

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Bakalářská práce

Dobrovolník v neziskové organizaci Život 90, z.ú.

Autor práce: Kristýna Rajtová

Vedoucí práce: Mgr. Petr Vrzáček

Praha 2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně. Všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného titulu.

V Praze dne:

Podpis.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé práce Mgr. Petrovi Vrzáčkovi, za jeho cenné rady a připomínky. Poděkování patří také všem participantům mého výzkumu.

Obsah

Abstrakt.....	6
ÚVOD.....	8
1. TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1.1 Dobrovolník sám o sobě.....	9
1.1.1 Kdo je dobrovolníkem?.....	9
1.1.2 Motivace a faktory vedoucí k dobrovolnictví.....	10
1.1.3 Rozdíl mezi motivem a motivací.....	10
1.1.4 Motivace k dobrovolnictví.....	11
1.1.5 Nevhodná motivace.....	12
1.1.6 Co dobrovolníky podporuje a co je brzdí.....	14
1.1.7 Syndrom vyhoření a ztráta motivace.....	14
1.2 Dobrovolník a organizace.....	15
1.2.1 Proč je důležité mít dobrovolníky?.....	15
1.2.2 Jak získávat dobrovolníky.....	16
1.2.3 Podmínky dobrovolnické služby.....	16
1.2.4 Koordinátor dobrovolníků.....	17
1.2.5 Supervize.....	18
1.2.6 Vzdělávání dobrovolníků.....	19
1.2.7 Odměňování dobrovolníků.....	20
1.3 Dobrovolník a další dobrovolníci.....	20
1.3.1 Socializace.....	20
1.4 Dobrovolník a senior.....	21
1.4.1 První setkání.....	21
1.4.2 Témata a činnosti při návštěvě seniorů.....	22
1.4.3 Možná nedorozumění.....	23
1 EMPIRICKÁ ČÁST.....	24

2.1 Metodologické ukotvení a hlavní cíle	24
2.1.1 Výzkumná strategie.....	25
2.1.2 Výběr vzorku.....	26
2.1.3 Technika sběru dat a analýza	27
2.1.4 Etika výzkumu	27
2.2 Představení organizace.....	28
2.3 Dobrovolník sám o sobě.....	30
2.4 Dobrovolník a organizace	31
2.4.1 Koordinátor/ka a vedení organizace.....	31
2.4.2 Vzdělávání a supervize dobrovolníků	32
2.4.3 Odměňování dobrovolníků.....	33
2.5 Dobrovolník s dalšími dobrovolníky	34
2.5.1 Socializace.....	34
2.6 Dobrovolník a klient (senior).....	34
2.7 Celková spokojenost dobrovolníků.....	35
ZÁVĚR	36
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	38
PŘÍLOHA – OTÁZKY Z ROZHOVORU	40

Abstrakt

V teoretické část pojednává o tom, co dobrovolníci potřebují ke své činnosti v neziskové organizaci a co je naopak může brzdít. V empirické části práce mapuje podmínky dobrovolníků v neziskové organizaci Život 90, z.ú. Podmínky, které panují v neziskové organizaci jsem sledovala v různých úhlech pohledu. První je dobrovolník sám o sobě, druhý dobrovolník a organizace, třetí dobrovolník s dalšími dobrovolníky a čtvrtý dobrovolník s klientem. Práce má poukázat na aspekty podmínek dobrovolnické služby v neziskové organizaci Život 90, z.ú. na základě rozhovorů s dobrovolníky a může tak sloužit jako zpětná vazba pro neziskovou organizaci Život 90, z.ú. a jako model pro další neziskové organizace.

Klíčová slova

Dobrovolník, nezisková organizace, organizace, vzdělávání, supervize

ÚVOD

Každý neví, co je zapotřebí, aby se člověk mohl stát dobrovolníkem. Slovo dobrovolnictví má široký význam. Má bakalářská práce se věnuje dobrovolnictví v neziskové organizaci.

„Neziskový sektor popisuje formální sektor mezi státem a trhem jako oblast působení soukromých organizací zaměřených na jiné cíle, než je dosahování zisku.“ (Dílčí studie ke Státní politice vůči NNO na léta 2015 – 2020, 2015) Neziskové organizace jsou zakládány za účelem nějakého společensky prospěšného cíle. I přestože nejsou zakládány kvůli zisku, tak mohou generovat zisk, avšak nesmí si ho vlastníci přerozdělovat, ale musí ho vrátit zpět do organizace, aby co nejvíce naplňovali společný cíl organizace.

K tomu, aby organizace mohla dosahovat svých cílů potřebuje odhodlané a věrné zaměstnance, kteří se budou aktivně podílet na dosažení cílů organizace. Díky omezenému rozpočtu neziskové organizace zaměstnanci nezvládnou všechno. Každá nezisková organizace potřebuje dobrovolníci, kteří jsou pro ni nesmírně cenní. „Dobrovolníci jsou podobně jako pracovníci nesmírně cenné aktivum, tj. něco, co pomáhá vytvářet hodnotu a přináší prospěch. Nezanedbatelná hodnota dobrovolnictví je osobní přihlášení se k programu a poslání organizace.“ (Vrzáček a kol., 2000) Dobrovolníci se podepisují na prestiži organizace, a proto také ovlivňují dosahování společných cílů neziskových organizací. Dobrovolníci jsou pro neziskové organizace nenahraditelní, proto by se každá organizace stejně jako o zaměstnance měla starat i o dobrovolníky.

Já sama jsem dobrovolnicí v neziskové organizaci Život 90, z.ú. Víím, že nás dobrovolníky nutně nespojuje věk, vzdělání nebo naše povolání, ale spojuje nás právě potřeba pomáhat, která nás všechny dobrovolníky naplňuje. Mě osobně na začátku mé dobrovolnické služby překvapilo, že věk nehraje v dobrovolnictví vůbec žádnou roli. A tak i většina dobrovolníků v neziskové organizaci Život 90, z.ú. jsou senioři. Téma práce jsem si vybrala, protože jsem nikdy neměla problém s organizační strukturou neziskové organizace Život 90, z.ú., naopak jsem dokázala ocenit, jak při, tak velkém počtu dobrovolníků funguje vše okolo dobrovolnictví, jak má. Existují organizace, kterým se nedaří získat a udržet dobrovolníky. Rozhodla jsem se, že svou bakalářskou práci poskytnu návod, jak mít spokojené dobrovolníky.

Ve svém práci používám převážně maskulinní formu (dobrovolník), jelikož všechny zdroje, z kterých jsem čerpala, používají taktéž maskulinní formu.

1. TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Dobrovolník sám o sobě

1.1.1 Kdo je dobrovolníkem?

Podle zákona o dobrovolnické službě může být dobrovolníkem fyzická osoba: „starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí.“ Žádné jiné věkové omezení pro činnost dobrovolnické služby není. Proto můžeme v neziskových organizacích najít i dobrovolníky seniorního věku.

Každý z nás dokáže definovat dobrovolníka. Je to někdo, kdo se ze své vlastní svobodné vůle angažuje a pomáhá. Mnohdy bývají ostatními lidmi dobrovolníci oceňováni pro jejich odhodlání pomáhat druhým.

Definovat dobrovolníka můžeme i takto: „Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v rámci dohodnuté spolupráce spolehnout.“ (Tošner, Sozanská, 2006).

Etický kodex, který podepisuje každý dobrovolník Života 90 popisuje dobrovolníka takto: Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým. Nicméně nemůže to být doslovně kdokoliv např. nesvéprávné osoby anebo osoby se zápisem v rejstříku trestů se nemohou stát dobrovolníky.

Já sama jsem dobrovolnicí v neziskové organizaci Život 90, z.ú. Víím, že nás dobrovolníky nutně nespojuje věk, vzdělání nebo naše povolání, ale spojuje nás právě potřeba pomáhat, která nás všechny dobrovolníky naplňuje. Mě osobně na začátku mé dobrovolnické služby překvapilo, že věk nehraje v dobrovolnictví vůbec žádnou roli. A tak i většina dobrovolníků v neziskové organizaci Život 90, z.ú. jsou senioři.

1.1.2 Motivace a faktory vedoucí k dobrovolnictví

Dobrovolníci se v mnoha ohledech liší. Například v tom, co dělají dobrovolníci mimo neziskové organizace, ale i třeba v jejich motivaci stát se dobrovolníkem. Nicméně i zde nacházíme společné motivy.

Motivace je zde klíčová, protože na rozdíl od jiných činností dobrovolníci nejsou oceněni za dobrovolnickou službu finančně. Proto se domnívám, že musí být jedinec silně motivován k tomu ve svém volném čase pomáhat bez nároku na mzdu.

1.1.3 Rozdíl mezi motivem a motivací

Pavel Hartl (1993) uvádí, že „motiv je pohnutka, příčina činnosti, jednání člověka zaměřen na uspokojení určité potřeby. Motiv má cíl a směr, intenzitu, trvalost. Trvalost pramení z podnětů vnitřních, 11 vědomých, bezděčných, podvědomých, anebo vnějších. Motivy mají významnou úlohu při emoční, myšlenkové a fantazijní činnosti člověka. Motivy bývají různě klasifikovány, nejčastěji s dělením potřeb.“

Motiv můžeme chápat jako našeho vnitřního činitele, který může vést ke změně našeho chování. To znamená, že motivy dávají lidskému jednání smysl. Motivy jsou opět velmi individuální u každého člověka, protože neexistují žádné univerzální postupy v lidských reakcích na situace, které nás potkávají v každodenním životě. Za stejných situací, lidé jednájí odlišně. S čím souhlasí jeden, nemusí souhlasit druhý a naopak. A protože v našich reakcích a našem rozhodování nás nikdy neovlivňuje jen jeden motiv, jde o komplex motivů, které se vzájemně ovlivňují a vytváří síť, která se propojuje.

Alena Plháková (2003) popisuje motivaci takto: „motivace je souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního.“ Motivace je široký proces, který zahrnuje všechny naše motivy k tomu něco vykonat nebo něčeho dosáhnout.

Dle Smékala můžeme motiv označit také jako potřebu. „Potřeba je stav osobnosti. Tento stav odráží rozpor mezi tím, co je dáno a tím, co se jeví osobnosti jako nutné. Potřeba, jako základní druh motivů, energetizuje, zaměřuje a udržuje jednání, tak aby cíle bylo dosaženo. Teorií motivace je mnoho. Jako nejoblíbenější klasifikací potřeb lze uvést teorii potřeb navrženou humanistickým psychologem A. Maslowem. Jedná se o teorii, která předpokládá

vertikální řetězení potřeb, ve které nejdříve jsou uspokojeny nižší potřeby a pak teprve se mohou rozvíjet potřeby vyšší.“ (Smékal, 2002) Potřeby jsou znázorněny prostřednictvím pyramidy. Na vrcholku pyramidy je potřeba seberealizace a pod ní je uznání a sebeúctu, sounáležitost a láska, bezpečí a láska a úplně ve spodu jsou fyziologické potřeby.

Další teorií motivace je Herzbergova teorie dvou faktorů. Svoji teorii Herzberg vysvětlil tak, že výkon zaměstnanců závisí na míře spokojenosti, kterou zažívají ve svém pracovním prostředí. Motivaci vidí jako faktor, který žene lidi k lepším výkonům v zaměstnání. Podle Herzbergovi teorie faktory, které řídí zaměstnance jsou motivační a hygienické. Tyto faktory ovlivňují míru spokojenosti nebo nespokojenosti. Je založena na předpokladu, že člověk má dvě skupiny protikladných potřeb: svým charakterem subhumání, živočišná potřeba vyhnout se bolesti, a naproti tomu typicky a výhradně lidská, kulturní potřeba psychického růstu“ (Herzberg 1991 dle Bedrnová, Nový 2002, s. 269). Hygienické faktory se promítají do pracovního prostředí, můžeme je také popsat jako vnější faktory motivace. Příkladem hygienických faktorů je politika organizace a její vedení, kontrola a plat, mezilidské vztahy a pracovní podmínky. Motivátory se vztahují k práci jako takové. Jejich příkladem je úspěch, uznání, odpovědnost a možnost postupu. Zatímco hygienické faktory nemají vliv na spokojenost, ale na nespokojenost, pokud nejsou splněny. Tak motivátory mají přímý vliv na spokojenost pracovníků.

1.1.4 Motivace k dobrovolnictví

Motivace každého dobrovolníka je individuální. Působí zde několik faktorů, které ovlivňují rozhodnutí, proč se stát dobrovolníkem. Společným faktorem je altruismus. „Morální princip předpisující potlačit vlastní egoismus (viz ego), nezištná služba bližnímu, ochota obětovat vlastní zájem ve prospěch jiných, mravní princip, podle něhož je blaho jiného a on sám mravně důležitější než mé vlastní já a vlastní blaho, resp. reálné chování vědomě nebo nevědomě založené na těchto principech nebo jim odpovídající.“ (Sociologická encyklopedie). Altruismus můžeme vysvětlit tak, že dobrovolník má potřebu pomáhat druhým nezištně ze své vlastní vůle.

Další motivací může být pro jedince, že je jedinec sám o sobě rád ve společnosti a chce být v kontaktu s dalšími lidmi, tak si dobrovolnictvím vylepšuje svoji kvalitu života. Příkladem Benedíková uvádí, že se jedinci dobrovolnictvím zvyšuje sebevědomí, protože se skrze dobrovolnictví má možnost seberealizovat.

Mnoho dobrovolníků poté popisuje, že dobrovolnictví vykonávají kvůli zodpovědnosti vůči klientovi či komunitě. Benedíková (2012) říká, že dobrovolnictví je o vztahu s druhým člověkem. Proto je zřejmé, že zejména po dlouhodobém dobrovolnictví vzniká osobní vztah mezi dobrovolníkem a klientem.

Z dobrovolnictví sice neplyne finanční zisk, ale dá se zde mluvit i o jiném zpětném zisku. Například zisk z hlediska zkušeností, které můžeme uplatnit v našem zaměstnání anebo vzdělání. „Odměna tkví v získávání nových zkušeností, kontaktů i přátel. Využití volného času je smysluplné a velkou motivační sílu má získaný pocit užitečnosti, například u žen v důchodovém věku anebo u dlouhodobě nezaměstnaných.“ (Zášková, Mojžíšová, 2011) Motivem může být také učení se od ostatních, získávání nových znalostí, dovedností a formování vlastních postojů.

Velmi využívaný k výzkumu motivace dobrovolníků je model Volunteer Function Inventory (Inventář dobrovolnických funkcí). Inventář byl navržen Gilem Clarym a Markem Snyderem (Matulayová et al., 2016). Pomocí inventáře můžeme zkoumat tyto motivy k dobrovolnictví:

- 1) Hodnotové funkce (values) – dobrovolníci udávají např. pomoc lidem, kteří to potřebují, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodněni
- 2) Funkce porozumění (understanding) – Dobrovolníci hledají způsob, díky kterému by více porozuměl světu a uplatnil dovednosti, které se mu jinde nedaří uplatnit
- 3) Růstová funkce (enhancement) – snaha najít duševní růst skrze dobrovolnickou činnost
- 4) Kariérní funkce (career) – snaha najít získat pracovní zkušenosti skrze dobrovolnickou činnost
- 5) Sociální funkce (social) – posílení společenských vztahů díky dobrovolnictví
- 6) Ochranná funkce (protective) – používá dobrovolnictví k tomu, aby snížil osobní negativní pocity o sobě, jako je například vina, nebo se takto snaží vyřešit své osobní problémy (Clary, Snyder a spol., 1998).

1.1.5 Nevhodná motivace

Mezi motivy dobrovolnictví však můžeme najít i negativní motivy. Hynek (2006) ve své knize jmenuje tyto příklady negativních motivů:

- Substituční – jedná se v podstatě o „léčení komplexů“, tedy určitou kompenzaci vlastních problémů péčí o jiné
- Sexuální – tento zvláště nebezpečný motiv se bohužel může vyskytnout např. u dobrovolníků s dětmi (pedofilie), existuje i gerontofilie (sexuální náklonost k starším osobám)
- Moc – i touha po moci a prosazení vlastního já může být jedním z negativních motivů, objevující se např. u psychologů, pedagogů či duchovních
- Víra – víru jsme jít jmenovali jako běžný motiv, bez negativního nádechu. Někdy však pozitivní motiv může přerůst v negativní, v tomto případě se může jednat o přemrštěné sebeobětování, přehnaný soucit či jistý „obchod“ s Bohem, kdy si člověk „vyslouží“ posmrtný život v nebi
- Pocit vlastní důležitosti – když si člověk uvědomí, že ho někdo může potřebovat, může to mít za následek vlnu negativních reakcí. Začne se zaměřovat více na vlastní výkon a má potřebu dokazovat svou užitečnost. Klade si úkoly, na jejichž splnění nemá kapacitu a může se uchýlit k přejímání odpovědnosti za klienta, což vede všechno k oslabení jeho pomoci (Hynek, 2006)

Dalším negativní motiv k dobrovolnictví popisuje Vurst (2008) pomocí syndromu spasitele. Spasitel jakožto člověk, který se často potýká s prázdnotou a neschopností vést sám svůj vlastní život. Když myslí na sebe, označuje se za sobeckého. Svoji nejistotu přeměňuje v dobrosrdečnost, načež doufá, že se mu dostane od ostatních ocenění. Jeho cílem je v očích ostatních být silný a dobře postavený člověk, který je téměř bezchybný. Spasitel neschopný se soustředit na svůj vlastní život v tomto spatřuje smysl svého života. Spasitel je závislý na bezmoci druhých lidí.

Někdy je obtížné rozeznat negativní motivy dobrovolníků před těmi pozitivními. Když koordinátor odhalí některý z těchto negativních motivů, neměl by dobrovolníka přijímat, protože jejich chování může mít dopad nejen na klienty, ale i na vztahy mezi dobrovolníky, a dokonce i na prestiž neziskové organizace.

Zkušenost z dobrovolnictví při povodních v roce 2002 – část dobrovolníků motivovala možnost se obohatit, a tak se přihlásili jako dobrovolníci a následně velmi aktivně vyhledávali způsoby, jak se obohatit – půjčovali si peníze od ostatních, nebo rozkrádali majetek, včetně využívaného materiálního vybavení.

1.1.6 Co dobrovolníky podporuje a co je brzdí

V publikaci *Dobrovolníci pro kulturu* autoři popisují, co dobrovolníky podporuje a také co brzdí. Mezi vyjmenované faktory, které dobrovolníky podporují, patří například pocit, že jsou oceňováni na veřejnosti i soukromě, mají naději na změnu nebo pokrok ve své činnosti a schopnostech. Dobrovolníci musí cítit podporu ze strany organizace, která naslouchá jejich potřebám a adekvátně na ně reaguje. Tyto rozhovory probíhají prostřednictvím strukturovaného dialogu. Jako v každém kolektivu je důležitá sounáležitost a pocit týmové práce pracovníků. Dalším podporujícím faktorem pro dobrovolníky je pocit, že jsou součástí organizace, která plní své cíle tím si dobrovolníci uvědomují, že jsou součástí něčeho podstatného.

Co dobrovolníky naopak brzdí? Kupříkladu, když mají pocit, že jejich pomoc je k ničemu. To může být způsobeno tím, že nedostávají zpětnou vazbu, pochvaly či ocenění a tím pádem nemají ani žádnou podporu ve spolupracovnících. V tomto pracovním týmu může dobrovolníky brzdit i napětí mezi zaměstnanci. Jakmile dobrovolníci nedostávají podporu od spolupracovníků či vedení organizace můžou přestat projevovat své iniciativy a tvořivost, a proto mají pocit, že nemají žádnou možnost osobního růstu.

Předpoklady úspěšnosti dobrovolníků ovlivňuje i samostatný vstup do organizace, jak popisuje Matoušek (2008): „Nejprve musí být jasně definován úkol dobrovolníka a jeho role. Měly by být zakotveny v jasně formulovaném poslání organizace, s nímž by měl být dobrovolník seznámen před zahájením spolupráce s konkrétní organizací. Dalším předpokladem je promyšlený nábor. Závazek dobrovolníka, klienta i organizace by měl být formulován ve smlouvě, kterou dobrovolník podepíše.“

1.1.7 Syndrom vyhoření a ztráta motivace

Pokud dobrovolníka brzdí faktory, které jsem popsala v předchozí kapitole, stoupá jeho nespokojenost a může ztratit motivaci a v krajních případech dojít až k syndromu vyhoření.

„Syndrom vyhoření je stav tělesného, duševního i emocionálního vyčerpání, které je způsobené delším setrváním v náročné životní situaci. Náročnost životní situace je často kombinace stresu a nadměrného očekávání. Postupně se tak začínají objevovat příznaky zhroucení, pocitů bezmoci, beznaděje, změny postoje k životu i k ostatním lidem, ztráty iluze a další. Projev samotného syndromu je následně pouhou odpovědí organismu člověka na

konkrétní stresor. Předchází mu však dlouhá, nespokojená a vyčerpávající cesta, která je velmi silná a ovlivní každého, kdo se se syndromem vyhoření setká.“ (Křivohlavý, 1998)

„Syndrom vyhoření většinou vzniká tam, kde je člověk příliš zaměřený na jeden úzce definovaný cíl, který se těžko podřizuje svým základním potřebám. Odolnější je mu ten jedinec, který chápe úspěch jako vedlejší produkt své činnosti, nikoliv jako nejvyšší hodnotu svého života.“ (Rush, 2003)

Syndrom vyhoření se spojuje zejména s pomáhající profesemi např. lékařské obory, psychologii, pedagogiku a sociální práci ad. Může se vyskytnout, ale i u dobrovolníků. M. D. Rush se věnuje syndromu vyhoření a popisuje ho i na příkladu dobrovolnictví. Říká, že se vyhoření týká těch lidí, kteří dávají do věcí „své srdce“. Dobrovolníky, které nemotivuje peněžní odměna, ale právě vnitřní motivace, a právě jejich srdce. Proto mohou být dobrovolníci náchylnější k syndromu vyhoření než ostatní jedinci, u kterých vítězí motivace díky finanční odměně.

1.2 Dobrovolník a organizace

1.2.1 Proč je důležité mít dobrovolníky?

Využívání práce dobrovolníků je pro neziskovou organizaci výhodné z více pohledů. Jantulová (2003) uvádí: „Může obohatit a rozšířit program a činnost organizace na základě svých specifických znalostí a dovedností, ale i díky svému entuziasmu.“ Dobrovolníci mají vliv na činnost organizace a v tom i na zaměstnance organizace, které dokážou motivovat. Častokrát může mít příchod dobrovolníků do organizace také nemalý vliv na psychiku zaměstnanců v organizaci. Může pro ně být zdrojem nadšení, naděje a optimismu v další činnost. (Hladká, 2008)

Tošner o přínosu, který dobrovolníci přivádějí do organizace, říká: „V organizacích, kde panuje pocit zbytečnosti a nefunguje komunikace mezi personálem, vedením a uživateli služeb, dobrovolník dlouho nevydrží. Naopak do funkčních organizací přinášejí dobrovolníci uvolnění, nové nápady a dobrou náladu.“ (Tošner, 2008) Pro organizace jsou dobrovolníci i potenciální zaměstnanci, protože těm nejlepším nezřídka nabízejí pracovní smlouvu.

Kromě toho dobrovolníci poskytují klientům neformální vztah na rozdíl od vztahu, který mají klienti se zaměstnanci neziskových organizací. Když přichází nový dobrovolník do kolektivu organizace, přichází nejen s možnými novými nápady a pohledy na věc, ale i s novými kontakty. Tudíž se zvyšuje sociální kapitál, protože každý dobrovolník může

přicházet z různého prostředí a s různými zkušenostmi. S tím se pojí i to, že dobrovolníci dělají neziskovým organizacím reklamu, protože o ní informují svou sociální skupinu, v které se pohybují. Důsledkem toho mohou zvyšovat prestiž neziskových organizací.

Z toho dokážeme usoudit, že dobrovolníci jsou opravdu velmi cenným a nenahraditelným článkem neziskových organizací, protože neziskové organizace mají omezený rozpočet a kdyby nebylo dobrovolníků, jejich náklady na činnost by se drasticky zvedly díky nutnosti najmout další zaměstnance. Případně by některé druhy činností vůbec nevykonávaly.

1.2.2 Jak získávat dobrovolníky

Cest, jak získat nové dobrovolníky je více, některé jsou efektivnější než jiné, některé méně či více využívané. Je lepší jich zkombinovat víc kvůli efektu trychtýře, jak popisuje Tošner a Sozanská: „Po oslovení sta lidí, přijde na ukázkovou akci padesát lidí, výcvik absolvuje patnáct lidí, ale dobrovolnictví se pak bude věnovat třeba jen deset lidí, kteří ale budou dobří a motivovaní.“ (Tošner, Sozanská, 2002)

Křížová popisuje aktivní a pasivní přístup získávání nových dobrovolníků. „Aktivní přístupem je vytváření aktivní snahy ze strany neziskových organizací. Pasivním přístupem je, když se dobrovolníci přihlásí sami.“ (Křížová in Frič a kol., 2001)

Neziskové organizace pro získání nových dobrovolníků mohou pořádat náborové činnosti prostřednictvím akcí, na kterých se předpokládá větší návštěvnost. Dalším aktivním přístupem pro získávání dobrovolníků je vyvěšování propagačních materiálů (letáků, plakátů atd.) nebo informování veřejnosti o náboru nových dobrovolníků skrze místní tisk či vysílání. Podle Tošnera a Sozanské (2002) jsou nejefektivnějším způsobem osobní kontakty neboli sociální kapitál. V neposlední řadě se budoucí dobrovolníci najdou v řadách studentů středních a vysokých škol. Studenti ve spolupráci s neziskovými organizacemi vidí možnost nenahraditelných zkušeností pro budoucí profesní dráhu. Někteří studenti mají také povinné praxe a stáže v neziskových organizacích.

1.2.3 Podmínky dobrovolnické služby

Prvním krokem, jak se stát dobrovolníkem v neziskové organizaci je vyplnění dotazníku o tom, proč se chceme stát dobrovolníkem/cí a také schůzka s koordinátorkou

dobrovolníků, (pokud je v organizaci taková pozice). Na schůzce koordinátor společně s dobrovolníkem probírají motivaci dobrovolníka k dobrovolnické službě a stanoví činnosti, které bude v rámci dobrovolnictví dobrovolník vykonávat. Po schůzce s koordinátorkou následuje schůzka s psychologem, který posuzuje, zda má jedinec kompetence k tomu vykonávat dobrovolnickou službu. Spolupráce mezi dobrovolníkem a organizací vzniká v moment podpisu smlouvy o dobrovolnické službě. Smlouva ustanovuje, že dobrovolníkovi za výkon dobrovolnické služby nenáleží odměna. Dobrovolníkovi může organizace poskytnout pouze náhradu za cestovní náklady, které dobrovolník vynaloží na cestě do organizace nebo za klienty, může mu také kompenzovat nákup potřebných pomůcek, nebo vybavení. Vždy jde o nejméně nákladnou variantu. Dobrovolník se zavazuje plnit činnosti, které byly stanovené společně s koordinátorkou nebo dalšími zaměstnanci neziskové organizace. Nezisková organizace se zavazuje poskytnout dobrovolníkovi předvstupní přípravu o možných rizicích dobrovolnické služby. Dobrovolník je povinen se této přípravě účastnit.

Dobrovolník se dále zavazuje dodržovat etický kodex, se kterým byl seznámen při podpisu smlouvy. V etickém kodexu jsou sepsány práva a povinnosti dobrovolníka. K etickému kodexu dobrovolník podepisuje čestné prohlášení, které stanovuje, že proti dobrovolníkovi není v době dobrovolnické služby vedeno trestní řízení, že nemá záznam v Rejstříku trestů, a že jeho zdravotní stav umožňuje výkon dobrovolnické služby. Pokud dobrovolníkovi nebylo 18 let zákonný zástupce dobrovolníka či opatrovník stvrzuje svým podpisem souhlas k činnosti dobrovolnické služby za stanovených podmínek smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě. Při podpisu smlouvy neziskové organizace zprostředkovávají pro dobrovolníky i pojištění, a to krátkodobé i dlouhodobé včetně pojistek odpovídajících zákonu o dobrovolnické službě. Pojištění se sjednává v různých variantách. Může jít o pojištění pro případ úrazu, odpovědnosti za škodu způsobenou dobrovolníkovi a odpovědnost za škodu způsobenou organizací dobrovolníkem.

1.2.4 Koordinátor dobrovolníků

Koordinátor dobrovolníků je zaměstnanec neziskové organizace, který je k dispozici dobrovolníkům po celou dobu jejich působení v neziskové organizaci. Koordinátor má za úkol vybírání a přijímání dobrovolníků a následné zařazení vstupní administrativy (seznámení a podpis etického kodexu dobrovolníka, podpisu smlouvy o dobrovolnické službě, pojištění atd.)

Je kontaktní osobou pro dobrovolníky, klienty dobrovolníků a média. Dále koordinátor vytváří spojovací článek v komunikaci mezi vedením a dobrovolníkem. Pokud je zároveň i supervizorem, tak má na starosti výcvik dobrovolníků. Pokud není supervizorem, organizuje školení a supervizi přes supervizora neziskové organizace. Jako výběr dobrovolníků má na starosti i ukončení spolupráce mezi dobrovolníkem a neziskovou organizací tedy ukončení smlouvy o dobrovolnické službě.

„Koordinátor by měl mít možnost supervize a mělo by se jednat o osobu, která by dávala dobrovolníkům jistotu, že to, co dělají je významné a přínosné. Koordinátor je vizitkou organizace.“ (Tošner, Sozanská, 2002) Jednou z hlavních úloh koordinátora při vstupním školení je seznámit dobrovolníky se samotnou organizací, jejími cíli a úkoly a samozřejmě s obsahem činnosti dobrovolnické služby.

Z toho můžeme říct, že je zcela zásadní, aby měla nezisková organizace koordinátora dobrovolníků, protože se jeho činnost podepisuje ve spokojenosti dobrovolníků tak v úspěšnosti neziskové organizace. Nezřídka rekrutují organizace koordinátora z řad dobrovolníků, protože dobrovolník již má zkušenosti s výkonem dobrovolnické práce.

Může nastat případ, že nezisková organizace nebude mít dostatečný rozpočet k zaplacení koordinátora/ky. Když si organizace koordinátora/ky nemůže dovolit, jeho/její funkci může zastat oddělení lidských zdrojů. Další možností je využití služeb Dobrovolnického centra, které propojuje organizace a dobrovolníky, zajišťuje hladkou komunikaci i průchod organizací. Samozřejmostí je i vstupní školení a další vzdělávání.

1.2.5 Supervize

Jsou pravidelná setkání dobrovolníků s dalšími zaměstnanci neziskových organizací za účelem poskytnutí zpětné vazby dobrovolníkům. Mají různý charakter (skupinové, individuální, případová a může probíhat různou formou. „Dobrovolníci z pomáhajících profesí (pracující s lidmi potřebujícími pomoc) mohou potřebovat podporu a supervizi prováděnou terapeutem, psychologem nebo jiným odborníkem, který jim vysvětlí problémy klientů a pomůže překonat bariéry, zabrání jejich vyhoření, přebírání zodpovědnosti za události a problémy klientů, které nemohou ovlivnit.“ (Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace, 2003).

Supervize je prováděna za účelem zkvalitnění prováděné práce dobrovolníkem. Jak uvádí Tošner a Sozanská (2006) supervize je komunikace dobrovolníka nebo skupiny

dobrovolníků se supervizorem v rámci, které mají dobrovolníci možnost zkontaktovat své jednání.

Je zcela zřejmé, že supervize je nenahraditelným článkem v péči o dobrovolníky a klienty (v případě neziskové organizace Život 90, z.ú. – senioři). Dobrovolníci díky supervizi mohou zlepšovat své dovednosti nebo měnit své postoje, protože jsou dobrovolníci vystaveni možnému syndromu vyhoření nebo ztrátou motivace. Supervizi také chráníme klienty před možným nevhodným jednáním ze strany dobrovolníků. Dá se tedy říct, že pro dobrovolníky je supervize i odměnou, protože během supervize se dobrovolníkům můžou dostat slova uznání, pochvaly a zpětné vazby, což je základem pro to, aby měla organizace spokojené dobrovolníky. Supervize především dobrovolníkům pomáhají vyrovnat se s událostmi, které provází výkon jejich dobrovolnické činnosti, čímž také přispívají k jejich setrvání v organizaci a k udržení jejich motivace.

1.2.6 Vzdělávání dobrovolníků

Dobrovolníkům se dostává různého druhu vzdělávání a školení podle typu jejich vykonávané činnosti. Dobrovolníci, kteří pečují o druhé jedince, projdou jiným školením než dobrovolníci, kteří vykonávají administrativní nebo manuální činnosti.

První školení dobrovolníky čeká v rámci seznámení se se vstupními předpisy a pravidly organizace. Podle budoucí vykonávané činnosti projdou dobrovolníci školením s odborníky. Školení podstupují budoucí nebo i potencionální dobrovolníci (záleží, zda nezisková organizace vybírá dobrovolníka již před školením nebo až po proškolení na základě jejich výsledků). Pokud je budoucí činnost dobrovolníka obsáhlejší a náročnější může se školení protáhnout na několikadenní výcvik.

Školení může zajišťovat nezisková organizace sama anebo může školení obstarat externí firma. Ideální je, když poskytuje nezisková organizace i další vzdělávání dobrovolníků v podobě různých seminářů, a to zvláště při dlouhodobém dobrovolnictví. Dalšího vzdělávání se může dobrovolníkům dostávat i při pravidelných supervizích.

Výcvik dobrovolníka, který pomáhá druhým lidem je důležitý, protože chrání klienty před možným nevhodným chováním dobrovolníka. Kvalita vzdělávání dobrovolníků se tedy podepisuje na celkové úrovni dobrovolnické služby a pověsti neziskové organizace.

1.2.7 Odměňování dobrovolníků

Zákon o dobrovolnické službě ustanovuje, že dobrovolníkům za jejich činnost nenáleží finanční odměna. Proto musíme dobrovolníky motivovat jiným způsobem. Nejčastějším motivem pro dobrovolnictví je pomáhání druhým. Aby k tomu dobrovolníci neztráceli motivaci, musíme jim dávat organizace najevo uznání. „Zpětná vazba má nesmírnou důležitost, neboť přispívá ke zlepšení kvality dobrovolnické práce a zlepšuje tím pozitivní atmosféru v organizaci.“ (Tošner, Sozanská, 2002)

K uznání a ocenění dobrovolníků může docházet na pravidelných supervizích. Alespoň jednou ročně by se měl koordinátor sejít s vedením organizace a uspořádat setkání dobrovolníků za účelem poděkování a veřejného ocenění jejich služeb. Dobrovolníci za své zásluhy mohou dostat symbolické odměny (např. vstupenky na kulturní akce nebo jiné společenské akce) nebo diplomy. Další možností ocenění dobrovolníků je uvedení jejich jmen ve výroční zprávě. Některé organizace zvou dobrovolníky na neformální akce s ostatními zaměstnanci. Někdy je v rámci setkávání s dalšími zaměstnanci, pořádán teambuilding. V některých regionech se vyhláší ceny o nejlepší dobrovolníky za uplynulý rok.

1.3 Dobrovolník a další dobrovolníci

1.3.1 Socializace

Vždy když jedinec přijde do nového prostředí, prochází procesem socializace. „Socializace spočívá v osvojování hodnot, norem a způsobů jednání srozumitelných a platných v dané kultuře či subkultuře.“ (Sociologický slovník) Jakmile je dobrovolník přijat do organizace seznamuje se s novým prostředím, s tím, co bude jeho úlohou a s postupem, jakým bude činnosti provádět. Dobrovolník během socializace přijímá danou roli v organizaci a přijímá tím i její funkci ve struktuře organizace. Musíme sem zařadit také seznamování se seniory (v případě Života 90 – obecně uživateli služeb nebo klienty) a dalšími dobrovolníky a zaměstnanci organizace, je to důležité proto, aby se jedinec začlenil do kolektivu dříve neznámých lidí. Tento proces bývá označován i jako organizační socializace, případně skupinová socializace, protože v každé organizaci existuje také síť neformálních vztahů, do které se dobrovolník také začleňuje.

Podle výzkumu Hidalgo a Morena (2009), kteří k popsání míry socializace použili 5 charakteristik, největší roli v dlouhodobém setrvání v dobrovolnictví u dané organizace hrají

dobré vztahy v rámci organizace, poté podpora ze strany organizace a podle výsledků výzkumu má také velký vliv typ činnosti a míra dalšího vzdělávání, které poskytuje organizace. Dobrovolník, zvláště v mladém věku očekává, že se při dobrovolnické práci bude dále rozvíjet. Pravidelné opakování úzkého okruhu činností pro něj není atraktivní.

Dalším faktorem pro úspěšnou socializaci dobrovolníka v organizaci je koordinátor dobrovolníků nebo supervizor, který je v kontaktu s dobrovolníky. Vztahy mezi dobrovolníky a koordinátory nebo supervizory by měly být harmonické, měly by se vzájemně podporovat, inspirovat a hlavně respektovat.

„Podle autorů výzkumu provedeného mezi dobrovolníky v oblasti zdravotnictví v jižní Africe je úspěšná socializace spojena s vysokou kvalitou vztahů mezi dobrovolníky a jejich vedoucími a podporujícími pracovníky. Spokojenost v těchto vztazích vede k dlouhodobější činnosti dobrovolníka pro jednu a tutéž organizaci.“ (Usadolo & Usadolo, 2018)

Celkově má socializace dobrovolníka v neziskové organizaci vliv na to, zda člověk vydrží u dobrovolnictví v dané neziskové organizaci dlouhodobě či ne. Samozřejmě má socializace vliv i na to, zda se bude dobrovolníkovi dobře spolupracovat s dalšími dobrovolníky, zaměstnanci nebo vedením organizace.

1.4 Dobrovolník a senior

V této části se budu věnovat dobrovolníkům a jejich klientům seniorům neboli neziskovým organizacím, které pomáhají zlepšovat kvalitu života seniorům. Seniori do neziskových organizací mohou také docházet na různé přednášky, kroužky nebo další společenské akce. Další možností je, že dobrovolník dochází k seniorovi domů nebo dobrovolník doprovází seniora na předem domluvená místa od zajištění základních potřeb (nákupy, návštěva lékaře) až po doprovázení na společenské akce. Seniori se velmi často potýkají s pocitem osamění, a tak se mohou obrátit na tyto neziskové organizace.

1.4.1 První setkání

Na první návštěvu k seniorovi domů doprovází dobrovolníky koordinátor/ka. Pokud je senior v domově pro seniory, doprovází dobrovolníka sociální pracovnice/ník daného zařízení. Je to z důvodu, že seniora dobrovolník nezná a koordinátor/ka nebo sociální pracovnice/ník jsou se seniorem už v kontaktu. Pro obě strany jak pro dobrovolníka, tak pro

seniora, je to nutné, protože se tak předejde obavám a možnému stresu. Stále existuje riziko, že si dobrovolník se seniorem nebudou rozumět, nepadnou si do noty, budou mluvit odlišnými jazyky, nebo si nebudou mít co říct. První návštěva slouží k představení a následnému nastavení režimu návštěv. Jde také o získání důvěry seniora. Může se stát, že dobrovolník seniorovu důvěru nezíská, tím pádem nebude mít senior zájem o návštěvy.

1.4.2 Témata a činnosti při návštěvě seniorů

Jak už jsme řekli v předchozí kapitole, čas se seniorem trávíme u něho doma, v domově seniorů anebo na jiných místech podle toho, co si předem domluvíme. Může to být například v kavárně, v parku atd. Nebo na společenských akcích – v kině, divadlech či muzeích.

Velmi charakteristickou činností je povídání se seniory. Povídáním si, obohacujeme jak seniora, tak dobrovolníka. Senior tím předchází osamění a díky vzpomínání si připomíná, co všechno v životě zažil. „Vzpomínání má za úkol zachovat naši identitu. Starý člověk se mění fyzicky i psychicky. Vzpomínání mu umožňuje vrátit se do doby, kdy byl plný síly a elánu. Vzpomínky ho vedou k pocitu, že nežil zbytečně, něco v životě dokázal.“ (Benedíková, 2012) Dalším obohacením pro seniora je pocit, že dobrovolníkovi předává své zkušenosti a je mu nápomocný díky svým životním zkušenostem. Tím dochází k obohacení i u dobrovolníka, protože se může od seniora něco naučit. Zároveň může dobrovolník přijít k novým poznatkům, protože senior pochází z jiné generace, a tak zažil jinou dobu. Díky tomu dobrovolník může poznat něco z historie a získat tak srovnání s dnešní dobou.

Úkolem dobrovolníka je vytvářet příležitosti k vyprávění. „To nejcennější, co můžeme senioru dát, je čas, trpělivost, pozornost věnovanou jeho vyprávění. Můžeme mu dát najevo, že si ho vážíme jako člověka, který překonal v životě mnohé překážky, od kterého se můžeme hodně dovědět. Pomůže nám prohlížení alb, památek.“ (Benedíková, 2012) Nejde jen o vracení do minulosti, ale také o prožívání přítomnosti a pohled do budoucnosti – to jsou časové perspektivy, které upřednostňuje dobrovolník a tím seniorovi umožňuje vzpomínat na svůj život, jeho důležité fáze a rozhodnutí, která musel udělat.

1.4.3 Možná nedorozumění

Benedíková popisuje zkušenosti ze supervizí, které jsou pozitivní, ale občas i negativní. Když mluvíme o pozitivních, znamená to, že spolupráce vyhovuje oběma stranám a je oboustranně obohacující. Návštěvy v tomto případě končí úsměvy a těšením se na příště.

Senior si na dobrovolníka může navyknout tak, že vyžaduje čím dál více pozornosti. To, ovšem může vést až do negativních situací, protože senior přestává respektovat, že má dobrovolník i jiné povinnosti a svůj život. „Jestliže se jejich představy nesplní, může být dobrovolník přivítán výčitkami, odmítáním, až citovým vydíráním: „Nemáte ohled na postižené lidi, nemáte pochopení“, atd.“ (Benedíková, 2012)

Dalším možným místem nedorozumění může být seniorova rodina. Senior má nedostatečné anebo dokonce žádné vztahy s rodinou, a tak je nahrazuje vztahem s dobrovolníkem. Vyžaduje osobní vztah, chce se dovídat informace ze soukromého života, poté začíná kritizovat svou rodinu a když dobrovolník nesouhlasí s požadovanou situací, senior začíná kritizovat i dobrovolníka. Další situace může nastat, když chce senior obstarat osobní věci (nákup léků, potravin atd.), které většinou obstarává rodina, která to, ale nedělá. Pokud si to dopředu s dobrovolníkem nedomluvili, nemusí s tím dobrovolník souhlasit. Senior může začít dobrovolníkovi vyčítat, že je jako jeho rodina.

Pokud senior nemá nikoho na obstarání osobních věcí, je to úkolem sociálního pracovníka/nice. Dobrovolníky nelze zaměňovat se sociálními pracovníky. Sociální pracovníci prošli odborným vzděláním a ke své činnosti využívají poznatky z dalších společenských (psychologie, pedagogiky, sociologie) a lékařských věd. „Tím, čím se sociální práce liší od výše zmíněných oborů je to, že aplikuje vědecké poznatky do praktické činnosti, zejména ohledně sociálních problémů současné společnosti.“ (Mühlpachr, 2004). Hlavní činností sociálního pracovníka je podpora klientových schopností a vyrovnávání se a řešení klientových problémů. Na rozdíl od dobrovolníka je hlavní rolí sociálního pracovníka poradenství. Na to dobrovolníci nejsou školení.

V rámci sociální služby provádí činnosti i klíčový pracovník. „Pracovník, který osobně dohlíží na klienta účastníceho se skupinového programu a odpovídá vedoucímu organizace za průběh péče. Garant může vypracovávat plán péče, monitorovat jeho dodržování, koordinovat součinnost s jinými službami nebo odborníky, konzultovat s klientem jeho osobní problémy a pokračovat v kontaktu s klientem i po skončené intenzivní péči.“ (Matoušek, 2003). Činnost klíčového pracovníka také nemůžeme zaměňovat s činností dobrovolníka.

Již méně negativní situací může být rozvzpomínání na negativní vzpomínky. To v seniorovi může vyvolat smutek nebo až apatii. V tomto momentě dobrovolník může být ztracen a nemusí vědět, jak se v této situaci zachovat. Měl by být, ale pro tyto možné situace vyškolen nebo by měl dostat zpětnou vazbu a rady, jak tomu předejít nebo zachránit tyto situace na supervizi.

Stává se běžně, že dobrovolník nechce seniora urazit, tak přikyvuje na jeho stížnosti ohledně rodiny, senior si v tu chvíli myslí, že dobrovolník souhlasí, a tak nabere senior dojmu, že dobrovolník s ním souzní a on by to určitě udělal lépe. Benedíková tuto situaci komentuje tak, že je na seniorovi, jak svou rodinu přijímá, protože jsme se narodili každý v jiné rodině, a to se nedá změnit.

Benedíková říká, že ve chvíli nedorozumění nebo možného konfliktu je nejlepší zachovat klid a nesnažit se o podrobné vysvětlování. To obyčejně vyvolá ještě větší hněv. „Není-li možné pokračovat v hovoru, odejít, říci, že necháme čas na rozmyšlenou a za několik dní zavoláme nebo přijdeme.“ (Benedíková, 2012)

Zaměňování dobrovolníka se seniorovou rodinou je zejména pro osamocené seniory častým jevem. Proto bychom si už na začátku návštěv měli jasně vysvětlit, co bude předmětem činnosti návštěv dobrovolníka. Důležité je porozumět hranici, za kterou není možné jít, a to z obou stran.

1 EMPIRICKÁ ČÁST

2.1 Metodologické ukotvení a hlavní cíle

V teoretické části jsem se zabývala dobrovolníky a jejich dobrovolnickou službou v neziskových organizacích pečující o seniory. Cílem teoretické části bylo ukázat, co dobrovolníky podporuje a co naopak brzdí neboli co je zapotřebí, aby dobrovolníci měli potenciál vykonávat dobrovolnickou službu v dané organizaci dlouhodobě. Podkladem mého výzkumu je teoretická část, která se zabývala nejdříve samotným dobrovolníkem a jeho motivací, poté se zabývala dobrovolníkem ve vztahu s organizací, dobrovolníkem s dalšími dobrovolníky a dobrovolníkem s klienty. Tuto posloupnost držím i v empirické části a navazují na ní stejně tematicky laděnými otázkami.

V empirické části bych tyto poznatky ráda aplikovala na neziskovou organizaci Život 90, z.ú. Cílem empirické části je zjistit, zda se dobrovolníkům v neziskové organizaci Život 90, z.ú. dostává dostatečné podpory ze strany organizace – podpory ve formě vzdělávání,

odměňování a případné pomoci v nepříznivých situacích. Další výzkumnou otázkou je, co konkrétně si dobrovolníci myslí, že je zapotřebí k tomu, aby byl dobrovolník spokojený v dané organizaci. K zjištění těchto informací jsem se spojila s 10 dobrovolníky, kterým jsem pokládala otázky.

Aspektů, které ovlivňují spokojenost dobrovolníků je několik, je to široký komplex, který je popsán v kapitolách teoretické části. Následujícím výzkumem se zaměřuji zejména na podporu předávanou dobrovolníkům ze strany neziskové organizace Život 90, z.ú.

Výzkum ukazuje míru spokojenosti dobrovolníků v dané neziskové organizaci. Může tak sloužit i jako zpětná vazba pro neziskovou organizaci Život 90, z.ú. Na základě této zpětné vazby mohou vzniknout důležité podněty ke změně. Výzkum je aplikovatelný i pro další organizace, v kterých působí dobrovolníci.

2.1.1 Výzkumná strategie

Ke svému výzkumu jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu. „Hlavní výhodou kvalitativního výzkumu je možnost do hloubky prozkoumat určitý jev nebo téma, přičemž výzkumník bere v potaz i kontext, ve kterém se děj odehrává (prostředí, podmínky, situace, aktéři apod.)“ (Hendl, 2005) Kvalitativní výzkum se mi jevil jako adekvátnější než kvantitativní výzkum, protože v rámci svého výzkumného problému zkoumám určitou skupinu lidí (dobrovolníky v neziskové organizaci Život 90, z.ú.). a beru v potaz více skutečností najednou (vzdělávání, podporu, interakci s klienty), zkoumám je do hloubky a snažím se jim porozumět. To mi umožňuje zpracování velkého objemu informací prostřednictvím malého počtu respondentů. „Takové porozumění má řadu rovin: chceme rozumět jednání aktérů i sociálním strukturám, v nichž se dané jednání uskutečňuje. Studujeme, co lidé dělají, jak o tom hovoří, jak tomu rozumějí, jak to prožívají. Jak jsou významy i praxe ovlivňovány prostředím, lidským (sociálním) i ne-lidským (příroda živá i neživá, lidské výtvořiny), a naopak, jak toto prostředí zpětně ovlivňují, vytvářejí. Takové porozumění se snažíme budovat přímo v prostředí a kontextech, kde se zkoumané fenomény nacházejí, nikoli v prostředí uměle vytvořeném (jako je třeba laboratoř).“ (Novotná, Špaček, Jantulová, 2019)

Nevýhodou kvalitativního výzkumu je, že tyto poznatky nemůžeme zobecnit na všechny dobrovolníky organizací občanského sektoru.

Výzkum jsem založila na polostrukturovaných (polostandardizovaných) rozhovorech. Polostrukturovaný rozhovor má částečně připravenou strukturu a používá se, když máme

přesně definovaný výzkumný problém. Dopředu jsem si připravila otázky a sledovala odpovědi dobrovolníků, když mi nebyla odpověď jasná nebo nebyla dostačující, tak jsem se dále doptávala, dokud nebyla odpověď dostačující. Jedna z výhod polostrukturovaného rozhovoru je, že respondenti mají možnost se volněji vyjádřit. „Stejně tak má i tazatel značnou volnost pro improvizaci a reagování na konkrétní situace či zajímavá a nová témata, která se během rozhovoru objeví. Takto vedený rozhovor může jít do hloubky a navést výzkumníka na otázky, které při přípravě rozhovoru nemusel předpokládat (a které pak samozřejmě zahrne do stále upravované a vylepšované osnovy rozhovoru).“ (Novotná, Špaček, Jantulová, 2019) I tak je nutné v rozhovoru dávat pozor na přehlednost a strukturovanost, aby výzkumník dostal odpověď na všechny své otázky, které si připravil. Nevýhoda polostrukturovaných rozhovorů je časová náročnost. Každý výzkumník si musí připravit osnovu, oslovit účastníky výzkumu a vybrat vhodné místo pro rozhovor. Jakmile výzkumník sesbírá materiál, musí rozhovory přepsat. U výzkumníka je důležité, aby vědomě nesměroval odpovědi respondentů, tam kam potřebuje. „V neposlední řadě je důležité zmínit, že polostrukturované rozhovory, tak jako ostatně všechny kvalitativní rozhovory, jsou silně závislé na schopnosti výzkumníka ptát se, naslouchat, vzbudit důvěru, přesvědčit dotazované o své kompetentnosti, ale také být dostatečně reflexivní, aby nedocházelo ze strany výzkumníka např. k nevědomé manipulaci dotazovaných k určitým tématům či odpovědím.“ (Novotná, Špaček, Jantulová, 2019)

2.1.2 Výběr vzorku

Výzkumný problém jsem sledovala v tzv. přirozeném prostředí, tam, kde probíhá. V mém případě v neziskové organizaci Život 90, z.ú. Pro svůj výzkum jsem zvolila účelový výběr, protože povaha vzorku byla udána v rámci přípravy výzkumu před zahájením tvorby dat. „Účelový výběr je takový způsob tvorby vzorku, kdy to, jaký vzorek bude, vyplývá přímo z výzkumného problému.“ (Novotná, Špaček, Jantulová, 2019) Výzkumný problém je vázaný na skupinu dobrovolníků v neziskové organizaci Život 90, z.ú.

Před rozhovory jsem si stanovila kritéria pro výběr participantů (dobrovolníků) do výzkumu. Kritéria jsem si stanovila následovně: Participant musí být dobrovolníkem/nicí v neziskové organizaci Život 90, z.ú. a musí být dobrovolníkem/nicí v této neziskové organizaci minimálně půl roku. Na věk a pohlaví participantů jsem neměla požadavky.

Rozhovory jsem vedla s 10 dobrovolníky a následně i s koordinátorkou dobrovolníků, která mi dala vhled do dané problematiky z jejího pohledu jakožto zastupitelky dobrovolníků.

Konečný vzorek sestává z 10 dobrovolníků ve věkovém rozmezí 22-61 let. Na začátku rozhovoru se mi každý dobrovolník/nice představil/a a uvedl/a, jaká je jeho činnost v organizaci, z čehož jsem získala následující informace.

Kristýna, 22 let, lektorka jógy, v době výzkumu 1 rok v NO Život 90, z.ú.

Dana, 45 let, lektorka angličtiny, v době výzkumu 1,5 roku v NO Život 90, z.ú.

Petr, 26 let, lektor tak chi, v době výzkumu půl roku v NO Život 90, z.ú.

Marek, 58 let, lektor tréninku paměti, v době výzkumu 3 roky v NO Život 90, z.ú.

Kateřina, 61 let, lektorka výtvarného kurzu, v době výzkumu 5 let v NO Život 90, z.ú.

Petra, 38 let, přátelské návštěvy, v době výzkumu 2,5 roku v NO Život 90, z.ú.

Klára, 42 let, přátelské hovory, v době výzkumu 4 roky v NO Život 90, z.ú.

Barbora, 25 let, přátelské hovory v době výzkumu 1 rok v NO Život 90, z.ú.

Lucie, 55 let, lektorka francouzštiny, v době výzkumu 2 roky v NO Život 90, z.ú.

Daniela, 60 let, přátelské návštěvy, v době výzkumu 3 roky v NO Život 90, z.ú.

2.1.3 Technika sběru dat a analýza

Jakmile jsem připravila osnovu k rozhovoru, sešla jsem se s dobrovolníky. Rozhovory probíhaly v kavárně NO Život 90, z.ú. a trvaly přibližně 40 minut. Pro potřebu nahrání rozhovoru byl použit mobilní telefon s funkcí diktafonu. Následně proběhla transkripce textu.

Pro analýzu dat výzkumu jsem zvolila metodu otevřeného kódování. Díky kódům mohla z přepsaných rozhovorů vzniknout teorie. Našla jsem tím odpovědi na mé výzkumné otázky. „Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů, pomocí pečlivého studia údajů...během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány.“ (Strauss, Corbinová, 1999, s.43)

2.1.4 Etika výzkumu

Během výzkumu nebyla opomíjena etická stránka výzkumu. Participantům jsem se nejdříve představila a seznámila je se svou prací a cíli práce. První oslovení probíhalo

prostřednictvím emailu. Před samotným rozhovorem i během rozhovoru jsem dala participantům možnost se na cokoliv zeptat.

Na začátku našeho rozhovoru jsem participanty seznámila s technikou výzkumu. Byli seznámeni s tím, že jejich výpovědi jsou anonymní a pro výzkum budou použita fiktivní jména. Všichni podepsali informovaný souhlas s účastí na výzkumu, který je důležitý, protože chrání respondenty před zneužitím jejich osobních údajů. Zároveň tak zvyšuje důvěryhodnost výzkumníka i samotného výzkumu.

2.2 Představení organizace

Nezisková organizace Život 90, z.ú. byla založena v roce 1990 jako občanské sdružení. Život 90, z.ú. se soustředí na pomoc seniorům. Organizace má 6 registrovaných sociálních služeb, a to: Tísňovou péči NADOSAH, linku důvěry Senior telefon, odlehčovací službu (přechodná pobytová péče o osoby starší 60 let nebo ambulantní forma služby), poradentství (sociálně-právní, psychologická, mezigenerační a finanční poradna), centrum denních služeb (podpora fyzické i psychické podpory seniorů, zapojení seniorů do společenského života) a pečovatelskou službu (terénní sociální služba).

„Podporujeme seniory v nezávislém životě, v samostatném rozhodování a účasti na společenském životě podle své vůle a preferencí.“ (Život 90, 2022). Život 90, z.ú. se snaží aktivně zlepšovat kvalitu života seniorů a jejich blízkých. Mezi služby, které poskytují patří např. krizová intervence, doprovázení, aktivizace a socializace.

V rámci krizové intervence funguje v organizaci senior telefon. Slouží jako bezplatná linka důvěry, která funguje nonstop. Pomáhá seniorům překonat tíživé situace mezi, které patří osamělost, ztráta smyslu života, krizové situace ohrožující život a zdraví, osobní potíže nebo vyrovnání se se smrtí blízkého člověka. Krizová intervence probíhá i tváří v tvář. Dále také poskytuje seniorům rady a informace z oblastí dávek v seniorském věku, sociálně právních záležitostí (bytová problematika, dědictví, opatrovnictví atd.), domácího násilí nebo týrání, které se může odehrávat v rodině nebo se ho může dopouštět personál v pobytovém zařízení. „Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně

a konstruktivně (mobilizovat) své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů.“ (Vodáčková, 2002)

V rámci zlepšování kvality života seniorů, aktivizace a socializace pořádá nezisková organizace Život 90, z.ú. pravidelné kurzy např. tvůrčí kurzy, paměťové kurzy, počítačové kurzy, jazykové kurzy a pohybové kurzy. V neposlední řadě organizace pořádá i přednášky na různá témata (např. o cestování), vycházky a výlety. Cílem aktivizace je udržet seniory ve fyzické, psychické i mentální aktivitě. Mezi další používané aktivizační techniky patří canisterapie (terapie, při které se využívá přítomnosti psa ke zlepšení zdravotního stavu, rozvoje osobnosti, sociální integraci nebo zmírnění dopadů stresových situací), muzikoterapie, reminiscenční terapie (terapie vzpomínkou, která se využívá u seniorů trpících demencí).

Socializace je celoživotní proces. Při přechodu do důchodu senioři čelí změně sociální role (očekávaný způsob chování, který je provázán se sociálním statutem, vyznačujícím sociální pozici jedince v dané společnosti). Pro některé seniory je tento stav těžší, protože opouští své zaměstnání, tím pádem můžou ztratit i sociální prestiž a ekonomickou nezávislost. Začnou být závislí na společnosti. Jak popisuje Vágnerová (2007), senior pro společnost splnil svůj vývojový úkol a náhle má svobodu v rozhodování o svém soukromém životě. I když je ve stáří tato svoboda limitována například zdravotním stavem, mnoho seniorů nejsou připraveni na tuto svobodu a neví, jak s ní naložit. Proto nezisková organizace Život 90, z.ú. pořádá mnoho aktivit, aby se senioři mohli realizovat a setkávat s dalšími lidmi a tím předcházeli samotě.

Kromě sociálních služeb provozuje Život 90, z.ú. Divadlo U Valšů a také kavárnu. Tato místa tvoří prostor pro neformální setkání seniorů, zaměstnanců i dobrovolníků. Jsou to místa, kde se setkávají generace.

Dobrovolníci v Životě 90 vykonávají různé činnosti. Jedna možnost uplatnění je v rámci přátelských hovorů a návštěv. Od pandemie COVID-19 se mnohem méně navštěvují senioři osobně. Samozřejmě záleží na konkrétním seniorovi, zda preferuje osobní návštěvu anebo telefonování. V případě návštěvy návštěva probíhá jednou za týden na hodinu a půl. Přátelské hovory probíhají také jednou týdně, ale přibližně na 30-45 minut. Záleží také na tom, jak se dobrovolníci se seniory dohodnou. Další možností je výuka pohybových, jazykových a jiných kurzů v centru aktivního stáří. Frekvence docházení dobrovolníka záleží na rozvrhu kurzů, většinou také jednou týdně. Pokud mají dobrovolníci dostatečné vzdělání mohou poskytovat odborné poradenství, konzultace pro zaměstnance i klienty (např. v oblasti práva, financí, ekonomiky, marketingu, lektorské dovednosti, time managementu apod.). Další činnosti nezahrnují přímý kontakt s klientem. Je to například: administrativní výpomoc a

pomoc s organizací akcí Života 90, reprezentace na veletrzích sociálních služeb a manuální práce (např. pomoc na zahrádce, roznos letáků).

2.3 Dobrovolník sám o sobě

Poté co se mi dobrovolníci představili, tak jsem se jich nejdříve zeptala, proč zrovna Život 90, z.ú. 6 z 10 odpovědí dobrovolníků ukázalo, že jejich cesta organizací je delší a spletitější.

Dana: „Je to moje srdeční záležitost, před 20 lety jsem tam byla na praxi, našla tam svůj životní směr sociální, a pak je v průběhu života sledovala, když jsem zahlédla možnost pomoci, nabídla jsem se.“ Sama koordinátorka potvrdila, že v organizaci působí dobrovolníci, kteří byli v organizaci Život 90, z.ú. na školní praxi a vrátili za pár let znovu. Příkladem toho je Klára: „Byla jsem tu jako mladá na praxi, kdy jsem to brala jako povinnost, po pár letech a mém návratu beru dobrovolnictví jako radost.“

Někteří dobrovolníci uvedli, že jim dobrovolnictví v NO Život 90, z.ú. přineslo pozitivní změnu v životě a jejich nazírání na život. Kristýna: „Díky dobrovolnictví tady, jsem po x letech, co studuji, konečně našla směr, kterým se chci ubírat.“

Jedna z odpovědí koordinátorky na otázku „Co je podle vás největší přínos v dobrovolnictví“ byla „Pocit, že se dobrovolníci rozvíjí a rostou. Růst je i tady potřeba stejně jako v zaměstnání. Najdou tu poznání, které je nenahraditelné. Hodně dobrovolníků mi říká, že tu našli smysl, že tráví čas smysluplně, a to je naplňuje a přináší jim jiné štěstí než třeba ze zaměstnání.“

Z odpovědí dobrovolníků v první části můžu potvrdit, že všem dobrovolníkům přináší dobrovolnictví nové poznatky. Popisují, že díky dobrovolnictví se hodně naučili, a to je jejich motivace v dobrovolnictví pokračovat. Dalším nejčastějším motivem je pocit důležitosti, činnost jim přináší do života smysl. To, potvrdili všichni dobrovolníci v mém výzkumu. Existují výzkumy, které říkají, že osoby, které se věnují dobrovolnictví jsou šťastnější než osoby, které se dobrovolnictví nevěnují. C. L. M. Keyes vytvořil škálu Mental Health Continuum Scale. Je to škála, která měří duševní pohodu, sociální pohodu a emocionální pohodu. Tuto škálu použila Edita Fedorková ve své diplomové práci k tomu, aby dokázala, že dobrovolníci jsou šťastnější než osoby, které se nevěnují dobrovolnictví. Výsledky ukázaly, že dobrovolníci ve škále dosáhly vyšších hodnot než osoby, které se dobrovolnictví nevěnují, to

znamená, že v jejich životech panuje větší duševní, sociální i emocionální pohoda než u lidí nevěnujících se dobrovolnictví.

Další zjištění první části je, že dobrovolnictví se věnuje více žen než mužů. Mého výzkumu se účastnilo 8 žen a 2 muži. Při jejich vyprávění jsem zaznamenala odlišnosti. Odpovědi žen byly obsáhlejší a barvitější. Celkově v neziskové organizaci Život 90, z.ú. převažují ženy mezi dobrovolníky. Podle počtů je to 180 žen oproti 20 mužům. Mezi dobrovolníky převažují hlavně ženy, což lze podložit i výzkumy Katedry sociální pedagogiky Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity (Gulová, 2011). Jedním z důvodů je, že ženy mají vyšší sociální citění a více inklinují k péči o ostatní. Dokazuje to také inventář dobrovolnických funkcí, kterou navrhl Gil Clary a Mark Snyder. Podle tohoto inventáře jsou pro ženy důležité všechny motivy na rozdíl od mužů.

2.4 Dobrovolník a organizace

2.4.1 Koordinátor/ka a vedení organizace

Položila jsem koordinátorce dobrovolníků otázku, co má podle ní největší podíl na spokojenosti dobrovolníka v neziskové organizaci. Jedna z věcí, kterou jmenovala byl kontakt s dobrovolnickým centrem, s kterým může každý dobrovolník probrat potíže, které mohou nastat. „Důležitý je kontakt s dobrovolnickým centrem (v organizaci Život 90, z.ú.), je to zároveň zpětná vazba na to, jak dobrovolnická služba funguje. Důležitá je i podpora a pochvala od koordinátora a možnost probrat různé potíže“.

Dobrovolníků jsem se v rámci rozhovorů zeptala, zda ve spolupráci s organizací nebo klienty nastaly nějaké problémy, popřípadě jak je řešili. Překvapilo mě, že 7 dobrovolníků z 10 mi odpovědělo, že je žádné problémy nepotkaly ani s vedením ani s klienty organizace (seniory). Ostatní 3 dobrovolnice, které problémy potkaly, je vyřešily s koordinátorkou. Nebyly to problémy, které by je odradily od dobrovolnické služby v Životě 90, z.ú. Dana: "Jen technické problémy a vždy je řešila a vyřešila koordinátorka". Barbora: „Nepodařilo se mi navázat vztah se seniorkou přes telefonování, nechtěla osobní návštěvy kvůli covidu. Ten osobní kontakt беру jako důvod, proč se nám to nepodařilo. Obě společně s koordinátorkou jsme se rozhodly, že bude lepší kontakt ukončit. Momentálně mi koordinátorka našla seniorku, ke které chodím na návštěvy a vyhovuje to všem stranám.“ Barbora: „Nevěděla jsem, jak reagovat, když semnou chtěl senior probírat své duševní strasti. Vysvětlili jsme si to na supervizi s psychologkou.“

Z reakcí je čitelné, že jakmile nastane problém u dobrovolníků, je zde koordinátorka, která ho vyřeší. Zastává komunikaci mezi dobrovolníky a organizací a také dobrovolníky a klienty (seniory). Koordinátorka uvedla, že ve chvíli, kdy nastupovala, tak před ní měla na starost dobrovolníky kolegyně z lidských zdrojů. Oddělení nebylo schopné zvládnout každodenní agentu spojenou se zaměstnanci, a ještě agendu spojenou s dobrovolníky. Koordinátorka: „Pokud na to organizace má rozpočet, určitě je v každé větší organizaci zapotřebí koordinátor dobrovolníků. Jeho výkon se podepisuje na kvalitě a pověsti organizace.“

Dobrovolníků jsem se také zeptala, jak by ohodnotili komunikace na stupnici od 1 do 5 (jako ve škole). Všichni dobrovolníci, s kterými jsem mluvila ohodnotili komunikaci stupněm 1. Správná komunikace zamezuje neshodám a nepochopením.

2.4.2 Vzdělávání a supervize dobrovolníků

Po vyřízení potřebné administrativy, rozhovoru s psycholožkou a oficiálním přijetím dobrovolníků, začínají první kroky v rámci školení a vzdělávání dobrovolníků. Školení se odvíjí v rámci vykonávané činnosti. Lektoři se nejdříve účastní hodiny se zkušenou lektorkou, která může poskytnout rady a tipy. Dobrovolníci, kteří se věnují přátelským hovorům nebo návštěvám, absolvují první návštěvu/hovor společně s koordinátorkou. Stejně tak dostanou od koordinátorky rady a tipy, jak například vést konverzaci, čeho se dotýkat a nedotýkat. Po první hovoru/návštěvě koordinátorka komunikuje jak s klientem/kou (seniorem/kou) tak s dobrovolníkem/nicí a zjišťuje jak hovor/návštěva probíhala, zda je potřeba něco změnit, s něčím poradit atd. Tento hovor zajišťuje oboustrannou spokojenost.

Jednou za 3 měsíce se pořádají skupinové supervize pro všechny dobrovolníky, kteří mají zájem se účastnit. Po předchozí dohodě probíhají i individuální supervize. Na supervizích se dobrovolníci mohou podělit se svými zkušenostmi jak pozitivními, tak i negativními. Jakmile se někdo svěřil se svými zkušenostmi před skupinou, je to výhodou i pro ostatní, protože dobrovolníky mohou potkat podobné nebo stejné příhody.

Klára: „Kromě pravidelných supervizí pro nás pořádají semináře. Například seminář o komunikaci nebo o předcházení stresu nebo vyhoření“. Kristýna: „Ano kromě supervizí, pořádají další vzdělání. Reagují i na situace ve světě. Jakmile začala válka mezi Ruskem a Ukrajinou, měli jsme workshop o komunikaci o válce, protože zrovna senioři, byli hodně vystresovaní“. Petr: „Ze začátku jsem prošvihl skupinovou supervizi, ale cítil jsem, že ji

potřebuji, takže jsme se domluvili na individuální“. Všichni dobrovolníci souhlasili s tvrzením, že supervize je důležitá a velmi potřebná součást dobrovolnictví.

Koordinátorka: „Vzdělání a supervize je pro každého dobrovolníka důležité, i dobrovolník se musí posouvat. Kromě supervizí jsem k dispozici vždy já a dokážu s čímkoliv pomoci.“

Dobrovolníci popisují spolupráci s jejich klienty jako obohacující, protože leccos se dokáží naučit přímo od seniora. Petra: „Můj senior je velmi inspirativní člověk, od kterého přebírám poznatky, které využívám ve svém životě.“

2.4.3 Odměňování dobrovolníků

I přestože dobrovolnictví je činnost za, kterou nenáleží finanční odměna, tak koordinátorka i vedení organizace Život 90, z.ú. si uvědomují, že je třeba dobrovolníky odměňovat. Koordinátorka na otázku o odměňování dobrovolníků v organizaci Život 90, z.ú. říká, že dobrovolníky odměňují častými vzdělávacími semináři, které zlepšují jejich schopnosti a mohou nabýt nových poznatků. „Každoročně k nám chodí studenti na praxe, které jsou pro ně zdrojem zkušeností pro budoucí kariéru“. Dalším odměněním dobrovolníků je zvýšení jejich kvality života a sebevědomí skrze dobrovolnictví. Kristýna: „Největší odměnou je pro mě, když si uvědomím, že seniorky přijdou na jógu kvůli mně, že se těší a mají úsměv na tváři. Stojí mi za to pocít, že někomu můžu zlepšit den.“

Podle koordinátorky dalším důležitým odměněním je zpětná vazba a taky pochvala. Potvrzuje to Dana: „Ze začátku jsem byla nervózní, ale po pár hodinách mi volala koordinátorka a řekla mi, že mé hodiny všichni chválí.“ Pochvala každého dobrovolníka žene dopředu, neztrácí motivaci a může se dále zlepšit.

Dobrovolnice Klára uvádí další příklad odměňování. Kromě seminářů pro dobrovolníky organizace pořádá setkání dobrovolníků, kterých se můžou účastnit i zaměstnanci. Klára: „Kdo mohl donesl něco k jídlu a pití a strávili jsme spolu čas, který běžně netrávíme“.

Kateřina a Daniela jsou obě v důchodu a obě popisují, že odměnou pro ně je to, že mají díky dobrovolnictví pravidelnou aktivitu v životě. Kateřina: „Bydlím sama a takhle mám alespoň pro co žít, kdyby nebylo dobrovolnictví, tak bych se nudila. Dobrovolnictví mě drží ve společnosti.“ Daniela: „Kdyby nebylo dobrovolnictví, mám spoustu volného času a nevím co s ním.“ Toto je jedna z příčin proč se věnují dobrovolnictví senioři, kteří se prostřednictvím

dobrovolnictví chrání od samoty a nezakrňují. Koordinátorka: „Co se týče seniorů, tak převažují mezi našimi dobrovolníky.“

2.5 Dobrovolník s dalšími dobrovolníky

2.5.1 Socializace

9 z 10 dobrovolníků v mém výzkumu uvedlo, že neznají ostatní dobrovolníky. Kristýna: „Do organizace chodím každé úterý a poznám podle vidění dvě dobrovolnice, žádný osobní vztah mezi sebou nemáme.“ Výsledek této otázky velmi nekoreluje se setkáváním dobrovolníků. Dana: „Působím v organizaci více let a řekla bych, že setkání pravidelná nejsou. Jediným místem pro možné seznámení jsou supervize, kam navíc nechodí všichni.“ Pravidelná setkávání dobrovolníků podle dobrovolníků nejsou. Koordinátorka: „Je u nás 180 dobrovolníků, někteří nejsou ani z Prahy, myslím, že je nemožné, aby se všichni znali, kdo se chce účastnit akcí a socializovat se, tak přijde.“

Všichni dobrovolníci uvedli, že jejich nástup do organizace probíhal hladce. Všichni dobrovolníci mimo Barbory, která hned s první seniorkou musela ukončit kontakt, řekli, že i jejich začlenění do organizace bylo bez problémů. Tím myslím přijetí své role a činnosti v neziskové organizace.

2.6 Dobrovolník a klient (senior)

Průběh spolupráce mezi dobrovolníkem a klientem se odvíjí od vykonávané činnosti. Dobrovolníci, kteří se věnují lektorství a vyučují skupiny lidí jsou na tom jinak než dobrovolníci, kteří se věnují přátelským návštěvám a hovorům. Koordinátorka: „Během přátelských hovorů a návštěv je více kladen důraz na navázání konverzace a vztahu, protože tam dobrovolníci nemají jako lektori tu jednu hlavní činnost, na kterou se soustředí.“ Z toho důvodu se liší i jejich školení. Navíc jakmile dobrovolník začíná jako lektor v organizaci, už má s lektorstvím zkušenost, takže ho dokáže zaskočit méně věcí než dobrovolníka, který se věnuje přátelským hovorům či návštěvám.

Všichni lektori, kteří se účastnili mého výzkumu, byli lektory již před působením v neziskové organizaci Život 90, z.ú. Lišili se jen jejich návštěvníci lekcí. Petr: „Ano už před nástupem do organizace jsem byl lektor, lišili se jen návštěvníci mých lekcí.“ Kristýna: „Učila jsem už předtím, ale ne seniory, na první lekci jsem šla trochu s obavou, nevěděla jsem, co

čekat, který pohyb seniorky zvládnou a který ne. Nakonec mě překvapily.“ Lektoři museli uzpůsobit svoje lekce seniorům, ale svoje zážitky z prvních lekcí popisují takto: Kristýna: „Překvapilo mě, jakou energii tady všichni mají, pokaždé co přijdu, mě každá ze seniorek přivítá úsměvem na tváři.“ Mohli bychom říct, že spolupráce dobrovolníků lektorů s klienty je jednodušší, protože lektoři, již mají poznání ke své činnosti.

Koordinátorka: „U návštěv a hovorů je zapotřebí aktivně naslouchat, snažit se vzájemně poznat a udržet konverzaci.“ K této činnosti přichází dobrovolníci nemusí mít poznání, a navíc ve chvíli návštěvy jsou se seniorem sami ne jako ve skupinové lekci. Takže tato činnost je náročnější k držení komunikace. Koordinátorka: „Z počátku se může stát, že si dobrovolníci nemají se seniory co říct nebo také může nastat situace, kdy vůbec nenajdou společné téma.“ Barbora: „Na začátku to bylo náročné, obě jsme byly ostýchavé.“

Dále koordinátorka o spolupráci uvádí, že senioři, kteří jsou určení pro přátelské návštěvy/hovory sami o tuto službu požádali. Koordinátorka: „Senioři jsou za kontakt vděční, takže i oni se snaží aktivně najít společné téma.“ Dodává s úsměvem, že dobrovolník musí být připraven na téma o zdraví a nemocech. Aby příliš nedocházelo k tomu, že si dobrovolník/nice se nemají se seniory co říct, tak koordinátorka k sobě vybírá dvojice, které mají podobné zájmy. Dobrovolníci i senioři mohou vzájemně říct koordinátorce své preference např. zda si přejí hovořit s ženou nebo mužem.

Petra: „Z první návštěvy jsem měla trému, ale pomohlo mi, že s námi šla koordinátorka, která už paní seniorku znala.“ Před první návštěvou koordinátorka se seniory vede hovor, aby je také poznala a aby na první návštěvě dobrovolníka/nici představila. Tento postup hodnotí dobrovolníci jako velmi přínosný, předejde se obavám na obou stranách.

2.7 Celková spokojenost dobrovolníků

Závěrem výzkumu byly otázky: Jste spokojeni v neziskové organizaci Život 90, z. ú.? Chtěli byste něco změnit ve spolupráci s organizací? Co si myslíte, že potřebuje dobrovolník k tomu, aby byl v organizaci spokojený?

Všech 10 dobrovolníků odpovědělo, že v organizaci jsou spokojeni. Na otázku ohledně změny, dobrovolníci většinou odpovídali, že je nenapadá, co by změnili. Až na tři odpovědi. Kristýna: „chtěla bych víc proniknout do organizace, např. seznámit se i se zaměstnanci, myslím, že tady dobrovolníci a zaměstnanci fungují jako dvě oddělené sféry přitom je to stále jedna organizace.“ V tomto případě by bylo řešením uspořádat teambuilding, který některé

organizace pořádají pro své zaměstnance i dobrovolníky. Je to jednou z dobrých forem odměňování dobrovolníků. “Chtěla bych se možná více seznámit s dalšími dobrovolníky, nejsem z Prahy, takže když se pořádají různé semináře a akce, uvítala bych více možných termínů.” “Občas mě mrzí, že na semináře je jen jeden termín, utekl mi takto seminář o vyhoření.”

Poslední pro můj výzkum nejzásadnější otázka přinesla tyto odpovědi:

“Spokojený dobrovolník musí mít zápal, musí se chtít dobrovolnictví věnovat, jakmile je to jen školní povinnost, nemůže být spokojený.”

“V případě návštěv musí mít se seniorem společná témata a osobní vztah.”

“Musí mít pocit, že nestojí na místě, že dobrovolnictví přináší něco nejen klientovi, ale i samotnému dobrovolníkovi, je to oboustranně prospěšná činnost.”

“Aby byl spokojený, musí být spokojený s tím, co dělá.”

“Musí dostávat slova chvály”

ZÁVĚR

Závěrem bych chtěla zhodnotit odpovědi dobrovolníků na výzkumnou otázku – Co si myslíte, že dobrovolník potřebuje k tomu, aby byl v dané neziskové organizaci spokojený?

Prvním aspektem ke spokojenosti dobrovolníků je, když vykonávaná činnost dobrovolníka naplňuje. Je k tomu také zapotřebí, aby dobrovolníky nepoháněl vpřed některý z příkladů nevhodné motivace. Dále je zapotřebí, aby dobrovolník chtěl vykonávat činnost ze své vlastní vůle a ne povinnosti.

Má celá bakalářská práce se věnuje dobrovolníkům, kteří se věnují pomáhající činnosti. Proto je další aspektem ke spokojenosti dobrovolníků nutnost kvalitního kontaktu a vztahu s klienty dobrovolníků, dochází poté k oboustranné prospěšnosti, protože dobrovolník nemusí jen dávat, ale je důležité, aby i přijímal.

Při jakékoliv činnosti člověk nerad stojí na místě. A zvláště při dobrovolnictví, za které nenáleží finanční odměna je potřeba odměna v jiné formě. A to ve formě zlepšování sebe sama.

Dobrovolníci mají podle výzkumů šťastnější život než ti, kteří se dobrovolnictví nevěnují, jeden z důvodů může být pocit zadostiučiní. Nebo také důvod, že jejich maličkost je pro někoho opak maličkosti. Aby byli stále stejně motivovaní a měli potenciál v dané neziskové organizaci vydržet, potřebují být chváleni. Potřebují zpětnou vazbu nejen od klienta, ale

zejména od vedení organizace. Vzdělávání a odměňování dobrovolníků je podle výpovědí dobrovolníků v neziskové organizaci Život 90, z.ú. dostačující a kvalitní.

Koordinátorka navíc ještě dodává, že dobrovolníci ke své spokojenosti potřebují pocit, že v tom nejsou sami. V neziskové organizaci je stále k dispozici dobrovolníkům koordinátorka, podle dostupnosti a spolehlivosti koordinátorky by se dalo říct, že v činnosti dobrovolníci nejsou sami. Podle výsledků se ukázalo, že dobrovolníkům chybí i další kontakty. Kdo jiný by se měl více podporovat než lidé ve stejné situaci? Podle těchto výsledků bych doporučila neziskové organizaci Život 90, z.ú., aby vytvářeli více možností pro vzájemné seznámení dobrovolníků. Možností je pořádat opravdu pravidelná setkání dobrovolníků anebo uspořádání teambuildingu. Dokonce by mohlo stačit i zajištění více termínů seminářů, kde se dobrovolníci mohou setkat a seznámit.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

TOŠNER, J. a SOZANSKÁ, O. 2006. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6. str. 35.

Zákon č. 198/2002 Sb., Zákon o dobrovolnické službě

Etický kodex – Život 90

HARTL, P. 1993. Psychologický slovník. Praha: Budka
Str. 110

PLHÁKOVÁ, A. Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia, 2004. ISBN 978-80-200-1499-3.
Str. 319

SMÉKAL, V. Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání. 1. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2002. 512 s. ISBN 80-85947-80-3.

Altruismus – Sociologická encyklopedie. [online]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Altruismus>

BENEDÍKOVÁ, L. Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora. Hestia [online]. Praha: Hestia, o.s. 2012. [cit. 2015-10-30] Dostupné z <http://www.hest.cz/cs-CZ/dokumenty-kestazeni>

O nás – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2022 Život 90 [cit. 04.06.2022]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/o-nas>

Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace Bartošová, Bronislava; Benedíková, Luisa; Beranová, Irena; Cruzová, Dagmar; Čechová, Gabriela; - PDF Free Download. Představujeme Vám pohodlné a bezplatné nástroje pro publikování a sdílení informací. [online]. Copyright © DocPlayer.cz [cit. 24.06.2022]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/68475412-Pruvodce-dobrovolnictvim-pro-neziskove-organizace-bartosova-bronislava-benedikova-luisa-beranova-irena-cruzova-dagmar-cechova-gabriela.html>

- JANTULOVÁ, M. 2003. O profesionalizaci neziskového sektoru. In: Sborník z konference Dobrovolníci v krizových situacích. Kroměříž: UNESCO HESTIA.
- HLADKÁ, M. 2008. Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. Aktuální otázky sociální politiky: teorie a praxe, 2, 20-27.
- MATOUŠEK, O. 2008. Dobrovolnická práce. In: MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.
- KŘIVOHLAVÝ, J. Hořet, ale nevyhořet. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. Orientace (Karmelitánské nakladatelství). ISBN 978-80- 7195-573-3.
- RUSH, Myron D. Syndrom vyhoření. Praha: Návrat domů, 2003. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.
- Hynek, J. V. (2006). Motivace k dobrovolnictví. Protein, ročník VIII, str. 4 –8, [online] Dostupný z http://www.ymca.cz/protein/pdf/p_06_04c.pdf
- VURST, V. 2008 Dobrovolnictví ADRA v zahraničí. In: 10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských ctností. Sborník konference. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha. 2008.
- USADOLO, S. E. & USADOLO, Q. E., 2018. The Impact of Lower Level Management on wwwMediating Role of Supportive Supervisor Communication. Voluntas, 30, pp. 244-258.
- MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- HENDL, J., 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál.
- VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2002, s. 292 – 295. ISBN 80-7178-696-9.
- VÁGNEROVÁ, M., Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří. Praha: Karolinum, 2007, s. 355-356.
- MÜHLPACHER, P. Sociální práce. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. ISBN 80-210-3323-1.
- BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. a kol. 2002. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management Press.
- NOVOTNÁ, H., O. ŠPAČEK a M. ŠTOVÍČKOVÁ, ed. Metody výzkumu ve společenských vědách. Praha: FHS UK, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.
- STRAUSS, A., CORBIN, J. 1999. Základy kvalitativního výzkumu. Boskovice: Albert. 196 s. ISBN 808583460X.

FEDORKOVÁ, E., Vztah mezi dlouhodobým dobrovolnictvím, osobní pohodou, smysluplností a vlastnostmi osobnosti u dobrovolníků. Brno, 2019. Diplomová práce (Mgr.)

GULOVÁ, L., 2011. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.

MATULAYOVÁ, T., P. JURNÍČKOVÁ aj. DOLEŽEL, 2016. Motivace k dobrovolnictví. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 109 s. Monografie. ISBN 9788024451107.

CLARY, E. G., SNYDER, M., RIDGE, R. D., COPELAND, J., STUKAS, A. A., HAUGEN, J., & MIENE, P., 1998. Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530. Dostupné z: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>

PŘÍLOHA – OTÁZKY Z ROZHOVORU

- 1) Jakou činnost v rámci dobrovolnictví vykonáváte v Životě 90?
- 2) Proč jste si vybrali Život 90?
- 3) Jste spokojení v Životě 90?
- 4) Poskytuje Vám organizace další vzdělání?
- 5) Poskytuje Vám organizace pravidelné supervize?
- 6) Jak byste ohodnotil vztah se zaměstnanci organizace? (Hodnocení od 1 do 5 - jako ve škole)
- 7) Jak byste ohodnotili komunikaci s organizací? (Hodnocení od 1 do 5)
- 8) Jste v kontaktu s ostatními dobrovolníky?
- 9) Jak probíhal první kontakt s organizací? Je něco, co vás na začátku překvapilo nebo naopak zarazilo?
- 10) Pořádá organizace společné aktivity pro všechny dobrovolníky? Popřípadě jaké?
- 11) Obohacuje Vás spolupráce s klienty?
- 12) Nastal někdy ve Vaší spolupráci s klienty nějaký problém? Pokud ano, jak jste ho řešili?
- 13) Když se podíváte na spolupráci mezi Vámi a organizací, je něco, co byste změnili?
- 14) Co si myslíte, že je potřeba k tomu, aby byl dobrovolník v dané organizaci spokojený?