jim dobrovolnickou službu.

Pro praxi v České republice běžně fungují oba modely. Přičemž komunitní zejména u charitativních, humanitárních a náboženských společností. Manažerský model pak ve větších městech, kde je možné propojovat potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů.

2. Pohled z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá

Dobrovolnictví vzniká „*zdola nahoru*“ – je výsledkem společné činnosti neformální skupiny nadšených lidí, která se postupně přetransformuje například do registrované neziskové organizace (obecně prospěšné společnosti, spolky či účelová zařízení církví a církevních společností). Vystává zde však otázka, nakolik může být činnost takovéto „neprofesionální“ organizace dlouhodobě úspěšná bez profesionálního řízení dobrovolníků.

Dobrovolnictví, které působí „*zvenčí dovnitř*“ - v tomto případě se jedná o jasně strukturovanou organizaci, v níž práci profesionálů doplňují služby dobrovolníků. Jsou jimi zejména domovy seniorů, nemocnice, školy. Oproti prvnímu modelu zde narážíme ne tak na zázemí v oblasti řízení dobrovolníků, jako spíše na to, že problémem se může stát vytváření nových vztahů mezi profesionálními zaměstnanci a dobrovolníky (ti mohou být vnímáni jako rušivý, cizorodý prvek).

3. Pohled z hlediska role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci

Činnost dobrovolníků bývá pro různé organizace různě přínosná. Některé organizace jsou přímo postaveny na činnosti dobrovolníků, jiné využívají dobrovolníky „doplňkově“. Vedle skupiny zaměstnanců – profesionálů se tak na hlavních činnostech organizace podílejí i dobrovolníci. Mnohdy by bez jejich práce organizace nemohla naplnit vytyčené cíle. Pro popis tohoto pohledu využívá Tošner následné dělení dle Friče (Frič a kol., 2001).

- Na dobrovolnictví je přímo závislý chod organizace a dobrovolníci jsou hlavním prvkem a realizátorem pro naplňování poslání a činnosti organizace.

V dané organizaci funguje jen malá skupina profesionálů a dobrovolníci se podílejí na plánování a realizaci většiny činností a samotného provozu organizace.

- Dobrovolnictví je vykonáváno spolu s profesionálními zaměstnanci a dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Nicméně pokud by tuto činnost nevykonávali dobrovolníci, musela by být nahrazena profesionály. Spolupráce je pro organizaci výhodná zejména z hlediska snížení finančních nákladů. Takováto podoba dobrovolnické činnosti se nejčastěji objevuje u typů sociálních a zdravotnických zařízení. Nemusí se vždy nutně jednat pouze o aktivity s klientem, aby se dobrovolník významně podílel na snížení finančních nákladů organizace. Dobrovolníci mohou například pomáhat s chodem organizace, svými znalostmi a dovednostmi být technickou či IT podporou, mohou nabídnout své znalosti například z oblasti účetnictví či jiných oborů.
- Činnost dobrovolníků není nepostradatelná pro fungování organizace. Dobrovolníci svými aktivitami přispívají ke zvýšení kvality nebo usnadňování poskytovaných služeb. Příkladem jsou například volnočasové aktivity, procházky s klienty nebo výtvarné či jazykové kroužky.

4. Pohled z hlediska časového vymezení

- zapojení do jednorázových akcí – spíše neformální činnost s dobrým potenciálem oslovení nových dobrovolníků a příznivců organizace. Dohoda pro činnosti tohoto charakteru nemusí být formální, stačí pouze ústní.
- dlouhodobá dobrovolná pomoc – činnost poskytována opakovaně a pravidelně. V případě takovéto spolupráce je dobrým podkladem písemná smlouva, ve které si obě strany upraví práva a povinnosti či závazek dobrovolníka.
- profesionálně organizovaná dobrovolnická služba – dobrovolný závazek, vyskytující se často jako dobrovolná práce mimo svou zemi. Velký důraz je zde kladen na přípravu dobrovolníka před jeho vysláním do cizí země. Důležité je zmínit i mnohdy nemalé náklady spojené s cestováním, ubytováním, stravou, popřípadě očkovaním a dalšími náklady vynaložené na jeho službu v zahraničí. Podle Zákona O dobrovolnické službě je vysílající organizace povinna uzavřít před vysláním dobrovolníka k výkonu dobrovolnické služby v zahraničí pojistnou

smlouvu kryjící zodpovědnost za škodu na majetku a zdraví, kterou dobrovolník při výkonu své dobrovolnické služby způsobí sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena. Dobrovolník odpovídá pouze za škodu způsobenou úmyslně (Tošner, 2006).

2.5 Legislativní ukotvení

Právní ukotvení dobrovolnictví pro Českou republiku nalezneme zejména v Zákoně o dobrovolnické službě, který poskytuje dobrovolnickým aktivitám právní rámec. Na poli mezinárodním pak ve Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví. V nadcházející kapitole se budu konkrétně věnovat zvláště prvnímu zmiňovanému zákonu, Zákonu 198/2002 Sb. O dobrovolnické službě.

2.5.1 Zákon o dobrovolnické službě

V České republice je dobrovolnictví upraveno zákonem z roku 2002. Je to Zákon o dobrovolnické službě (Zákon 198/2002 Sb.). Zákon upravuje jen oblast formálního dobrovolnictví a vztahuje se pouze na jeho určitou podobu. V zákoně nacházíme popis kritérií, která musí fyzická osoba – dobrovolník, a právnická osoba – organizace splnit, aby jejich vzájemný vztah byl považován za dobrovolnickou službu. Úzce vymezená oblast dobrovolnictví, o které mluví zákon, se nazývá dobrovolnická služba. Na ni se pak i vztahují výhody a úlevy poskytované státem. V rámci zákonem upravené dobrovolnické služby musí dobrovolník být starší 15 let, musí s organizací podepsat smlouvu o dobrovolné činnosti a musí se věnovat činnosti v jedné z oblastí zmíněných v zákoně. Dobrovolník tedy vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené vysílající organizací, v případě dlouhodobé dobrovolnické služby nebo v případě krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být smlouva písemná.

Organizace zase musí splnit podmínky pro akreditaci udělovanou Ministerstvem vnitra a musí ji na základě žádosti získat. Poté, pokud je uznána, tak musí s dobrovolníkem

uzavřít zmiňovanou smlouvu. Zákon představuje ucelený, vzájemně provázaný systém podmínek, jejichž splnění umožňuje občanským sdružením, obecně prospěšným společnostem, církvím a náboženským společnostem a jejich právnickým osobám získat akreditaci pro oblast dobrovolnické služby.

Na webových stránkách dobrovolník.cz můžeme nalézt zajímavý výčet výhod, které nabízí zákon o dobrovolnické službě dobrovolníkům:

- 1) Dobrovolník v akreditovaném projektu má smluvně zaručené postavení.
- 2) Dobrovolník je pojištěn proti škodám, které vzniknou jemu osobně a které by mohl způsobit dalším osobám při výkonu dobrovolné služby.
- 3) Dobrovolník má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti.
- 4) Výkon dlouhodobé dobrovolnické služby, překračuje-li v průměru alespoň dvacet hodin v kalendářním týdnu, se považuje za náhradní dobu zaměstnání. Při posuzování nároku na podporu v nezaměstnanosti se k této době přihlíží a započítává se jako doba zaměstnání.
- 5) Pokud je dobrovolník nezaměstnaný a bude vykonávat dlouhodobou dobrovolnickou službu alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací, má možnost si hradit důchodové pojištění (může mu hradit vysílající organizace) a tato doba se pak započítává do nároku na důchod.
- 6) Stát je plátcem zdravotního pojištění za dobrovolníka v případě, že vykonává dlouhodobou dobrovolnickou službu v rozsahu překračujícím v průměru alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu, pokud není dobrovolník účasten zdravotního pojištění z jiného titulu.

Rámcově zákon poskytuje nejen jasné ukotvení a ucelené informace, ale i jistotu a určitou ochranu lidem, kteří se rozhodnou stát se dobrovolníkem. Z toho vyplývá důležitost vzniku tohoto zákona.

Závěrem bych ráda okrajově zmínila dvě novely zákona z roku 2009 a 2014.

Novela z roku 2009 neprošla připomínkovým řízením – přestože její obměna a upřesnění byly dle mého názoru na místě. Návrh zákona byl podle oponentů pojat „*příliš široce a obecně, že byl označen za nadbytečný*“ (Jiránek, 2010, str. 13)

Novela z roku 2014 byla reakcí na nově upravený Občanský zákoník. Zavádí pojem vysílající a přijímající organizace, upravené body se pak týkají především legislativní úpravy nestátních neziskových organizací (např. zrušení označení obecně prospěšné společnosti, zavedení označení zapsaný spolek a další).

Aktuálně prošel připomínkovým řízením tzv. Nový zákon o dobrovolnictví. Pokud získá podporu, mohl by vstoupit v platnost na konci roku 2016, či začátkem roku 2017. Na závěrečné konferenci programu SAFE se o něm zmiňuje ředitel dobrovolnické organizace HESTIA Jiří Tošner. Podotýká, že nový zákon obsahuje tři vrstvy. Ve vrstvě první je to definice toho, kdo je to dobrovolník a jaká jsou specifika jeho činnosti. Druhá vrstva dává právo dobrovolnickým organizacím, které činnost dobrovolníka řádně evidují a mohou ji vykazovat k tomu, aby tato organizace mohla uplatnit činnost dobrovolníků při financování grantů a dotací. Poslední vrstva, vrstva třetí, se věnuje akreditacím zřízených dobrovolnických organizací a center.

2.5.2 Všeobecná deklarace o dobrovolnictví

Deklarace byla schválena mezinárodní správní radou IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí – na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v Amsterdamu, v Nizozemí, v lednu 2001, v Mezinárodním roce dobrovolníků (viz příloha č. 3).

„Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.“ V době globalizace a nepřetržitých změn se svět stále zmenšuje, je složitější a vzájemná závislost vzrůstá. Dobrovolnictví, individuální nebo skupinová činnost, umožňuje:

- 1) udržovat a posilovat takové lidské hodnoty jako jsou družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem
- 2) aby jednotlivci mohli uplatňovat svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a aby se zároveň mohli po celý život učit a růst, realizovat veškerý svůj lidský potenciál
- 3) propojení navzdory rozdílům, které nás neustále rozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud. Deklarace podporuje myšlenku toho, že všichni lidé na celém světě by měli mít právo nabídnout jiným lidem a jejich komunitám svůj čas, schopnosti a energii prostřednictvím individuální či kolektivní činnosti a bez nároku na odměnu. (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2009)

3. Dobrovolník

Dobrovolník – takový člověk, který ze své dobré vůle věnuje volný čas, zájem a dovednosti potřebám druhých lidí a to bez nároku na jakoukoli odměnu. Jaké jsou způsoby získávání nových dobrovolníků, jak probíhá jejich výcvik a k čemu a proč je tak důležitá supervize dobrovolníků, tomu se budu věnovat v nadcházející kapitole. Dále se zaměřím na mlčenlivost a kodex dobrovolníka. Samostatnou podkapitolu věnuji formálním náležitostem dobrovolnictví a to konkrétně tzv. smlouvě o dobrovolnické činnosti. Neopomenu ani koordinátora dobrovolníků a to, jakou roli sehrává při práci s dobrovolníky.

Všeobecné deklaráce dobrovolnictví definuje dobrovolníka jako *„každého, kdo ze své vůle, ve svém volném čase a bez nároků na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým. Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího.“*

Dobrovolnickou činnost může vykonávat každý zralý a způsobilý člověk, který je ochoten věnovat organizaci svůj čas a kompetence. Proto nelze vymezit typické vlastnosti, kterými by dobrovolníci měli disponovat. Jedinou podmínkou výkonu dobrovolnické činnosti je dobrovolníkova ochota pracovat, aniž by očekával za svou práci finanční ohodnocení. Obecně však lze vymezit vlastnosti, které mohou být ku prospěchu dobrovolníkům i organizaci, ve které působí. Těmito vlastnostmi jsou především *„otevřenost, flexibilita, schopnost spolupracovat, vnímavost, odpovědnost, tolerance a nezištnost“*. (Šormová, 2006, str. 12)

Podle Tošnera a Sozanské *„dobrovolnictví není obětí, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“* (Tošner, Sozanská 2010)

Pokud se zaměříme na sociální oblast, pak můžeme okruh typů lidí, věnujícím se dobrovolnictví nejčastěji, vytyčit podle Matouška následovně:

1. studenti, zejména ti, kteří se připravují na pomáhající profese (sociální práci atd.) a dobrovolnická práce pro ně představuje možnost poprvé samostatně pracovat s klientem,
2. nezaměstnaní lidé, kteří se chtějí zapojit do užitečné činnosti,
3. ženy pečující o rodinu a děti, které se chtějí uplatnit i mimo domov,
4. lidé v důchodovém věku, kteří se chtějí i nadále aktivně zapojovat do společenského dění,
5. lidé, kteří vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s jinými lidmi (Matoušek, 2003)

Dle Tošnera a Sozanské (2006, str. 70) bývá role dobrovolníků v organizacích oproti profesionálům podceňována. Profesionála popisují jako někoho, kdo „*má kromě vzdělání, praxe a motivace další formální předpoklady pro výkon své činnosti dané pracovněprávní legislativou*“. Zaměstnanci znají výši své mzdy, pracovní náplň, práva a povinnosti atd. Dobrovolníci mají primárně věnovat svůj čas a energii někomu jinému bez nároku na finanční ohodnocení, ale aby svou roli plnili dobře, potřebují podobný přístup jako profesionálové (Tošner, Sozanská, 2006).

3.1 Altruismus (prosociální chování)

Tuto kapitolu jsem ve své práci zařadila z toho důvodu, že se domnívám, že pokud hovoříme o dobrovolnictví, je tento pojem neomylně propojen s altruismem a prosociálním chováním. V následujících řádcích se pokusím a vysvětlím jejich propojení.

Na úvod je dobré zmínit, že většina autorů téměř nerozlišuje mezi prosociálním chováním a altruismem a pokládá je za synonyma. Najdou se samozřejmě i autoři, kteří považují altruismus za samostatnou formu prosociálního chování. Definic je možné nalézt mnoho. Termín prosociální chování byl poprvé použit v roce 1967 D. Rosenhanem a G. H. Whitem, a J. H. Bryanem a M. Testem (Výrost, Slaměník, 1997).

V psychologickém slovníku se setkáváme s definicí prosociálního chování, jako chování se „sklonem pomáhat druhému člověku jako vyvrcholení sociálního chování.“ (Hartl, 2004). Stejný autor pojem altruismus popisuje jako „Nesobecký charakter mezilidských vztahů, láska pro blaho druhých, projevuje se myšlením, cítěním a jednáním, které bere ohled na ostatní lidi.“

Pedagogický psycholog a profesor Masarykovy univerzity v Brně Rudolf Kohoutek definuje prosociální chování jako „chování, které bere do úvahy situaci druhé osoby – její potřeby, těžkosti, zátěže, choroby a tak dále, ale současně i její přání, očekávání, touhy, a přitom se snaží vlastním chováním situaci druhé osoby zlepšit, její potřeby uspokojit, bolest utišit, její nouzi odstranit.“

Podle Pavola Friče (2001) je možné vypočítat několik druhů altruismů:

- Reciproční altruismus – znamená zajímavou myšlenku o tom, zda dobrovolník skutečně za svoji práci nic nedostává. Práce bez nároku odměny. Mohli bychom uvažovat o tom, že pocit z dobře vykonané práce, získaná kvalifikace, užitečné kontakty, smysluplná práce pro dobro celé komunity, jsou svým způsobem odměnou. Někteří vědci z oblastí společenských věd hovoří o jakémisi egoismu, který je součástí altruismu. A toto morální práci znehodnocuje. Přece jen je přijatelným závěrem, že člověk, který se stará o blaho jiných, vždy něco získává. A to, ať již sám chce nebo nechce. Samotné vědomí těchto zisků může být motivací k další dobročinnosti. V pozadí recipročního altruismu stojí tedy nějaké očekávání.
- Normativní altruismus – jednání přinášející prospěch jak jednotlivci, tak i celku.
- Emocionální altruismus – již ze samotného názvu vyplývá, že v tomto případě hrají roli emoce. Přesněji řečeno cit, který člověk má, jak se v dané situaci zachovat. Ustrnutí nad neštěstím druhých, soucit s trpícími, uspokojení z radosti a štěstí jiných jsou kořeny dobročinnosti. Všechny podobné emoce prospívají celku, ke kterému jedinci – nositelé těchto emocí náleží. Nad jedincem jsou pak ziskem pocity jeho uspokojení nad vlastní dobročinností.
- Křesťanský altruismus – křesťanský morální kodex klade na dobročinnost velký důraz. Imperativ „Miluj Boha nade všechno a bližního svého jako sebe sama,“ je

obsažen již ve Starém zákoně. V Novém zákoně je pak sám příklad Ježíše Krista příkladem největšího dobrodince. Ideou je představa o Boží odměně.

- Pravý altruismus – lze jej definovat tak, že v tomto případě je altruismus takový, jehož motivace je absolutně nezištná. Jedinec však během svého života naráží na různé společenské útvary, emoce, soucit, které ho během života určitým způsobem formují.

Žádný z těchto typů chování se obvykle nevyskytuje samostatně, ale naopak jednotlivé typy se vzájemně prolínají. U každého jedince většinou některý z nich převyšuje nad ostatní.

Z vybraných definic je zřejmé, že prosociální chování je tedy specifický typ chování mezi lidmi, v němž jeden pomáhá druhému. Vyznačuje se činy, skutky, které člověk vykonává ve prospěch jiné osoby bez očekávání odměny nebo sociálního souhlasu. Odměna není očekávána ani v budoucnosti, pomoc je tedy nezištného charakteru. Objektem takového chování mohou být osoby blízké, známé nebo naopak osoby cizí, neznámé.

Altruismus má řadu navenek se projevujících forem. Patří sem darování finančních částek nebo darů (například na dobročinné účely), porozumění, pomoc či nabídka spolupráce.

3.2 Způsoby získávání dobrovolníků

Je důležité si uvědomit, že získávání dobrovolníků není jednorázový proces, a smířit se také s tím, že dobrovolníci přicházejí a odcházejí. Získávání dobrovolníků může probíhat průběžně během celého roku, ale důraz se klade spíše na získávání dobrovolníků v období po zimních nebo letních prázdninách (zohlednění časových možností žáků, studentů). Během náboru je nutné zohlednit potřeby a očekávání dobrovolníka i organizace a vyřadit ty dobrovolníky, jejichž potřeby se s potřebami organizace neztotožňují. (Mráčková, 2009).

Frič (Frič a kol., 2001) rozdělil způsoby, jakými lze nové dobrovolníky získat do dvou kategorií – *aktivní* a *pasivní* přístup. První jmenovaný se vyznačuje cílenou snahou o získání dobrovolníků. Jedním ze způsobů může být, že představitel organizace vstupuje aktivně do určitého sociálního prostředí (např. školy), uspořádá přednášku nebo besedu a tak osloví potencionální dobrovolníky. Další oslovení se děje prostřednictvím reklamních letáček, které jsou cíleně umístovány na určitá místa k určité skupině lidí. Některé organizace využívají masové sdělovací prostředky - zprávy v rozhlasu či televizi, novinách či webových stránkách. Další možností aktivního přístupu k získávání dobrovolníků je adresné oslovení vybraných jedinců. Oproti tomu pasivní přístup vychází z toho, že dobrovolník, který chce pomáhat, si najde cestu k určité organizaci sám. Organizace se tak spoléhá na vlastní iniciativu dobrovolníků. Zde se nejčastěji uplatňují osobní a přátelské kontakty. Platí však, že čím větší věhlas a prestiž organizace má, tím spíše poklesá význam neformálních kontaktů pro získávání dobrovolníků a naopak roste důležitost jiných strategií, jako jsou výzvy v masmediích či jednotlivé prezentační akce.

Vyhledávání nových dobrovolníků je činnost, která je tedy dlouhodobého charakteru. Dobrovolníci se v programech často mění a programy se vyvíjí a rozšiřují, a proto je třeba hledat neustále nové uchazeče o dobrovolnickou službu.

Při získávání nových dobrovolníků je nejdůležitější si ujasnit, zda organizace hledá dobrovolníky na jednorázovou akci či dlouhodobou spolupráci. Podle toho také bude volit své metody. Způsoby, jakými se nejčastěji využívá k oslovení potenciálních dobrovolníků, jsou:

- Rozdávání letáků, vyvěšování plakátů či zveřejnění informací na vývěsce, kde se lidé mohou dozvědět základní informace o programu a proč jsou hledáni dobrovolníci.
- Zveřejnění informací o náboru dobrovolníků (a pro jakou činnost) v místním tisku nebo v regionálním rozhlasovém či televizním vysílání.
- Náborová akce konaná účelně k získávání nových dobrovolníků často spojená s akcí, kde se očekává zájem veřejnosti – koncert, veletrh, výstava.

- Spolupráce s dobrovolnickými centry, která jsou vysílajícími organizacemi dobrovolníků.
- Prezentace na středních a vysokých školách, které jsou oproti jiným zemím u nás velkým zdrojem dobrovolníků. Je však důležité studenty zaujmout a dobře motivovat, aby byli ochotni zapojit se do dobrovolnické práce. Nestačí jim tedy rozdat letáky a dát informace na vývěsku, ale je lepší se s nimi setkat osobně. Nejúčinnější bývá setkání s některým z dobrovolníků předcházejícího ročníku programu.
- Osobními kontakty lze také získat nové dobrovolníky. Jsou to například přátelé, kolegové, příbuzní či známí, se kterými účastník programu komunikuje a motivuje je k tomu, aby se stali také dobrovolníky. (Tošner, 2002)

Z vlastní zkušenosti se mohu jako nejefektivnějšímu způsobu přiklonit k poslední z výše uvedených variant. V případě, že se jedná o nepřímou práci s lidmi, například roznášení letáků nebo benefiční sbírky, bývá jednodušší dobrovolníky nalézt. Tyto aktivity totiž nevyžadují mnohdy žádné velké schopnosti či speciální dovednosti. Přesto je však i takováto práce dobrovolníků důležitá a v organizacích ceněná. Chce-li však organizace získat dobrovolníky pro dlouhodobou spolupráci na svých pořádaných aktivitách, kde jsou již účastníci více zapojováni a je třeba je určitým způsobem připravit a vést, je jejich získávání těžší. Proto bývá nejlepší cestou je oslovit a poznat osobně. Je také vhodné zvolit si předem přesnou cílovou skupinu, ze které chce organizace pro svůj dobrovolnický program získat nové dobrovolníky. Takto cílený a propracovaný náborový proces zvyšuje šance k oslovení, které může být klíčem k úspěchu.

3.3 Koordinátor dobrovolníků

Koordinátorem dobrovolníků může být pověřen zaměstnanec organizace, na kterého se mohou dobrovolníci obracet při řešení případných problémů, žádat o pomoc nebo asistenci. Platí, že koordinátor dobrovolníků je člověk, který je důležitou, ne-li přímo klíčovou postavou dobrovolnického managementu. Bývá jím nejen zaměstnanec organizace, tak také dobrovolník, na kterého se mohou dobrovolníci obracet. K tomu,

aby koordinátor dělal svou práci dobře, je vhodné, aby absolvoval výcvik v dobrovolnickém managementu nebo stáž v dobrovolnickém centru či v organizaci, v níž se osvědčil dobrovolnický program. V jeho práci mu mohou pomáhat asistenti z řad dobrovolníků. (Tošner, Sozanská, 2006)

Irena Beranová z Dobrovolnického centra Fokus Vysočina označuje koordinátora dobrovolníků jako „*tmelící článek*“. Uvádí, že pro organizaci je dobré, pokud práci s dobrovolníky koordinuje jeden jediný člověk a ten pak podává informace vedení o konkrétních dobrovolnických iniciativách a programech, popřípadě informuje i veřejnost. V neposlední řadě je klíčovým člověkem, na kterého se mohou dobrovolníci obracet, který poradí, je oporou a který je v případě potřeby nasměruje správným směrem, pokud v nějaké situaci tápou. (Beranová, 2003).

Výčet podstatných koordinátorových vlastností nalezneme na webové stránce České unie sportu. Jakými vlastnostmi oplývá, jaké má dovednosti a znaky dobrý koordinátor?

- skvělé komunikační dovednosti
- pozitivní a entuziastický přístup
- schopnost plánovat a stanovovat cíle
- schopnost dobře si řídit čas
- schopnost vycházet s komplikovanými lidmi a řešit konfliktní situace
- schopnost organizovat lidské zdroje a delegovat
- dobré vyjednávací schopnosti
- orientace v dobrovolnictví
- schopnost motivovat (chválit a odměňovat)

Komunikace je nepodstatnější nástroj interakce mezi koordinátorem a dobrovolníkem. Pohovory s koordinátorem by měly probíhat pravidelně, ale také individuálně podle potřeb dobrovolníka. Každý rozhovor s koordinátorem by měl obsahovat a) zhodnocení dosavadní činnosti, b) dotazy ze strany dobrovolníka, c) poděkování a zdůraznění potřeby daného dobrovolníka (Kosina a kol., 2003).

Koordinátor, má na starosti nejen péči o dobrovolníky, ale snaží se působit i na veřejnost a to zejména na poli získávání nových dobrovolníků. Vymýšlí pak různé způsoby oslovování potenciálních dobrovolníků, sleduje dobrovolnické aktivity, zadává inzerci, sestavuje letáčky a plakáty, komunikuje s jinými organizacemi a sleduje dění na poli dobrovolnictví.

3.4 Smlouva o dobrovolnické činnosti

Smlouva, kterou organizace s dobrovolníkem uzavírá, se nazývá smlouva o dobrovolnické činnosti. Základní náležitosti, které by měla obsahovat, jsou tyto: osobní údaje, konkrétní popis činnosti, stanovení místa a doby, po kterou bude dobrovolník činnost vykonávat, práva a povinnosti dobrovolníka, ustanovení o mlčenlivosti a další ustanovení, která jsou spjata s činností organizace (viz příloha č. 2). Smlouva s dobrovolníkem může být uzavřena také ústně. Tento typ smlouvy se ale nehodí pro dobrovolnické programy v organizacích. Vše závisí na charakteru dobrovolnické činnosti.

Je také nutné pamatovat na to, že dobrovolník není zaměstnanec, ale osoba vykonávající činnost v občanskoprávním vztahu, nikoliv ve vztahu pracovně právním. Ve smlouvě s dobrovolníkem se proto doporučuje nepoužívat terminologii zákoníku práce. Praxe ukazuje, že i v neakreditovaných (ale strukturovaných) dobrovolnických programech je přejímána podstatná část smluv doporučených MV pro akreditované programy. (Metodické doporučení Ministerstva kultury pro dobrovolnictví v kultuře a umění, 2015)

3.4.1 Mlčenlivost dobrovolníků

V rámci výkonu dobrovolnické činnosti se dobrovolník zavazuje zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během své práce do styku. Tato mlčenlivost bývá součástí smlouvy o dobrovolnické činnosti. Jde především o všechny

informace týkající se klientů (jejich osobních údajů, zdravotního stavu, majetkových poměrů apod.). V druhé řadě jde i o informace získané ze supervizních nebo jiných ujednaných či doporučených setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků. Pod mlčenlivost spadají také informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů. Dobrovolník se také zavazuje chránit veškerou dokumentaci před jejím zneužitím třetí stranou.

Některé organizace mohou do své smlouvy o mlčenlivosti zařadit i fakt, že dobrovolník nesmí poskytnout sdělovacím prostředkům žádné informace o organizaci, ve které vykonává dobrovolnou činnost bez dohody s kontaktní osobou v této organizaci. Výjimkou jsou obecné informace o cílech organizace. V případě zájmu médií je povinen odkázat na pověřenou osobu organizace.

Svým podpisem každý dobrovolník stvrzuje, že porušení zásad uvedených v dokumentu mlčenlivosti může být důvodem pro ukončení účasti dobrovolníka v programu organizace. Důležitým faktem je, že mlčenlivost dobrovolníka nezaniká ukončením jeho činnosti v organizaci. (Vzory smluv a doporučených formálních náležitostí, 2008)

3.4.2 Kodex dobrovolníka

Stejně jako tomu bylo u mlčenlivosti, tak i kodex (v literatuře se je možné setkat i s pojmem etický kodex – značí to samé) dobrovolníka si každá organizace tvoří sama tzv. na míru a ve většině organizací ho nalzáme ho jako přílohu Smlouvy o dobrovolnické činnosti. Kodex upravuje skutečnost, kdo vlastně dobrovolník je, jaká jsou jeho práva ale i povinnosti. Toto se vztahuje k organizacím, klientům, společnosti a obecně například i k činnosti, kterou vykonává.

Mezi práva dobrovolníka, se kterými se můžeme v kodexu setkat, patří například:

- Právo dostat úplné informace o poslání a aktivitách organizace, ve které chce dobrovolník pomáhat.

- Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- Právo na zaškolení, výcvik či trénink.
- Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky.
- Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní a vyžádat zpětnou vazbu.
- Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- Právo na potvrzení/osvědčení v průběhu (nejméně při 50 hodinách činnosti) či po ukončení dobrovolnické činnosti.
- Právo sdělit a být vyslechnut přijímací nebo vysílající organizací, pokud dobrovolník prožívá etický konflikt.
- V případě neuspokojivé spolupráce právo kontaktovat dobrovolnické centrum se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.

Možné povinnosti dobrovolníka uvedené v kodexu mohou být následující:

- Dobrovolník se zavazuje, že bude sjednanou činnost vykonávat osobně, podle svých schopností a znalostí.
- Dobrovolník je povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace.
- Dobrovolník se zavazuje, že se bude při své činnosti řídit principy organizace a bezpečnostními předpisy organizace. Odchýlí-li se od těchto předpisů, zodpovídá za případnou způsobenou škodu.
- Dobrovolník zachovává úplnou mlčenlivost o informacích získaných o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.) nebo při své činnosti v

organizaci (informace získané ze supervizních a evaluačních setkání, především skutečnosti, týkající se druhých dobrovolníků, informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů, informace o spolupracujících organizacích).

- Dále se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „programu či službě“ bez dohody s DC, s výjimkou obecných informací a jeho cílech.
- Dobrovolník se účastní všech školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti v organizaci.
- Je spolehlivý; plní úkoly, ke kterým se zavázal a nezneužívá projevené důvěry.
- Požádá o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Zná a bere na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).
- Je „týmovým hráčem“.
- Ztotožňuje se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a navenek ji reprezentuje. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2016)

3.5 Výcvik dobrovolníků

Způsob zaškolení dobrovolníka je možné rozdělit do dvou etap. Jde o podání obecných informací a informací odborných. Obecné informace se týkají především seznámení se s posláním a historií organizace, místem výkonu činnosti, poučení o bezpečnosti práce, s etickým kodexem, s právy a povinnostmi, s dokumenty, s koordinátorem, případně týmem dobrovolníků. Při podávání odborných informací se už setkáváme s činností samotnou, která je náplní dobrovolnickovy služby. V této fázi zaškolení by se měl dobrovolník dozvědět, jakým způsobem má konkrétní činnost vykonávat, s jakými situacemi se může setkat, jaká jsou možná rizika, vhodné je podat i obecný návod, jak řešit krizové situace apod. Důležité je zmínit, že v jakékoli situaci je možné obrátit se na koordinátora dobrovolníků a spolu s ním řešit vzniklé situace. (Tošner, Sozanská, 2002).

Dobrovolníci by měli být připraveni na všechny náležitosti i rizika spojená s výkonem činnosti, což umožní, aby ji vykonávali dobře. Při výcviku se blíže zkoumá jejich

motivace, dále jsou seznámeni s obsahem smlouvy a etickým kodexem, se svými právy a povinnostmi. Je třeba jim vysvětlit důležitost a smysl supervize, probrat s nimi jejich obavy a odpovědět jim na všechny dotazy a nejasnosti. Ideálně by se výcviku mělo účastnit maximálně 15 dobrovolníků. Lektorský tým tvoří minimálně koordinátor dobrovolníků a další pracovník organizace. Vhodné je přizvat dlouholetého dobrovolníka, popřípadě se mohou představit i jiní lidé, s nimiž budou dobrovolníci přicházet do styku, např. supervizoři. Výcvik by se měl skládat z přednášky; komunikačních her, které umožní, aby se dobrovolníci navzájem poznali a stmelili se; dále by měla být zastoupena práce ve skupinkách a hraní rolí v problematických situacích (Novotný, Stará, 2002).

Forem, jakými lze zaškolení dobrovolníků provést je několik a lze je rozčlenit do několika typů: a) vícedenní, b) jednodenní, c) několikahodinové. Jde-li o školení skupinové, intenzita a doba školení bývá volena podle počtu nových dobrovolníků, náročnosti programu a množství informací, znalostí a dovedností, které by měl dobrovolník před zahájením činnosti získat. Kvalitní proškolení dobrovolníka se časem vrátí i v kvalitní práci jednotlivých dobrovolníků (Kosina a kol., 2003). Bude to přínos jak pro dobrovolníka samotného, tak pro příjemce služby, tak i pro konkrétní organizaci, která si svými dobrovolníky zajistí dobré jméno ve společnosti.

3.6 Supervize dobrovolníků

Supervizi jako takovou můžeme v nejzákladnějším pojetí chápat jako poskytnutí zpětné vazby. Ta se vyskytuje, i když se to na první pohled nemusí tak jevit, i ve zdánlivě neformálním rozhovoru mezi koordinátorem a dobrovolníkem. *„Supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.“* (Tošner, 2002, str. 81)

Supervize mívá různé formy a je na vedení organizace, jakou zvolí pro své pracovníky a dobrovolníky. Matoušek (2008) nazírá na supervizi z pohledu účastníků a dělí ji následovně:

- a) Individuální supervize: supervize se účastní pouze jeden pracovník. Hlavními aktéry jsou supervizor, tj. odborný pracovník se supervizním výcvikem, a supervidovaný, kterému supervizor poskytuje reflexi a podporu v dalším rozvíjení.
- b) Skupinová supervize: supervize se účastní skupina 8–10 lidí. Účastníci sdílejí problémové situace, hovoří o pocitech a vztazích, týkajících se jejich práce, mohou si poskytovat vzájemnou podporu a zpětnou vazbu, učí se od sebe.
- c) Týmová supervize: je zaměřena na činnost týmu jako celku, jeho efektivitu či práci celé organizace. Do této supervize jsou zapojeni všichni členové bez ohledu na jejich pozici, potřeby nebo odpovědnost.

Pro dobrovolníky je důležitá podpora při orientaci v problematice. Tuto podporu mohou provádět terapeuti, psychologové nebo jiní odborníci, kteří zároveň dokáží vysvětlit problémy klientů, překonat bariéry v poskytování pomoci, zabránit burn-out syndromu, tedy syndromu vyhoření a celkově tak naučit dobrovolníky dodržovat základy psychohygieny, které jsou tolik nezbytné zvláště v pomáhajících profesích.

Supervize je ale také důležitým zdrojem informací pro organizaci samotnou. Dobrovolníci mohou poskytnout podněty ke zlepšení, návrhy řešení konkrétních situací, případně nápady na zefektivnění činnosti organizace (Čechová, 2003).

Četnost supervizí závisí na potřebě dobrovolníků. Obecně se doporučuje supervizi provést alespoň jednou za čtvrt roku. Hlavními zásadami supervize jsou a) nestrannost – člověk vykonávající supervizora by neměl být členem dané organizace a ve svých postojích by neměl být zaujatý, b) otevřenost – při každém supervizním sezení by měl dobrovolník cítit přátelskou a otevřenou atmosféru, která mu dá prostor otevřeně hovořit o problémech, o zkušenostech a zážitcích z vykonané činnosti, c) důvěryhodnost – dobrovolník by měl cítit k supervizorovi důvěru a supervizor by se měl chovat tak, aby jeho důvěru podporoval a především ji neztratil. Samozřejmostí by pak měla být

mlčenlivost. V praxi to znamená, že supervizor smí sdělit informace třetí straně pouze v případě, že se tak dohodne se supervidoaným a jedná se pouze o informace, na kterých se předem s dobrovolníky dohodnou. (Kosina a kol., 2003)

Dle mého názoru je supervize jedním z nepostradatelných nástrojů v oblasti dobrovolnictví. Vhodně zvolená, pravidelná a kvalitně vedená supervize se může stát přínosem jak pro dobrovolníka, tak pro organizaci, ve které působí a tím pádem napomáhá k doplňování a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Příkladem může být smysluplné trávení volného času klientů, například vedení volnočasových kroužků v rámci organizace.

4. Dobrovolníci v nestátním neziskovém sektoru

S dobrovolníky mají bohaté zkušenosti zejména neziskové organizace. Mnohé z nich jsou na dobrovolnickém principu dokonce vybudovány a mají jej zakotvený ve svých stanovách (např. Červený kříž, Adra, Člověk v tísni aj.). Dobrovolníci hrají v těchto organizacích klíčovou roli a to zejména tím, že se podílejí na zkvalitňování nabízených služeb. V nadcházející kapitole přiblížím práci dobrovolníků v neziskových organizacích, především jejich roli, činnosti, které mohou vykonávat a možnosti práce s nimi.

Neziskové organizace nebo neziskový sektor se někdy označuje pojmem „třetí sektor“, tím se zdůrazňuje, že se jedná o sektor, který působí mezi státem a trhem. Označením neziskový sektor se klade důraz především na to, že na rozdíl od ziskových a komerčních organizací, které mají za cíl zisk, není vytváření zisku hlavním cílem a posléze jeho rozdělování mezi vlastníky. Další pojem, který se hodně objevuje a je užívám je pojem „občanský sektor“, který má za cíl zdůraznit propojení neziskových organizací a občanské společnosti (Frič, 2001).

Nestátní neziskové organizace jsou součástí občanského sektoru. Dohnalová označuje občanský sektor - nestátní neziskový sektor jako „*prostor mezi státem, jeho institucemi, trhem, ziskovými soukromými společnostmi a jednotlivými občany*“. (Dohnalová, 2005, str. 4). Zahrnuje v sobě prostor pro nejrůznější formy činností, které fungují nezávisle na státu a jeho vlivu.

I když pojem nezisková organizace není zcela přesný, bývá hojně užíván jako nadřazený konkrétním formám neziskových organizací. Jsou jimi podle Nového občanského zákoníku: spolek, nadace nebo nadační fond, ústav, církevní nebo náboženská společnost, obecně prospěšná společnost, družstvo. (89/2012 Sb. Občanský zákoník).

Dobrovolníci mají svůj podstatný význam v různých typech nejen neziskových organizací. „*Dobrovolníci jsou nositeli nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti,*

poskytují pomoc nejen při plnění poslání organizace, ale nabízejí nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabraňující stereotypnímu výkonu.“ (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2016, str. 4). Oproti běžným zaměstnancům mají dobrovolníci čas a možnost dělat činnosti, které nelze zvládat v běžném provozu. To vše se děje pak na rovině neformálního typu vztahu.

Důvodem, proč neziskové nestátní organizace často využívají a do svého programu zapojují dobrovolníky, je zřejmý už z podstaty jejich fungování. Z hlediska udržitelnosti si musí hlídat své výdaje a dobrovolnická pomoc představuje velké finanční ulehčení. Dalšími důvody mohou být i ty, že dobrovolníci se na některé pozice a úkoly hodí lépe, než profesionálové a naopak organizace jim rády nabídnou získání nových zkušeností. Mnohdy také dobrovolníci mohou pomoci organizaci doplnit, či ještě vylepšit jejich služby. (Václavková a kol.)

4.1 Organizace DMO POBYTY z.s.

V následující kapitole představím organizaci, jejíž asistenty jsem si zvolila k výzkumu pro empirickou část této diplomové práce. V následujících dvou kapitolách přiblížím cíle a aktivity spolku. V kapitole poslední nastíním, jak nepostradatelnou roli v této organizaci dobrovolníci sehrávají.

4.1.1 Aktivity spolku

Organizace pořádá pobyty pro lidi s dětskou mozkovou obrnou. Dětská mozková obrna je onemocnění, které postihuje pohybový aparát. Bez ohledu na jí přidružená onemocnění označuje pojem dětská mozková obrna poruchu hybnosti, ať už se jedná o motoriku jemnou či hrubou, postižení dolních nebo horních končetin. DMO je označením pro stav mozku, který nedokáže ovládat jinak zdravé tělo. Dopad na hybnost pacienta, přímo úměrný poškozením mozku, je poměrně široký – od lehkých poruch koordinace a stability doprovázejících jinak samostatnou chůzi, přes chůzi s oporou

či pomocí invalidního vozíku, až po ztrátu schopnosti samoobsluhy (www.detska-mozkova-obrna).

Pobyty probíhají několikrát do roka, v délce jednoho týdne až deseti dní. Jsou zaměřené tematicky – velikonoční, letní sportovní, lázeňský, rehabilitační pobyt. V rámci každého týdne je k dispozici rehabilitační pracovnice, která se věnuje cvičení Vojtovy metody. Tento způsob rehabilitace klienti vnímají velmi pozitivně.

Týdenní pobyty nejsou však to jediné, co organizace nabízí. Mezi další patří zprostředkování zajištění kompenzačním pomůcek, odborné poradenství, setkávání vozíčkářů. Organizace pořádá veřejné sbírky formou přenosných pokladniček a benefiční akce, v rámci kterých je možné koupí drobných předmětů přispět finanční částkou. Podílí se na benefičních projektech jiných neziskových organizací a regionálních setkání. Velmi kladné ohlasy sbírá se svým stánkem na vánočním jarmarku v Mladé Boleslavi, kde nejenom prezentuje svou činnost, ale akcí „Svařák zdarma“ dokáže zaujmout návštěvníky akce. Se svým stánkem se každoročně účastní také letního hudebního festivalu Benátská!. Právě díky účasti na festivalu se v loňském roce podařilo přivést do organizace tři nové dobrovolníky. Kombinace motivačního videa přehrávaného mezi vystoupeními kapel a přímého oslovování potenciálních asistentů se ukázalo jako velmi efektivní, co se týče náboru dobrovolníků. (Výroční zpráva DMO POBYTY z.s., 2015)

4.1.2 Cíle spolku

Cílem organizace je poskytnout lidem na vozíku plnohodnotný způsob trávení času, povzbudit je, svým působením se snažit o jejich osamostatnění, nabídnout prostor k seznámení s novými lidmi nebo se jen pobavit a vypadnout tak z denních stereotypů svých životů. Klienti pak díky propracovaným programům odjíždějí z pobytů se zážitky, které by jim mohl závidět leckterý zdravý člověk (např. vyhlídkový let nad krajinou jižních Čech, projížďka v kabrioletu, adrenalin v lanovém parku nebo na

pouťových atrakcích, osobní setkání se známým zpěvákem v zákulisí hudebního festivalu a další).

Pokud se na pořádané pobyty podíváme z pohledu rodičů nebo pečujících osob, můžeme chápat to, co organizace koná, jako formu respitní (odlehčovací) péče. Jedná se o tzv. péči o pečující, jenž dává prostor pro odpočinek a načerpání energie a nových sil rodinám, které se celodenně starají o své handicapované dítě.

4.1.3 Dobrovolníci ve spolku

Jak jsem zmínila již v úvodu, na dobrovolnících je zcela závislý chod organizace a to především na pořádaných pobytech. Jejich 24hodinová péče je pro klienty nepostradatelná. Dobrovolník tráví s klientem téměř veškerý čas, je s ním ubytován na pokoji, doprovází ho na rehabilitace, denní aktivity a večerní programy, chodí s ním na procházky.

Způsobů jakými nové dobrovolníky získat organizace vyzkoušela již celou řadu. Vždy se to odvíjelo od tvořivosti, chuti a čase koordinátora nebo i týmu dobrovolníků zpracovat na náboru nových asistentů. Od rozdávání letáčků, pořádání přednášek a besed na školách, přes motivační spoty v obchodních domech a veřejných akcích, výstavy fotografií, až po přímé oslovování potenciálních asistentů – to všechno již organizace zkusila. Nejsilnější však „zůstává propagace – ta *od úst k ústům*” (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2016, str. 48). Tedy ta, kdy si lidé sami budou o organizaci vyprávět, sdělovat si své zážitky a vzájemně podněcovat k aktivitě v ní. Za zmínku stojí i fakt, že čím dál větší vliv při získávání nových asistentů a propagaci aktivit spolku, mají v dnešní době sociální sítě. Organizace je schopna díky širokému profilu sledujících oslovit velkou škálu lidí, čímž roste šance získání nových dobrovolníků.

Pokud se zaměříme na péči o dobrovolníky, je organizace velice pečlivá. Snaží udržet si své dobrovolníky, neboť ví, jak těžké je nalézt nové, kvalitní dobrovolníky. Dvakrát do

roka pořádá víkendový teambuilding, v rámci kterého probíhá supervize dobrovolníků a plánují se týdenní programy dalších pobytů. Protože téměř polovina dobrovolníků prošla (v rámci studia na vyšší odborné škole) kurzem zážitkové pedagogiky, snaží se její prvky využít i zde a zábavnou formou tak stmelují kolektiv. Zimní akce v hotelu v Krkonoších nebo jarní víkend na chalupě uprostřed jihočeských lesů se u dobrovolníků shledávají s velkým úspěchem.

Dobrovolníci organizace si uvědomují, že by neměli dělat osobního asistenta primárně kvůli svému egu, splnění školní praxe nebo penězům. Na pobyty a akce se jezdí ve svém volném čase bavit s přáteli. Je to prostor, kde se mohou naučit a vyzkoušet mnoho nového, dostat se na nová a zajímavá místa, poznat nové lidi a zažít nevšední zážitky, ale hlavně pomoci tam, kde je pomoc potřeba.

PRAKTICKÁ ČÁST

Vzhledem k vymezení tématu práce se v její praktické části zaměřím na konkrétní organizaci, pro kterou je pomoc dobrovolníků nenahraditelná. Dokonce tak důležitá, že je na ní závislý chod a fungování organizace. Organizace, které se budu podrobněji věnovat v nadcházející kapitole, se jmenuje DMO POBYTY. Změnami v Novém občanském zákoníku změnila status z občanského sdružení (o.s.) na zapsaný spolek (z.s.). V této organizaci se pomocí rozhovorů pokusím zjistit, co motivuje, především mladé lidi k tomu, aby se stali součástí dobrovolnického programu a ve svém volném čase poskytovali osobní asistenci lidem s dětskou mozkovou obrnou. Cílem rozhovorů je získat autentické informace od dobrovolníků určité organizace, tyto informace následně vyhodnotit.

Cílem této části je především snaha zjistit, jaké motivy přivedou lidi na dráhu dobrovolnictví v nestátní neziskové organizaci.

Hlavní výzkumná otázka, na kterou jsem se zaměřila, je:

- *Jaká je motivace dobrovolníku k poskytování osobní asistence v rámci konkrétní neziskové organizace?*

5. Metodologie výzkumu

Pro svou práci jsem si zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Kvalitativní výzkumná metoda umožňuje proniknout do podstaty zkoumaného problému, zkoumat význam sdělovaných informací a porozumět souvislostem – její použití se mi pro účely výzkumu jeví jako vhodné. Disman hovoří o kvalitativním výzkumu jako o nenumerickém šetření a interpretaci sociální reality, jehož cílem je odkrytí významu sdělovaných informací. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu vytváří kvalitativní výzkum nové porozumění, tedy nové hypotézy a nové teorie. (Disman, 1993)

Pro udržení kvality výzkumu jsem se držela doporučeními z publikace Kvalitativní výzkum, Základní metody a aplikace, kde Patton (in Hendl, 2005) zadává obecná doporučení pro kvalitativně strukturovaný rozhovor. Nejdříve je podle něj vhodné klást otázky zaměřené na přítomnost, teprve pak na minulost nebo budoucnost. Vhodné je začínat s otázkami týkajícími se neproblémových faktů (např. současných aktivit, zkušeností), které povzbudí respondenta k větší popisnosti. Až poté by měly být kladeny otázky o názorech, postojích, soudech a pocitech.

5.1 Výzkumný vzorek – dobrovolníci

Výzkum byl prováděn v rámci jedné organizace. Rozhovory probíhaly s dobrovolníky, pomáhající lidem se zdravotním postižením, konkrétně dětskou mozkovou obrnou (dmo). Výzkumný vzorek byl zvolen na základě účelového výběru. „*Účelový výběr je založený pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno a o tom, co je možné pozorovat.*“ (Disman, 2002, str. 112). Vybraným vzorkem bylo 5 žen a 3 muži. Průměrný věk respondentů je 29 let. Věk nejmladší je 22 let, nejstarší 58. Podmínkou účasti na výzkumu bylo aktivní postavení na pozici dobrovolníka, který pracuje s lidmi s tělesným postižením v neziskové organizaci dlouhodobě, minimálně po dobu 6 měsíců.

Rozhovory s dobrovolníky se uskutečnily v období listopad 2015 – duben 2016. V organizaci jsem se nejdříve osobně domluvila s koordinátorkou dobrovolných osobních asistentů, zda by mi mohla poskytnout kontakty na dobrovolné asistenty, kteří by se mohli zúčastnit mého výzkumu. S většinou respondentů jsem se osobně znala, na některé jsem potřebovala získat kontakt. Následně jsem se s dobrovolníky spojila prostřednictvím emailu nebo telefonicky a domluvila si s nimi termín a místo konání rozhovorů. Značná část rozhovorů proběhla, s ohledem na roční období, v pražských kavárnách. V únoru 2016 jsem se pak zúčastnila výroční členské schůze organizace nedaleko Mladé Boleslavi.

Každý z rozhovorů byl zaznamenáván prostřednictvím aplikace *Diktafon* na mobilní telefon. Tento způsob záznamu jsem zvolila proto, aby byla zachována výpovědní

hodnota všech rozhovorů a nedošlo ke špatné interpretaci sebraných dat. To by mohlo hrozit v případě pouhého vypisování si poznámek z rozhovorů. Navíc se mi zdá, že metoda vypisování odvádí od přirozenosti rozhovoru a v dnešní době mi přijde zbytečně komplikovaná a zdlouhavá.

5.2 Profil respondentů

Pro doplnění výzkumu uvádím v následující tabulce informace, týkající se základní charakteristiky oslovených dobrovolníků. Ty byly zjištěny na začátku každého rozhovoru. Jména byla, v rámci zachování anonymity, pozměněna.

jméno	věk	Zaměstnání (dosažené vzdělání)	doba působení v organizaci
Julie	28	Učitelka v mateřské škole (VŠ)	5 let
Alena	27	Studentka ETF UK, Sociální a pastorační práce (VŠ)	5 let
Zdena	26	Obchodní asistentka (SŠ)	7 let
Monika	22	Studentka speciální pedagogiky (VŠ)	2 roky
David	30	Expert zabezpečovacích systémů (VŠ)	12 let
Pavel	26	Student ETF UK, Sociální a pastorační práce (VŠ), Pracovník terénní služby oblastní charity	3 roky
Hana	58	V domácnosti (synova osobní asistentka), (SŠ)	3 roky
Ondřej	22	Student FF UK (VŠ)	1 rok

5.3 Metoda zpracovaných dat

Data, informace získaná během rozhovorů byla nejdříve z mobilní verze převedena do formy písemné. Přepis proběhl vždy bezprostředně po uskutečněním

rozhovoru. Doslovně přepsané rozhovory jsem následně přeposlala všem respondentům, aby zkontrolovali jejich správnost, případně uvedli doplňující informace. Pro lepší orientaci jsem si všechny přepsané rozhovory vytiskla a při analýze k nim připisovala komentáře a postřehy. Pelikán (2007) uvádí, že je vhodné seznámit respondenty rozhovoru s výsledky šetření. Samozřejmě v případě, že o to projeví zájem. I já jsem tedy nabídla dobrovolníkům, že jim ráda poskytnu celou svou diplomovou práci k nahlédnutí.

5.4 Struktura rozhovoru - seznam otázek

- 1) Co tě vedlo stát se dobrovolníkem?
- 2) Jak v té době vypadal tvůj život?
- 3) Proč zrovna organizace DMO POBYTY?
- 4) Co pro tebe organizace znamená?
- 5) Jaký vztah máš s klienty?
- 6) A jaký vztah s ostatními dobrovolníky?
- 7) Jak vypadaly tvé začátky v organizaci?
- 8) Co tě na práci zpočátku nejvíce nadchlo?
- 9) Vzpomeneš si na chvíle, kdy se v organizaci cítíš šťastná/šťastný?
- 10) Jak vnímá dobrovolnictví tvá rodina?
- 11) Jak vnímá dobrovolnictví tvé okolí, kamarádi, známí?
- 12) Co tě na dobrovolničení baví?
- 13) Kdybys měla/měl říct, proč být dobrovolníkem, co bys řekla/řekl?

5.5 Zahájení rozhovoru

Rozhovor celkově je nejpoužívanější metodou při kvalitativním výzkumu (Švaříček a kol., 2007). Všechny respondenty jsem na začátku rozhovoru seznámila s tématem své diplomové práce, ke které je výzkum prováděn. Poté jsem jim vysvětlila postup, jakým získávám informace k výzkumu, a že si budu celý rozhovor

zaznamenávat na mobilní telefon. Dále jsem je zabezpečila, že rozhovory jsou anonymní a jejich jména nebudou nikde žádným způsobem zveřejněna a že jejich odpovědi nejsou dobré a špatné a že mě zajímají jejich postřehy a například i příběhy, které se jim udály. Pro lepší orientaci a hladší průběh jsem měla okruhy otázek vytištěné a položené před sebou. Respondenti tedy odpovídali na předem připravený soubor otázek. Tento soubor otázek byl pak v nezměněné podobě předkládán všem jedincům. V polostrukturovaném rozhovoru podle Reichela, není striktně stanoveno jejich pořadí. Tazatel může pokládané otázky částečně modifikovat. Důležité je, aby byly zodpovězeny všechny položené otázky. V polostrukturovaném rozhovoru se připouští, aby tazatel pokládal doplňující a upřesňující otázky (Reichel, 2009). Formulace otázek byla stálá a standardizovaná u všech individuálních rozhovorů, jejich strukturu jsem se snažila držet u všech respondentů.

5.6 Zpracování kvalitativního výzkumu

V následující části předložím odpovědi všech osmi dotazovaných dobrovolníků a v dalším kroku jejich výpovědi shrnu do jednotného komentáře. Možné motivační prvky, které v nich naleznou, vyznačím tučným písmem.

Otázka č. 1.

Co tě vedlo stát se dobrovolníkem?

Julie: „Chtěla jsem pomáhat. A odreagovat se od školy.“

Alena: „Chtěla jsem získat nové zkušenosti, protože jsem studovala sociální školu.

Kamarád mě pozval na pobyt a mě jeho vyprávění nalákalo.“

Zdena: „Měla jsem volný čas a chtěla jsem pomáhat lidem.“

Monika: „Mám hodně volného času, který bych mohla nějak lépe využívat. Dozvěděla jsem se o organizaci FOKUS Vysočina. Něco jsem si o tom zjistila, začala tam docházet, zjistila, že mě to hodně baví a už to jen pokračovalo dál.“

David: „Prostě jsem potkal člověka, trochu mu pomohl a on mi mou pomoc chtěl nějak vrátit. Napadlo ho tedy, že zná veselé a milé lidi, kteří vedou malou neziskovku, a seznámil mě s nimi.“

Pavel: „Touha po zkušenostech.“

Hana: „Úplná náhoda. Našla jsem synovi organizaci, se kterou by mohl někam vyrazit, aby poznal nové lidi, kamarády a já abych si mohla odpočinout. Na poslední chvíli ale onemocněl kluk, který měl synovi dělat asistenta, tak jsem jela já.“

Ondřej: „Oslovil mě dobrý kamarád, který se o DMO POBYTECH často zmiňoval.“

Chut' pomáhat a získat nové zkušenosti

Z odpovědí respondentů vyplývá, že k tomu aby se stali dobrovolníky, je dovedla **chut' pomáhat**. Někteří z nich uvádějí, že cítili **potřebu smysluplného využití volného času** a aktivního způsobu relaxace a tak, když přišla nabídka, (většinou z okruhu známých či kamarádů) neváhali a zkusili se aktivně zapojit v organizaci. Dalším společným znakem byla vidina **získání nových zkušeností**. Zajímavá je především zkušenost Davida, který působí v organizaci „služebně“ nejdéle ze všech asistentů.

Otázka č. 2.

Jak v té době vypadal tvůj život?

Julie: „Dost divoce, o nic jsem se moc nezajímala, neměla jsem koníčky.“

Alena: „Typický život studenta. Užívání si, ale také chuť poznávat, co bych chtěla v budoucnu dělat.“

Zdena: „Byla jsem dost na dně.“

Monika: „Denně jsem byla ve škole, ale spoustu odpolední jsem měla volných, bez nějakého využití.“

David: „Na vrcholu puberty jsem byl všechno, jen ne rozumný nebo cílevědomý.“

Pavel: „Myslím, že nijak zvláštně, pracoval jsem (a stále pracuji) v organizaci poskytující terénní sociální služby, což bylo a je zároveň mým koníčkem, studoval jsem dálkově sociální práci a chtěl jsem využít volný čas, kterého má student docela dost.“

Hana: „V té době, kdy jsem poprvé vyjela s organizací, jsem byla dost unavená.“

Ondřej: „Byl jsem student vydělávající na brigádách.“

Život bez pocitu naplnění

Podobnost odpovědí můžeme najít u lidí, kteří v době, kdy se setkali s organizací, studovali střední nebo vysokou školu. Jejich život byl **nevázaný a svobodný, užívali si** studentských let, kromě chození do školy neměli téměř žádné povinnosti. Postupně ale zřejmě přicházel pocit nenaplněnosti a volný čas chtěli využít jinak - rozumněji, než doposud. U další části respondentů, konkrétně u dvou žen, můžeme vidět, že tou dobou procházely obdobím těžkých změn ve svých životech. Ztráta blízké osoby nebo totální vyčerpání byly nejspíše příčinou toho, že se respondentky rozhodly své trápení přetřansformovat, a nabídnout svou pomoc na místě, kde je potřeba. Právě možná jakýsi obranný mechanismus dává lidem podnět, aby, pokud se nacházejí v obtížné situaci, pomáhali druhým.

Otázka č. 3.

Proč zrovna organizace DMO POBYTY?

Julie: „Zmínala se o tom kamarádka. Takže když přišla s tím, abych jela příště taky, že to bude sranda a že péče o klienty zas tak náročná není, neváhala jsem.“

Alena: „DMO POBYTY, protože mě sami oslovili (dobrovolník/spolužák) a mně se ve společnosti celého týmu zalíbilo.“

Zdena: „Kamarádka mi nabídla, ať jedu s nimi na velikonoční pobyt, že by se hodily ruce navíc.“

Monika: „Oslovila jsem jednoho z dobrovolníků organizace s dotazem ohledně mé chystané bakalářské práce na téma Hudební festivaly a osoby s postižením. Ten člověk

mě pozval k nim do informačního stánku, který na festivalu měli a dali jsme si pivo a protože mi byli všichni moc sympatičtí, strávila jsem s nimi zbytek dne i noci.“

David: „Od prvního setkání jsme si začali rozumět. Vytvořili jsme si skvělou partu nadšenců a každá společně strávená chvíle bývá plná pohody a radosti. V organizaci se cítím jako doma.“

Pavel: „Jak už jsem říkal, znal jsem Katku Maxovou a líbilo se mi, co dělá.“

Hana: „Tady pomohl jeden známý, který v té době musel v organizaci skončit a ten nám o DMO POBYTECH řekl.“

Ondřej: „Měl jsem o organizaci info od kamaráda, který mě ostatně k DMO POBYTŮM také přivedl.“

Angažovanost kamarádů a známých

Další otázka se týká výběru organizace, ve které vykonávají dotázaní dobrovolnickou činnost. Většina dotazovaných automaticky pojala tuto otázku tak, že se rozpovídala o tom, jakým způsobem se k organizaci dostala, potažmo, kdo je do organizace přivedl. Díky jejich přístupu k otázce se v odpovědích pak jasně ukázalo, jaký způsob získávání nových dobrovolníků je nejefektivnější. **Oslovení známých** a kamarádů vede v tomto případě k přílivu nových asistentů do organizace. **Osobní sympatie** k činnosti předsedkyně sdružení a celé organizaci se staly impulsem dvěma z dotazovaných.

Otázka č. 4.

Co pro tebe organizace znamená?

Julie: „Hrozně moc. Partu a vědomí, že jsem součástí celku.“

Alena: „Jistotu, že dělám něco dobrého, pro druhé i pro sebe. Možnost seberealizace. Spolu s týmem dobrovolníků organizaci utváříme, posouváme dál. Na akcích pro mě znamená zábavu.“

Zdena: „Dá se říct, že po těch letech je pro mě organizace rodina“

Monika: „Jsou to ale nesmírně fajn lidi. Sleduji ale to, co dělají na facebooku a webových organizace a vím, že dělají skvělé věci, pobyty jsou vždycky něčím zajímavé.“

David: „Je má srdeční záležitost a druhá rodina.“

Pavel: „Je pro mě příjemným způsobem, jakým mohu nabídnout svou pomoc. Především si pak uvědomuji její význam pro klienty.“

Hana: „Znamená pro mě mnoho - super lidičky jak klienti, tak asistenti a zábavu. Prostředí, ve kterém jsem sama sebou, kde se cítím dobře a kde vím, že se na lidi kolem můžu spolehnout.“

Ondřej: „Smysluplně strávený čas s kamarády, zábava, relaxace, v jistých ohledech i výzva.“

Smysluplná činnost, přátelství

Ze získaných odpovědí lze odvodit, že organizace je pro dobrovolníky **velmi důležitá** i mimo pořádané akce. Dobrovolníky naplňuje pocit, že jsou **součástí celku**, při pobytech se **setkávají s partou** podobně smýšlejících lidí, se kterou rádi **smysluplně tráví svůj volný čas** a dohromady dokáží, jako tým, tvořit úctyhodné věci. Dva z dotázaných dokonce odpověděli, že organizace je pro ně jako **rodina**. Pochopitelné je to u Davida, který je v organizaci téměř od jejího založení a hodně jí už obětoval. Zdena se k organizaci dostává po smrti svého otce, a protože vztah s matkou je chladnější, nalézá si „rodinu“ novou a tou je organizace DMO POBYTY. Pojícím prvkem tří odpovědí je **zábava**. Asistenti uvádějí, že organizace je pro ně zábavným způsobem, jak dělat něco dobrého pro sebe i pro druhé. Nejmladší a zároveň v organizaci nejmíň zkušený je Ondřej, který vnímá dobrovolnictví jako **výzvu**.

Otázka č. 5.

Jaký vztah máš s klienty?

Julie: „Nebudeme si nalhávat, že se všemi si rozumím perfektně. V organizaci ale není nikdo, s kým bych měla nějakým způsobem špatný vztah.“

Alena: „Partnerský, kamarádský.“

Zdena: „Velmi dobrý, jsme kamarádi.“

Monika: „Většinou kamarádský vztah. V některých situacích je však nutné, abych byla autoritativní (ne jen kamarádka Monika):“

David: „Jsme si blízcí jako dobří přátelé. Náš vztah je prakticky bez profesionálních hranic.“

Pavel: „Pozitivní, přátelský.“

Hana: „Bez nadsázky se všemi vycházím skvěle.“

Ondřej: „Velmi dobrý, pokud vím, kamarádský.“

Neformální vztah

Společným prvkem spojující odpovědi většiny dobrovolníků je element přátelství. To, že s klienty mají **kamarádský vztah**, poukazuje na skutečnost, že organizace staví na pozitivním vztahu klient – asistent. Dokonce i v kodexu, který si organizace vytvořila, v bodě zmiňuje, že klient není jen pouhý objekt pracovního zájmu a stejně jako každý člověk si zaslouží úctu, přátelství a porozumění. Blízký a vyrovnaný přátelský vztah může být opozitem **profesionálních hranic**. A právě to může v lekteřkých případech vést až k syndromu vyhoření. Jak uvedli respondenti, někteří z nich se již s burn-out syndromem setkali na vlastní kůži. Otázka hranic je myslím tématem každé osobní asistence, prováděné ať už dobrovolníkem či profesionálním asistentem. Každý, kdo chce tuto práci vykonávat dobře a svědomitě si někdy otázku okolo nastavení hranic vztahu s klientem položí. A opět, pokud se ohlédneme za teorií, je možné vidět potřebu a důležitost supervize. Supervize je nástrojem, díky kterému je možné eliminovat vznik syndromu.

U jedné respondentky se objevuje prohlášení, že ne se všemi je možné mít výlučně pozitivní vztah.

Otázka č. 6.

A jaký vztah s ostatními dobrovolníky?

Julie: „Vycházíme spolu. Dohromady jako parta fungujeme výborně.“

Alena: „Kamarádský, setkáváme se i mimo akce DMO POBYTŮ.“

Zdena: „S některými výborný, s některými dobrý a jsou dobrovolníci, se kterými se oboustranně nemusíme, takže i náš vztah je chladnější. Přesto se respektujeme a vedle sebe fungujeme.“

Monika: „Mezi ostatními dobrovolníky jsem si našla mnoho dobrých přátel, které bych jinak určitě nepoznala.“

David: „Kolegů dobrovolníků si cením nadevše, obdivuji je a mám je moc rád. O většině z nich si dovolím tvrdit, že jsme přáteli a moc rád s nimi trávím volný čas.“

Pavel: „Poslední dobou moc v kontaktu nejsme, musím říct, že „celoživotní přátelé“ jsme se s nikým nestali, ale většinu z nich mám v přátelích na Facebooku a se zájmem sleduji, co je u nich nového.“

Hana: „Asistenti jsou také skvělí.“

Ondřej: „Kamarádský.“

Přátelství mezi dobrovolníky

Stejně, jako tomu bylo u předchozí otázky, i zde je vztah asistent – asistent postaven na blízkém **přátelském vztahu**. Což vlastně nastiňuje filosofie spolku. To, že se asistenti scházejí nejen při akcích organizace, je jen důkazem intenzity přátelství. Pouze jeden respondent odpověděl, že vztah s ostatními dobrovolníky neudrhuje žádný a že s nikým z nich není v kontaktu. Každý těchto pozitivních vztahů má však svá specifika, čehož si všimá další respondentka, když s velmi střízlivým pohledem uvádí, že ne se všemi je reálně udržet si přátelský vztah. Vzápětí však dodává, že i přesto spolu dokáží fungovat a na pobytu vytvořit pro klienty přátelskou atmosféru. Z rozhovorů vyplývá, že **přátelská uvolněná parta** a **vlídná atmosféra** je pro mnoho asistentů důležitá v jejich setrvání v organizaci. **Pevné přátelské vazby**, které si vytvořili, je jakýmsi způsobem drží u organizace a jsou i důvodem jejich další spolupráce s ní.

Otázka č. 7.

Jak vypadaly tvé začátky v organizaci?

Julie: „Do organizace jsem se etablovala rychle, přijali mě jak asistenti, tak i klienti. Co mi možná trošku dělalo zezачátku problém byla péče o osobní hygienu mé klientky.“

Alena: „Byla jsem ucho bez zkušeností, ale všichni mi ochotně pomáhali a všechno s trpělivostí vysvětlovali.“

Zdena: „Neměla jsem s lidmi s postižením žádné zkušenosti, ale i tak myslím, že moje začátky nebyly špatné.“

Monika: „Byla jsem "vyjukaná" a nejistá, ale postupem času člověk zjistí, kde jsou hranice, co se od něj očekává, naučí se ptát, jakou pomoc klient potřebuje a je si jistější. Hodně mi pomohla koordinátorka dobrovolníků a ostatní dobrovolníci.“

David: „Asistenci jsme se učili za pochodu přímo od klientů.“

Pavel: „Měl jsem sice již zkušenosti i s úkony osobní hygieny, přesunem z vozíku na lůžko, na WC apod., ale bylo to neporovnatelné s tím, co jsem zažil na pobytu, tj. 24 hodin s jedním klientem. To samé po psychické stránce.“

Hana: „Okamžitě jsme do té skvělé party zapadli. Péči o vozíčkáře mám už za ty roky nacvičenou, to mi problém nedělalo.“

Ondřej: „Byl jsem dost nejistý, nesmělý, relativně dlouho jsem si nebyl jistý, co je a není v komunikaci s klienty vhodné. Fyzickou manipulaci jsem si osvojil docela rychle.“

Začátky bez zkušeností, vzájemná pomoc

Většina dotázaných nedisponovala před tím, než přišla do styku s klienty **žádnou zkušeností s péčí** o imobilního člověka. Jak uvádí, úkonům péče o klienty se učili tzv. za pochodu, někdy s **pomocí ostatních asistentů nebo koordinátorky dobrovolníků**, jindy byli odkázáni sami na sebe. Někomu zprvu činilo problémy obstarání osobní hygieny klientů, jinému komunikace. Zaujalo mě, že vzhledem k typu postižení (pozn.: dmo často postihuje mimo pohybový aparát i komunikační schopnosti) uvedl pouze jeden dobrovolník, že problém mu činila komunikace s klientem. Ne však po stránce porozumění, nýbrž po stránce obsahové, tudíž vhodným zaujetím postoje a zvolením

tématu komunikace. Jen jeden z asistentů uvádí nejen fyzickou, ale i **psychickou náročnost**, se kterou se zpočátku svého působení potýkal.

Otázka č. 8.

Co tě na práci zpočátku nejvíc nadchlo?

Julie: „To, na jak kamarádky vlně se celé pobyty nesou.“

Alena: „Nadchla mě bezprostřednost lidí s postižením, jak se dokáží bavit, nebojí se zkusit i to, co se zdá vzhledem k jejich postižení nemožné (...) Nadchl mě i zápal dobrovolníků, hlavně jejich nenucený přístup ke klientům.“

Zdena: „Jak se člověk dostane tam, kam v běžném životě ne.“

Monika: „Pohoda jaká v organizaci panovala a pozitivní naladění ostatních dobrovolníků i klientů.“

David: „Prostě se mi moc líbilo potkávat nové lidi, poznávat jejich osudy a zkoumat postoj druhých.“

Pavel: „Je až neuvěřitelné, jak lidé v organizaci, nejen asistenti, ale i klienti na sebe dokáží „nalepit“ další a další lidi. Nadchla mě ta bezprostřednost a neformálnost všeho, co se kolem organizace děje. Nadchli mě jak klienti, tak asistenti - asistenti tím, jak dokáží o své práci mluvit s nadšením a přivést tak novou krev do řad dobrovolníků. Tak klienti, kteří vychvalují organizaci, kudy chodí, a nevědomky tak dělají nábor nových klientů.“

Hana: „To být v takové skvělé partě.“

Ondřej: „Obecné nadšení a optimismus klientů a neformální a přesto velmi efektivní práce organizace jako celku.“

Uvolněnost, klid, pohoda

Bezprostřednost, nadšení dobrovolníků i klientů a **pohoda** a **uvolnění**, jakou se organizace vyznačuje, byla opakujícím se prvkem, který dotázaní uváděli. V těchto odpovědích se opět opakuje optimistická povaha, která se zdá být pro organizaci

typickou. Respondenti uvádějí, že naladění a pohoda, která v organizaci panuje. Jeden dotázaný uvádí překvapení nad tím, jak organizace svou bezprostředností dokáže přijímat další a další členy a svou neformálností dokáže strhnout ke spolupráci další dobrovolníky.

Otázka č. 9.

Vzpomeneš si na chvíle, kdy se v organizaci cítíš šťastná/šťastný?

Julie: „Vždycky, když vidím, že program, který vymyslíme, klapne a klientům se líbí.“

Alena: „Když se program, který vymyslíme, lidem líbí a ještě dlouho o něm mluví jako o životním zážitku.“

Zdena: „Pokaždé, když vidím, že jsou šťastní klienti.“

Monika: „Těch chvil je mnoho a kromě velkých úspěchů klientů nebo veselých chvil s nimi, jsou to třeba i maličkosti, jako když proběhne stravování naprosto hladce a není třeba řešit žádný problém.“

David: „Mívám velkou radost, když vidím pozitivní emoce na tvářích našich klientů a asistentů. Moc mě těší a většinou hřeje ještě dlouhou dobu, když se povede uskutečnit velká akce, všichni si to pořádně užijeme a vidím na klientech, jak jsou nadšení, že se jim splnil sen.“

Pavel: „Asi když vidím šťastné klienty.“

Hana: „Šťastná se cítím už od nástupu do autobusu, kterým vyjíždíme na pobyt až do doby, kdy se vracíme. Mám radost, když se všichni ve zdraví sejdeme.“

Ondřej: „V organizaci se cítím šťastný prakticky stále, to je hlavní důvod, proč dělám dobrovolníka.“

Radost ze spojení klientů

Při dotazu na to, kdy se dobrovolník cítí v organizaci šťastný, se naprostá většina respondentů shoduje v tom, že **šťastnými je činí štěstí klientů**. Satisfakcí jim je vidět, že čas, který věnovali přípravě programu, nebyl zbytečný, a že klienti ho přijali kladně a

jsou z něj **nadšení**. Ne vždy se podaří všechny správně namotivovat, aby se účastnili přichystaného programu. Jeden respondent dokonce uvedl, že pocit, který mu přináší aktivita v organizaci je přesně ten hlavní důvod (motivace), proč se dobrovolnictví věnuje. Štěstí přináší i **maličkosti** ve smyslu hladkého průběhu celých akcí, kdy nedochází k žádným nepříjemným událostem.

Otázka č. 10.

Jak vnímá dobrovolnictví tvá rodina?

Julie: „Myslím si, že svým způsobem jsou na mě hrdí.“

Alena: „Rodiče velmi kladně, jsou hrdí.“

Zdena: „Velmi pozitivně.“

Monika: „Zpočátku tomu moc nerozuměli, ale teď už mě podporují.“

David: „Podporují mě a myslím, že jsou na mě dokonce hrdí. Berou na vědomí, že organizace se stala součástí mého života a že ke mně patří.“

Pavel: „Bráchovi a mámě to bylo jedno, tátovi vesměs taky, jen se divil, že to dělám zadarmo.“

Hana: „Rodina je ráda, že jsme si našli kamarády. Myslím, že jsou rádi, že takhle vyrazíme s partou.“

Ondřej: „Jako dobrodružství, kterému fandí, ale sami si jej nedovedou příliš představit (tak jako jsem to dříve nedokázal ani já).“

Podpora rodiny

Zde se respondenti v poměrně velkém počtu (sedm z osmi) shodují, že mají v rodině pro tuto aktivitu **velkou podporu**. Vyrovnané rodinné prostředí, **pozitivní vnímání** toho, co a jak dělají a opora nejbližších je společným pojítkem odpovědí. Pouze jeden dotazovaný uvedl, že rodina zaujímá k jeho práci neutrální postoj a že je jim jeho snažení jedno.

Otázka č. 11.

Jak vnímá dobrovolnictví tvé okolí, známí, kamarádi?

Julie: „Myslím, že to berou.“

Alena: „Obdivují to, co dělám.“

Zdena: „Obdivují mě.“

Monika: „Vědí, o co jde a rozumí tomu, že mě to baví.“

David: „Podporují mě, mám jejich obdiv.“

Pavel: „Všichni jednoznačně pozitivně. Někteří např. obdivují, že při své práci v sociální oblasti jsem ještě měl chuť a čas na dobrovolnickou činnost ve stejném oboru.“

Hana: „Stejně jako rodina. Známi se mě ptali, co třeba na tom pobytu s vozičkářema děláme. Docela mě těší, že mají zájem.“

Ondřej: Kladně. Zpravidla si vystačí s reakcí: "To bych nemohl dělat." Většinou se ale zajímají o to, co s lidmi na pobytech děláme, jak pobyty probíhají a v jaké pozici tam vlastně figurují. Lidi v mém okolí nemají, pokud vím, s lidmi s handicapem zkušenost.

Uznání přátel

Reakce na tuto otázku jsou podobné jako na otázku předchozí. Bez výjimky každý respondent uvedl, že jeho okolí a kamarádi přijímají fakt, že se věnuje dobrovolnictví **kladně**. Někteří vyjadřují svůj **obdiv**, jiní **podporu** a další to prostě „berou“. Někteří uvádějí, že se přátelé a známí o organizaci **zajímají** a na práci v organizaci doptávají.

Otázka č. 12.

Co tě na dobrovolničení baví?

Julie: „Třeba to, že se s vozičkářema dostaneme do míst, kam bychom jinak nepřišli. Baví mě i to, jakým způsobem vnímá naše snažení veřejnost.“

Alena: „Ten pocit, že to má smysl. Ráda trávím s tou partou kolem organizace čas.“

Zdena: „Baví mě se bavit a pomáhat přitom.“

Monika: „Pocit ze smysluplné práce.“

David: „Mám rád ten pocit, když pomůžu druhému a vidím, že jsem užitečný.“

Pavel: „Získávání nových zkušeností, kontaktů, poznávání nových lidí a míst.“

Hana: „Baví mě tedy společnost lidí kolem organizace.“

Ondřej: „Je to hlavně společnost kamarádů (klientů i asistentů), v nějaké odměřené a striktně formální společnosti bych asi dobrovolníka dělat nevydržel. Baví mě taky různé akce, které organizace na pobytech v hojnosti pořádá.“

Čas strávený s kamarády, zároveň užitečně a smysluplně

Další z respondentů hovoří zase o tom, že pokud by v organizaci nepanovala takový přátelská atmosféra, jako panuje, nevydržel by u práce dobrovolníka. Zde je tedy velmi zřetelné, že to, co asistenty na organizaci baví je právě **společnost lidí**, se kterou se rádi setkávají. Jedna z asistentek uvedla, že na práci dobrovolníka ji baví, že s klienty (díky mnoha činnostem, které jsou na pobytech na programu) navštíví místa, kam by se možná sama ani nepodívala. Dodává, že ráda pozoruje, jak snažení dobrovolníků vnímá veřejnost. Zde můžeme vidět, že mínění veřejnosti vůči organizaci jí není lhostejné.

Otázka č. 13.

Kdybys měla/měl říct, proč být dobrovolníkem, co bys řekla/řekl?

Julie: „Otevrou se vám obzory, na plno věcí začnete koukat jinak. A pak taky pro ten výsledný pocit, že děláte dobrou věc.“

Alena: „Dobrovolnictví je uspokojující po všech stránkách. Dobrý pocit, uznání od okolí, společnost dobrých lidí, vděčnost, praxe do života.“

Zdena: „Protože se člověk podívá na život z jiného úhlu a zjistí najednou, že ve svém životě řeší věci, které, i když se zdají jako veledůležité, jsou najednou zbytečné.“

Monika: „Každý by si to měl zkusit. Je to dobrá zkušenost do života a mnohým lidem by to přineslo více pokory.“

David: „Nejdříve začni mít rád sebe, uvědom si, co pro tebe udělala rodina, společnost, příroda. A pořádně se začni dívat kolem sebe.“

Pavel: „Člověk jako dobrovolník získá spoustu zkušeností, pozná nové lidi, nová místa, a ještě u toho pomáhá druhým.“

Hana: „Běž do toho. Získáš pocit užitečnosti, budeš si víc vážit sám sebe. A taky poznáš plno nových zajímavých lidí.“

Ondřej: „Člověk získá v určitých věcech nadhled, který dříve neměl. V případě DMO POBYTŮ je to navíc zábavná a velmi otevřená společnost.“

Získání nadhledu a nových zkušeností

V poslední otázce jsem se po respondentech chtěla, aby se zamysleli nad tím, co by řekli člověku, který uvažuje o dobrovolnictví, ale ještě není zcela rozhodnut. Ve výčtu kladných přínosů dobrovolnictví nalzáme pocit **smysluplné práce** pro dobrou věc, neopakovatelné **zkušenosti** do života a **uznání od okolí a poznání nových lidí**. Tři dotázaní shodně uvádějí, že cítí přínos dobrovolnictví v **získání nadhledu** nad vlastním bytím, a vnímání života z jiného úhlu, čímž vzniká prostor k získání pokory.

5.7 Analýza výsledků výzkumu

Výzkum si kladl za cíl zjistit, jaká je motivace dobrovolníku k poskytování osobní asistence v rámci konkrétní neziskové organizace. Reprezentativním vzorkem respondentů byli dobrovolníci aktivně působící v neziskové organizaci DMO POBYTY. Mezi dotazovanými bylo pět žen a tři muži. Šest z celkových osmi respondentů jsou vysokoškolští absolventi. Někteří z nich studují vysokou školu. Ve většině případů je/byla jejich studijním oborem sociální práce nebo věda s ní příbuzná. Pouze jeden z asistentů se sociální práci věnuje ve svém pracovním životě na profesionální úrovni.

Ze získaných rozhovorů jsem se snažila vyzvednout společné prvky, ze kterých by bylo možné usuzovat nad motivací respondentů k dobrovolnictví. Poté, co jsem za každou

otázkou vytvořila komentář k odpovědím, jsem našla společné téma odpovědí a zvýraznila prvky, které by se, dle mého názoru, mohly stát motivy k výkonu dobrovolnické činnosti v neziskové organizaci.

V otázce, co vedlo respondenty k tomu, věnovat se dobrovolnictví se objevila, mimo tvrzení, že k dobrovolnictví je přivedla chuť *pomáhat a smysluplně využít svůj volný čas*, také informace o tom, jakým způsobem se do organizace dostali. Zde nacházíme propojení s kapitolou 3.1. Získávání dobrovolníků. Ukazuje se, že nejsilnějším nástrojem pro jejich příchod do organizace je osobní nabídka spolupráce od známého či kamaráda, který má s organizací předchozí zkušenost. Díky osobitému sdělování aktivit, které organizace pořádá a následných zážitků s nimi spjatými, vzniká vysoká pravděpodobnost pozitivního oslovení možného budoucího asistenta.

Pro některé respondenty, i když ne všichni to explicitně v rozhovoru uvedli, je určitou motivací i fakt, že *okolí na ně nahlíží s úctou a obdivem*. To, že rodina je na ně hrdá za to, co dělají a že to dělají bez nároku na odměnu, se stalo jedním z důvodů, proč tuto činnost vykonávat. Stejně to je u přátel, známých a blízkého okolí. Významným a dle mého názoru nejsilnějším motivem pro dobrovolníky, je v případě organizace DMO POYBYTY fakt, že dobrovolníci spolu s asistenty tvoří partu. Pořádané akce tak odehrávají v duchu přátelské a uvolněné atmosféry. Asistenti i klienti mezi sebou nacházejí nové přátele a zjišťují, že jsou tzv. na stejné vlně.

Výsledky naznačují, že hlavními motivy, pro výkon dobrovolnické služby v neziskové organizaci DMO POBYTY jsou následující:

chuť pomáhat a smysluplně přitom využít svůj volný čas
činit šťastnými lidi s těžkými životními osudy
setkávat se s přáteli v uvolněném prostředí
získat nadhled a nové zkušenosti

Pokud bychom chtěli potvrdit, či vyvrátit, zda se skutečnosti zjištěné výzkumem shodují s tezemi v odborné literatuře a srovnáme výsledky výzkumu s vědeckými tezemi, dostáváme se k závěru, že jsou v mnoha ohledech shodné.

Například Kořínková uvádí, že: „*Dobrovolníkům působícím ve zdravotně sociální oblasti přináší jejich činnost hlavně pocit užitečnosti a smysluplnosti, nový úhel pohledu na životní hodnoty a vědomí skutečné hodnoty zdraví.*“ (Kořínková, 2005, str. 4).

Novotný a Lukeš popisují nejrozšířenější motivy k dobrovolnictví. Jsou mezi nimi dobrý pocit z pomoci druhým, pocit smysluplnosti a naplnění, navázání nových vztahů, využití volného času (...) (Novotný, Lukeš a kol., 2008). I v tomto směru nalzáme podobnosti s výsledky výzkumu.

Zajímavé je, že žádný z dotazovaných neuvedl jako motiv své náboženské přesvědčení, přestože někteří z nich jsou „aktivními“ věřícími. Podle Hynka věřící lidé velmi často vidí v dobrovolnictví „službu Bohu“ či „předávání Boží lásky“, i když to nebývá převažujícím prvkem v motivaci.“ (Hynek, 2006).

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na problematiku dobrovolnictví v sociální práci a motivaci k němu. Cílem práce bylo zmapovat motivy a zjistit tak, jaká je motivace dobrovolníků v konkrétní neziskové organizaci.

Diplomová práce je rozdělena na dva základní celky – teoretickou a praktickou část. Teoretická část pak následně do čtyř kapitol. V první kapitole se věnuji motivaci. V podkapitolách rozebírám různé pohledy, tedy teorie a motivy. Uvádím i kapitolu dotýkající se negativní motivace v kontextu sociální práce, potažmo dobrovolnictví. Druhá kapitola pojednává o dobrovolnictví. Zaměřuji se zde charakteristikám dobrovolnictví jako pojmu a uvádím některé jeho definice. Dále stručně popisuji historické pozadí vzniku dobrovolnictví, oblasti a druhy dobrovolnictví. Nezapomínám ani na legislativní ukotvení, zákony a deklaráce. Obsahem třetí kapitoly je dobrovolník. Pozornost věnuji se jak způsobům získávání dobrovolníků pro organizace, tak koordinátorovi dobrovolníků, tak i formálním náležitostem jako je smlouva o dobrovolnické činnosti, mlčenlivost a kodex dobrovolníka. Čtvrtá kapitola představující dobrovolníky v nestátním neziskovém sektoru je doplněna o popis konkrétní organizace, jejíž dobrovolní osobní asistenti se stali respondenty výzkumu uvedeného v empirické části práce.

Praktická část obsahuje metodologii výzkumu, popis a profil výzkumného vzorku, dále metodu zpracovaných dat a konkrétní zpracování výzkumu. Pro získání dat jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Svou pozornost zaměřuji na neziskovou organizaci DMO POBYTY. V rozhovorech, pomocí strukturovaných otázek zjišťuji, co vede dobrovolníky této organizace pomáhat druhým bez nároku na odměnu.

Analýza rozhovorů naznačuje, že motivací dobrovolníků v organizaci DMO POBYTY je fakt, že smysluplně využívají svůj volný čas, pomáhají a činí tak šťastnými lidi se zdravotním postižením a získávají přitom nové zkušenosti a životní nadhled. Patrný je zde i velmi silný aspekt přátelství jak mezi klienty, tak asistenty zároveň.

Seznam použité literatury

ARMSTRONG, Michael. Odměňování pracovníků, 1. vydání. Praha: GRADA Publishing a.s., 2007. 442 str., ISBN 978-80-247-2890-2.

BĚLOHLÁVEK, František. Organizační chování: Jak se každý den chovají spolupracovníci, nadřízení, podřízení. 1. vydání. Olomouc: Rubicon, 1996. 343 s. ISBN 80-85839-09-1.

BERANOVÁ, Irena. Příspěvek v Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace, Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum, 2003. ISBN neuvedeno.

ČECHOVÁ, Gabriela. Příspěvek v Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace, Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum, 2003. ISBN neuvedeno.

DISMAN, Miroslav., Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, 1993. 374 str. ISBN 978-80-246-0139-7.

FRANCLOVÁ, Marta. Zahájení školní docházky. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing a.s., 2013. 176 str. ISBN 978-80-247-4463-6.

FRIČ, Pavol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. 1.vydání. Praha: NROS, 2001, str. 115 str. ISBN 80-902633-7-2.

HARTL, Pavel. Stručný psychologický slovník. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. 312 str. ISBN 80-7178-803-1.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum, Základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. 408 str. ISBN 978-80-7367-485-4.

HOMOLA, Miloslav. Motivace lidského chování. 1. vydání. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1972. 356 str., ISBN 14-478-77.

HRABAL, Vladimír a PAVELKOVÁ, Isabella a MAN, František. Psychologické otázky motivace ve škole. 1. vydání. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984. 256 str. ISBN: 14-566-84.

JIRÁNEK, Radek. Novela zákona o dobrovolnické službě. In: Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy. Holešov: TYPOserevis, 2010, 100 str., ISBN neuvedeno.

KOHOUTEK, Rudolf a kol. Základy sociální psychologie. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 1998. 181 str. ISBN 80-7204-064-2.

KOSINA, Karel a kol. Dobrovolnictví a metodika práce s dobrovolníky, 1. vydání. Praha: AGNES, 2003. 79 str. ISBN 80-902633-X-7.

KOŘÍNKOVÁ, Ivana. Anketa. *SP - Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Lupress s.r.o. 2011, 4/2011, ISSN: 1213-6204.)

KRAUS, Josef a kol. Dětská mozková obrna, 1. vydání. Praha: GRADA Publishing a.s., 2004. 348 str. ISBN 80-247-1018-8.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

Metodické doporučení Ministerstva kultury pro dobrovolnictví v kultuře a umění, Praha: Národní informační a poradenské středisko pro kulturu, 2015, ISBN 978-80-7068-292-0.

MRÁČKOVÁ, Alžbeta. Manažment dobrovoľníkov: Odborná publikácia vydaná v rámci projektu Posilnenie ľudských zdrojov vzdelávaním. 1. vydání. Bratislava: Liga za duševné zdravie SR, 2009. 45 str. ISBN 978-80-970123-3-5.

MRKVIČKA, Jiří. Člověk v akci: Motivace lidského jednání. 1. vydání. Praha: Avicenum, 1971. 184 s. ISBN 08-030-71.

NAKONEČNÝ, Milan. Motivace chování. 3. vydání. Praha: Triton, 1997. 600 str. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. Psychologie osobnosti. 1. vydání. Praha: Academia, 1998. 340 str. ISBN 80-200-0628-1.

NOVOTNÝ, Petr a kol. Nový občanský zákoník, principy a základní pojmy. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing a.s. 2014, 144 str. ISBN 978-80-247-5163-4.

NOVOTNÝ, Michal a STARÁ, Ivana a kol. Dobrovolníci v nemocnicích. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697-5.

NOVOTNÝ, Jiří a LUKEŠ, Martin a kol. Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací. 1. vydání. Praha: Economica, 2008. 224 str. ISBN 978-80-245-1473-4.

PELIKÁN, Jiří. Základy empirického výzkumu pedagogických jevů. 1. vydání. Praha: Karolinum, 2007. 270 str. ISBN 978-80-7184-569-0.

PLAMÍNEK, Jiří. Řízení neziskových organizací: první český rádce pro pracovníky v občanských sdruženích, nadacích, obecně prospěšných společnostech, školách, církvích a zdravotnických zařízeních. 1. vydání. Praha: Nadace Lotos, 1996. 186 s. ISBN v knize neuvedeno

REICHEL, Jiří. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. 1. vydání. Praha: GRADA publishing s.r.o., 2009. 192 str. ISBN 978-80-247-3006-6.

SVATOŠ, Vladimír. Motivace a spolupráce In: PLAMÍNEK, Jiří. Řízení neziskových organizací: první český rádce pro pracovníky v občanských sdruženích, nadacích, obecně prospěšných společnostech, školách, církvích a zdravotnických zařízeních. 1. vydání. Praha: Nadace Lotos, 1996. 186 s. ISBN v knize neuvedeno

ŠEDIVÝ, Marek a MEDLÍKOVÁ, Olga. Úspěšná nezisková organizace, 2. vydání. Praha: GRADA Publishing a.s., 2011. 160 str. ISBN 978-80-247-4041-6.

ŠORMOVÁ, Lucie a KLÉGROVÁ, Alžběta. Dobrovolnictví. 1. vydání. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s. ISBN 80-86991-68-7.

ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 1. vydání. Praha: Portál, 2007. 377 str. ISBN 978-80-7367-313-0

TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2. vydání, Praha: Portál, 2006, 152 str., ISBN 80-7367-178-6.

VÉVODA, Jiří. a kol. Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví, 1. vydání. Praha: GRADA Publishing a.s., 2013, 160 str., ISBN 978-80-247-4732-3.

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví, Amsterdam, 2001.

VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. Sociální psychologie – Sociálna psychológia. 1. vydání. Praha: ISV – nakladatelství, 1997. 454 str. ISBN 80-85866-20.

Elektronické zdroje

Co je dětská mozková obrna [online]. [cit. 2016-05-28]. Dostupné z:

<http://www.detska-mozkova-obrna.cz/dmo/co-je-dmo>

Dobrovolníci, [online]. [cit. 2016-03-12]. Dostupné z:

<http://www.cuscz.cz/sluzby-servis/dobrovolnici.html>

Jaroslav Hynek: *Motivace k dobrovolnictví*. Protein, 2006, ročník VIII, str. 5 – 8.

[online]. [cit. 2016-20-06]. Dostupné z:

[z http://www.ymca.cz/protein/pdf/p_06_04c.pdf](http://www.ymca.cz/protein/pdf/p_06_04c.pdf)

Lucie Václavková: *Specifika řízení lidských zdrojů v malých a středních podnicích a neziskových organizacích*, [online]. [cit. 2016-09-04]. Dostupné z:

http://www.neziskovky.cz/sdata/Vyzkumna_zprava_z_projektu_476.pdf

Marie Dohnalová: *Definice neziskového sektoru*. [online]. [cit. 2016-26-03]. Dostupné z:

[http://cvns.econ.muni.cz/prenos_souboru/is/soubory/web/138-scan22-definice-
neziskoveho-sektoru.pdf](http://cvns.econ.muni.cz/prenos_souboru/is/soubory/web/138-scan22-definice-neziskoveho-sektoru.pdf)

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, [online]. [cit. 2016-02-16]. Dostupné z:

<http://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

Příspěvek ze závěrečné konference SAFE (Projekt české rady dětí a mládeže) - Jiří Tošner (HESTIA), [online]. [cit. 2016-04-12]. Dostupné z:

<https://www.youtube.com/watch?v=R2CwIXzMLMM>

Vlastnosti a dovednosti koordinátora, [online]. [cit. 2016-03-20]. Dostupné z:

<http://www.cuscz.cz/sluzby-servis/dobrovolnici.html>

Výroční zpráva za rok 2015, [online]. [cit. 2016-05-29]. Dostupné z:

<http://www.dmopobyty.cz/web-dokumenty/2016/2015-vyrocní-zprava.pdf>

Vzory smluv a doporučených formálních náležitostí, *Výstup z projektu kvality zdravotních služeb a bezpečnosti pacientů 2008*, [online]. [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: www.dobrovolnik.cz/res/data/011/001453.doc

Zákon o dobrovolnické službě, [online]. [cit. 2016-01-17]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/mporadna/zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe>

Ostatní zdroje

Zákon č. 198/2002 Sb., *O dobrovolnické službě*

Zákon č. 89/2012 Sb., *Občanský zákoník*

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Přepis rozhovorů s dobrovolnými osobními asistenty

Příloha č. 2 – Dohoda o dobrovolnické činnosti

Příloha č. 3 – Všeobecná deklarace o dobrovolnictví