

Motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích

Bc. Ludmila Jurenová

Diplomová práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Ludmila Jurenová
Osobní číslo: H180228
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví a motivace.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

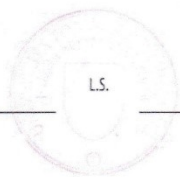
Rozsah diplomové práce:
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: Tisková/elektronická

Seznam doporučené literatury:

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
MADSEN, Kristen Bent. Moderní teorie motivace. Praha: Academia, 1979.
MASLOW, Abraham. Motivation and Personality. New York: Harper and Row, 1954.
TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

Vedoucí diplomové práce: doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: 4. října 2019
Termin odevzdání diplomové práce: 24. dubna 2020



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 28. 2. 2020

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

²⁾ Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být již nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může za zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, učině-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez věcného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nakrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 neztvárá nedotčeno.

(2) Nemá-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jin. dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na téma motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích. Teoretická část pojednává o dobrovolnictví, dobrovolnictví v nemocnici, motivaci a motivaci k dobrovolnictví. Praktická část je věnována kvalitativnímu výzkumu. Hlavním cílem tohoto výzkumu je zjistit, jaká je motivace dobrovolníků pracujících v nemocnicích. Data jsou získávána prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru a analyzována pomocí otevřeného kódování.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, dobrovolnictví v nemocnicích, motivace, motivační teorie, motivace k dobrovolnictví, kvalitativní výzkum.

ABSTRACT

This master's thesis is focused on the topic of motivation of volunteers working in hospitals. The theoretical part deals with volunteering, volunteering in hospitals, motivation and motivation to volunteer. The empirical part is devoted to qualitative research. The main goal of this research is to find out what is the type of motivation of volunteers working in hospitals. The data are collected through a semi-structured interview and analysed using open coding.

Keywords: volunteering, volunteer, hospital volunteers, motivation, motivation to volunteer, motivational theory, qualitative research.

Děkuji panu doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc. za odborné vedení mé diplomové práce, jeho rady, připomínky a přívětivý přístup. Dále bych také chtěla poděkovat mé rodině za podporu a vytváření příznivých podmínek ke studiu, a v neposlední řadě kamarádce Magdě, za optimismus a energii, kterou mi během studia předávala.

*"Cokoliv jste učinili jednomu z těchto mých nepatrných bratří, mně
jste učinili."*

Matouš, 25:40

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A ZÁKLADNÍM POJMŮM	13
1.1 STAV ZKOUMANÉHO V LITERATUŘE	13
1.2 VZTAH DOBROVOLNICTVÍ A SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY	14
1.3 K ZÁKLADNÍM POJMŮM.....	16
2 FENOMÉN DOBROVOLNICTVÍ.....	19
2.1 VYMEZENÍ POJMŮ DOBROVOLNICTVÍ A DOBROVOLNÍK	19
2.2 TYPY DOBROVOLNICKÝCH ČINNOSTÍ.....	20
2.3 VÝZNAM DOBROVOLNICTVÍ PRO DOBROVOLNÍKA, ORGANIZACI A SPOLEČNOST.....	22
2.4 LEGISLATIVNÍ ÚPRAVA DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE	24
2.5 DOBROVOLNICTVÍ V NEMOCNICI	25
2.5.1 Dobrovolnický program v nemocnici	25
2.5.2 Dobrovolník a jeho role	27
3 MOTIVACE LIDSKÉHO JEDNÁNÍ	30
3.1 VYMEZENÍ MOTIVACE A JEJÍ CHARAKTERISTIKA	30
3.1.1 Intrinsická a extrinsická motivace.....	31
3.2 MOTIVAČNÍ DISPOZICE JEDINCE	33
3.3 K VYBRANÝM TEORIÍM MOTIVACE	35
3.3.1 Maslowova hierarchie potřeb.....	35
3.3.2 Alderferova ERG teorie motivačních potřeb	36
3.3.3 Herzbergova dvoufaktorová teorie motivace	37
4 MOTIVACE K DOBROVOLNICTVÍ.....	39
4.1 PERSPEKTIVY ZKOUMÁNÍ MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ	39
4.2 TEORIE MOTIVACE K DOBROVOLNICTVÍ Z POHLEDU ZAHRANIČNÍCH AUTORŮ.....	40
4.3 TEORIE MOTIVACE K DOBROVOLNICTVÍ PODLE FRIČE.....	42
II PRAKTICKÁ ČÁST	44
5 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	45

5.1	CÍL VÝZKUMU	45
5.2	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	45
5.3	VÝZKUMNÁ METODA	46
5.4	VÝZKUMNÝ SOUBOR	46
5.5	ZPRACOVÁNÍ DAT.....	48
5.6	ČASOVÝ HARMONOGRAM VÝZKUMU.....	48
6	ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	50
6.1	ANALÝZA ROZHovorŮ	50
6.1.1	Síly, které rozhýbávají	51
6.1.2	Plamínky hřející uvnitř.....	52
6.1.3	Má to (nejeden) háček	54
6.1.4	Čerstvý vítr do plachet	55
6.1.5	Mráčky na obzoru	57
7	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	60
7.1	DISKUZE.....	63
7.2	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	64
	ZÁVĚR	66
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	67
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	71
	SEZNAM OBRÁZKŮ	72
	SEZNAM TABULEK.....	73
	SEZNAM PŘÍLOH.....	74

ÚVOD

Tato diplomová práce se zabývá motivací dobrovolníků, kteří vykonávají dobrovolnou práci v nemocnicích. Jak poznamenává Kořínková (2010), pro současný systém zdravotní péče představuje pozice dobrovolníka naprosto nenahraditelný prvek. Ukázalo se totiž, že dobrovolnická činnost je cenným a hlavně efektivním nástrojem v péči o psychický stav pacientů, protože velkou měrou přispívá k jejich duševní harmonii. Nebylo sice tak úplně prokázáno, že by přijímaná dobrovolnická pomoc a podpora zlepšovala zdravotní stav pacientů, nicméně u nich zřejmě přispívá ke zvyšování důvěry a prožívání pocitu, že jsou cennými lidmi.

Mohlo by se zdát, že dobrovolnická činnost představuje přínosy pouze pro příjemce pomoci. Opak je ale pravdou. Dobrovolnictví přináší mnoho dobrého a užitečného i samotnému dobrovolníkovi a též zařízení, které s dobrovolníky spolupracuje. Nicméně, i přes tyto skutečnosti se dobrovolnictví (nejen v nemocnicích) v České republice stále nedostává takové pozornosti a zájmu lidí, jakému se těší v zahraničí, kde je chápáno jako prestižní a obdivovaná činnost. Smysl dobrovolnictví (tj. nezištná pomoc těm, kteří to potřebují) však nejde naplnit bez účasti lidského faktoru, ale je jen málo těch, kteří jsou ochotni věnovat svůj volný čas, schopnosti a dovednosti pomoci druhým lidem, aniž by za to byli finančně odměněni. Proto organizace a zařízení, která mají o dobrovolníky zájem, hledají způsoby, jak přitáhnout pozornost lidí tím správným směrem a motivovat je k navázání pokud možno dlouhodobější spolupráce, ze které by profitovali všechny zúčastněné strany. Pakliže ale chceme někoho motivovat, musíme nejdříve poznat jeho motivaci a taktéž vědět, co ji ovlivňuje pozitivně a co naopak negativně.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. Teoretická část je strukturována do tří kapitol. První kapitola je věnována dobrovolnictví. Vymezuje pojmy dobrovolník a dobrovolnictví, charakterizuje typy dobrovolnictví, popisuje, v čem spočívá jeho význam pro dobrovolníka, organizaci a společnost, seznamuje s legislativním zakotvením dobrovolnictví v České republice. Druhá kapitola přibližuje dobrovolnictví v nemocnici, zejména specifika dobrovolnického programu a roli dobrovolníka v nemocnici. Třetí a poslední kapitola teoretické části práce pojednává o motivaci. Definuje pojem motivace a její druhy – intrinsickou a extrinsickou motivaci, rozebírá vybrané teorie motivace, přibližuje přístupy ke zkoumání motivace dobrovolníků a následně popisuje typologie motivace k dobrovolnictví.

Empirická část se zabývá kvalitativním výzkumem, jehož hlavním cílem je zjistit, jaká je motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích a dále také odkrýt, jaké faktory působí pozitivně a negativně na jejich intrinsickou a extrinsickou motivaci.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A ZÁKLADNÍM POJMŮM

V této kapitole ve stručnosti představíme základní domácí, cizojazyčnou a zahraniční literaturu související jak s tématem dobrovolnictví, tak s tématem motivace, z níž bylo v teoretické části této práce čerpáno. Dále se také budeme věnovat vzájemnému vztahu dobrovolnictví a sociální pedagogiky, k čemuž nám dopomohou příklady několika významných osobností z oblasti sociální pedagogiky. V poslední podkapitole pak uvedeme definice základních pojmů, které se vztahují k tématu práce.

1.1 Stav zkoumaného v literatuře

Domácí literatura

V domácí literatuře je s dobrovolnictvím spjaté zejména jméno Pavola Friče, který rozlišil tři typy motivace k dobrovolnictví (konvenční, reciproční a nerozvinutou). Je spoluautorem hned několika publikací: *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století* (Frič, Pospíšilová, 2010), *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice* (Frič a kol., 2001), *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus* (Frič, Vávra, 2012).

Druhou významnou postavou v oblasti dobrovolnictví je Jiří Tošner, zakladatel HESTIA – Centra pro dobrovolnictví. V publikaci *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* (Tošner, Sozanská, 2006) se kromě dobrovolnictví obecně zabývá i přípravou, plánováním a řízením práce dobrovolníků.

Protože se zabýváme motivací dobrovolníků, kteří vykonávají dobrovolnou práci v nemocnicích, je vhodné uvést autora Michala Novotného a jeho metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení *Dobrovolníci v nemocnicích* (Novotný, Stará a kol., 2002). Věnuje se v něm organizaci a realizaci dobrovolnického programu v nemocnici (získávání dobrovolníků, jejich výcvikem, supervizí, motivováním, ukončení spolupráce s dobrovolníkem, aj.).

Cizojazyčná literatura

Dánský psycholog K. B. Madsen napsal knihu s názvem *Moderní teorie motivace* (1975), která je rozdělena do tří částí, přičemž největší a nejzajímavější část je věnována analytickým studiím nejdůležitějších teorií motivace (např. Eysenckova teorie, Maslowova teorie, Nuttinova teorie, aj.)

Publikace *Řízení lidských zdrojů. Moderní pojetí a postupy* (Armstrong, Taylor, 2015) je dílem autorské dvojice Michaela Armstronga a Stephena Taylora. Jedná se o komplexní zpracování problematiky řízení lidských zdrojů, přičemž neopomíjejí ani téma motivace k práci a popisují několik různých teorií motivace (např. Maslowova hierarchie potřeb, Alderferova ERG teorie, Herzbergův dvoufaktorový model, aj.).

Zahraniční literatura

V souvislosti s motivací nelze nezmínit hlavního představitele humanistické psychologie Abrahama L. Maslowa a jeho teorii potřeb, kterou vysvětluje ve své knize *Motivation and Personality* (Maslow, 1954). Tuto teorii založil na přesvědčení, že jednání každého člověka je motivováno systémem hierarchicky uspořádaných potřeb.

Edward L. Deci a Richard Ryan jsou autory publikace *Intrinsic motivation and Self-Determination in Human Behavior* (Deci, Ryan, 1985), v níž prezentují svoji STD teorii (Self-Determination Theory), kterou vystavěli na konceptu intrinsické (vnitřní) motivace.

Nejrůznějšími tématům z oblasti dobrovolnictví (např. vztahu politiky a dobrovolnictví, porovnání dobrovolnictví v různých zemích, důvodům, proč lidé dobrovolně pracují, postoji k dobrovolnictví aj.), se věnuje kniha Paula Dekkera a Loeka Halmana s názvem *The Values of Volunteering: Cross-Cultural Perspectives* (Dekker, Halman, 2003).

1.2 Vztah dobrovolnictví a sociální pedagogiky

Nyní se na chvíli přeneseme do minulosti, konkrétně do středověku, do doby, kdy základy společnosti byly vystavěny na křesťanském ideálu člověka a společnosti, který vycházel z učení Ježíše Krista. Podstata tohoto ideálu spočívala v lásce k bližnímu a v soucitu s trpícími (Procházka, 2012, s. 15). A právě sem, do středověku, spadají počátky organizované dobročinnosti na českém území. V této době byla pomoc chudým a ubohým výsadou církve a jejích institucí. Charitativní činnost byla zaměřena na péči o chudé, sirotky, staré lidi a osoby se zdravotním postižením. (Tůma a kol., 1999, in Frič, Goulli a kol., 2001, s. 5).

V období středověku můžeme na poli charitativní práce najít několik významných osobností, které se svou obětavou a nezištnou péčí o druhé lidi a sociálně-pedagogickému smýšlení zapsaly do historie sociální pedagogiky. Zároveň je možné o těchto osobnostech hovořit jako o dobrovolnících, protože z vlastní svobodné vůle a bez nároku na odměnu pomáhali jiným lidem. Jednou z takových osobností je bezesporu Anežka Česká, dcera

českého krále Přemysla Otakara I., která v roce 1232 při klášteře sv. Františka vybudovala špitál, kde se oddaně věnovala péči o chudé, trpící, nemocné a lidi bez přístřeší. Vzhledem k těmto skutečnostem je považována za průkopnici organizované dobročinnosti v oblasti chudinské a nemocniční péče. Podobně jako Anežka Česká se charitativní práci věnovala i později svatořečená Zdislava z Lemberka, která svoji péči soustřeďovala na nemocné a též založila špitál. Další výraznou osobností je malostranský kazatel Jan Milíč z Kroměříže, v jehož práci lze spatřovat podstatu středověké filantropické práce. Původně sice zastával post úředníka v královské kanceláři, ale následně upřednostnil „kariéru“ kazatele. Svým kázáním natolik ovlivnil pražské kurtizány, že se zřekly svého nemravného způsobu života. Aby jim Milíč pomohl k návratu k řádnému životu, zřídil pro ně útočiště - „ústav“ s názvem Jeruzalém, kde byly ubytovány, vedeny k práci a k modlitbám. (Procházka, 2012, s. 17-18)

Na přelomu 18. a 19. století, se na "scéně" sociální pedagogiky objevuje další významná osobnost, kterou není nikdo jiný než Johann Heinrich Pestalozzi. Tento švýcarský pedagog byl stoupencem pietismu, což bylo hnutí šířící myšlenku potřeby obnovy církve a pomoci bližnímu. Pestalozzi je vyzdvihován zejména pro jeho filantropické cítění, které se v jeho praktické výchovné činnosti odrazilo založením výchovného ústavu pro chudé děti a také útulku pro osiřelé děti (Kraus, 2014, s. 11). Z toho, co jsme uvedli, tedy jasně vyplývá, že by bylo téměř trestuhodné se o Pestalozzim nezmínit. Pakliže totiž píšeme o vztahu sociální pedagogiky a dobrovolnictví, je právě on jedním z nejvhodnějších příkladů, který propojuje obě tyto oblasti.

O pár let později, v 2. polovině 19. století, se můžeme setkat s další zajímavou osobností, která podle nás není tak notoricky známá, jako ty předchozí, nicméně vzhledem ke svým dobročinným aktivitám si zaslouží, abychom jí věnovali pár řádků. Jedná se o Marii Riegrovou-Palackou, dceru významného politika Františka Palackého a manželku věhlasného právníka, spisovatele a politika Františka Ladislava Riegera. Tato žena využívala svého vysokého společenského postavení především k tomu, aby získala prostředky pro svou bohubilou činnost a navzdory svému podlomenému zdraví aktivně bojovala proti chudobě, protože se domnívala, že jen zdravě vyvíjející se český národ se může stát součástí kulturních národů Evropy. Riegerová navíc vykonávala přímo terénní práci, když oděna v prostých šatech mapovala situaci na ulicích a o získaných poznatcích si vedla zápisky. Svou pomoc směřovala zejména chudým matkám a dětem – založila mateřské školy a opatrovny, první dětské jesle a také průmyslovou školu, která byla první

takovou školou v Evropě. Kromě toho se také zasloužila o založení městského fondu, který sloužil jako podpora pro chudé pražské matky a jejich kojence. (Baláž, 2011, s. 22- 23)

Dost už ale bylo toulek v dobách dávno minulých. Vraťme se zpět, do poměrně nedávné minulosti, k muži jménem Přemysl Pitter, jehož jméno bývá vzpomínáno v souvislosti s českou sociální pedagogikou, a v jehož činnosti lze najít také prvky dobrovolnictví. Přemysl Pitter (1895 – 1976) byl evangelický kazatel, spisovatel, pedagog, ale především humanista a pacifista, což předurčilo směr, jakým se ve své práci ubíral. Svůj život totiž zasvětil pomoci druhým lidem, zejména pak dětem v nepříznivé sociální situaci. Pitterova humanita se pak naplno projevila během 2. světové války, kdy spolu se svými spolupracovníky s nasazením vlastních životů zachraňovali z koncentračních táborů nemocné děti židovského původu, které by jinak čekal tragický osud. (Balvín, 2015, s. 25)

V našem výčtu jsme sice uvedli jenom několik významných osobností sociální pedagogiky, které v jistém smyslu souvisí s dobrovolnictvím, ale zcela jistě by se jich napříč historií sociální pedagogiky dalo najít mnohem více. Stejně tak se domníváme, že v každé době existovali lidé, kterým nebyly lhostejné problémy druhých, a snažili se jim proto pomáhat, aniž by za to něco očekávali. Důležité je, že tento „trend“ nadále pokračuje a i v dnešní konzumní době se najde nezanedbatelný počet obyčejných lidí, kteří si neváhají ukrojit kus ze svého volného času a věnovat ho nezištné pomoci těm, kteří to opravdu potřebují. Hádáme, že o většině z těchto novodobých dobrovolníků nikdy nenajdeme zmínku v žádné odborné knížce, zato se mnozí z nich nesmazatelně zapíší do života těch lidí, jimž pomohli.

1.3 K základním pojmům

V následující podkapitole se budeme věnovat stručnému vymezení základních pojmů, které se vztahují k tématu naší práce. Podrobněji se jimi pak budeme zabývat později v dalších kapitolách.

Dobrovolník

Dlouhá, Ježková, Caha a kol. (2001, s. 4), označují za dobrovolníka člověka, který se svobodně a dobrovolně rozhodne věnovat svůj čas a svoje schopnosti druhým lidem, aniž by byl za to odměněn – a to nejen finančně, ale ani jinými hmotnými odměnami.

Dobrovolnictví

Slovy Friče a Vančury (2012, s. 28) lze „za dobrovolnickou činnost považovat organizovanou i neorganizovanou pomoc jiným lidem mimo rodinu, vykonávanou ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu“.

Motiv

Říčan (2007, s. 92) tvrdí, že „motiv je faktor, který uvádí do pohybu. Může jít o pohyb ve fyzikálním prostoru, nebo – v přeneseném smyslu – o pohyb psychický, pohyb myšlenek, představ, přání, rozhodnutí, atd.“

Motivace

Podle Bedrnové, Nového a kol. (1998, s. 221) „pojem motivace vyjadřuje skutečnost, že v lidské psychice působí specifické, ne vždy zcela uvědomované vnitřní hybné síly – pohnutky, motivy. Ty činnost člověka (tj. jeho chování, resp. poznávání, prožívání i jednání) určitým směrem orientují (zaměřují), v daném směru ho aktivizují a vzbuzenou aktivitu udržují. Navenek se pak působení těchto sil projevuje v podobě motivovaného chování.“

- **intrinsická (vnitřní) motivace**

V Psychologickém slovníku je definována jako „motivace přicházející z organismu, resp. z jedince, jako je hlad, žízeň, hladina hormonů, ale též jako plán, představa, tužba aj.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 328).

- **extrinsická (vnější) motivace**

Hartl, Hartlová (2000, s. 328) ji stručně vymezují takto: „Motivace, kterou vyvolává denní a roční doba, přítomnost či nepřítomnost jiných lidí a podnětů v okolí apod.“

Motivační dispozice

Motivační dispozice se dělí na částečně vrozené a částečně získané. Vrozené motivační dispozice zahrnují biologické (primární) potřeby, k získaným řadíme sociální (sekundární) potřeby, a pak také zájmy, hodnoty, postoje. (Slaměník, Výrost, 2008, s. 147)

Potřeba

Šamánková a kol. (2011, s. 12) definuje potřeby jako „stav charakterizovaný dynamickou silou, která vzniká z pocitu nedostatku nebo přebytku, touhou něčeho dosáhnout v oblasti biologické, psychologické, sociální nebo duchovní.“

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

Jedná se o zákon upravující dobrovolnickou službu v České republice, který nabyl účinnosti 1. ledna 2003. Vymezuje pojmy dobrovolnická služba a dobrovolník, stanovuje náležitosti smlouvy mezi vysílající organizací a dobrovolníkem, vymezuje práva a povinnosti vysílající organizace, definuje podmínky pro získání akreditace a finanční dotace na náklady spojené s financováním dobrovolnického programu. Součástí tohoto zákona je příloha – vzor Osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě.

2 FENOMÉN DOBROVOLNICTVÍ

Rok 2011 byl vyhlášen Evropským rokem dobrovolnictví. Od té doby uplynulo již téměř devět let a dobrovolnictví se pomalu ale jistě dostává do povědomí čím dál více lidí. Stejně tak mu „propadá“ stále více lidí. To je nepochybně velmi pozitivní jev, protože to svědčí o skutečnosti, že nejenom že lidem není lhostejný život jiných lidí, ale z dobré vůle se starají i o přírodu, kulturní památky aj. Dobrovolníci se totiž kromě sociální a zdravotní oblasti angažují i v mnoha jiných oblastech, které si vybírají podle svých osobních preferencí. O tom, co to dobrovolnictví vlastně je, o typech dobrovolnických činností, o významu dobrovolnictví a jeho legislativním ukotvení budeme pojednávat v následující kapitole.

2.1 Vymezení pojmů dobrovolnictví a dobrovolník

Dobrovolnictví je fenoménem, kterému podle Friče a Vančury (2012, s. 27-28) není přiřazena jednotná definice, neboť mezi vědeckou společností nepanuje jednomyslná shoda. Podle mnohých definic je prezentováno jako pomoc druhým lidem, kterou člověk vykonává na základě svého svobodného rozhodnutí, aniž by si za to nárokoval odměnu. Někteří autoři uznávají za dobrovolnictví pouze tu pomoc, která je poskytována prostřednictvím neziskové či občanské organizace, kdežto jiní autoři dobrovolnictví formální organizovaností nepodmiňují. Podle jiných definic zase nemůžeme o dobrovolnické činnosti mluvit tehdy, jsou-li příjemci pomoci příbuzní a členové domácnosti dobrovolníka.

Když zapátráme po definici ve Slovníku sociální práce (Matoušek, 1998, s. 49), dozvíme se, že podle něj je „dobrovolnictví je neplacená a nekariévní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“

O něco podrobnější vymezení nabízí Penner (2002, in Frič, Vávra, 2012, s. 28), který charakterizuje dobrovolnictví jako „dlouhodobé, plánované, prosociální chování, odehrávající se v organizačním prostředí, z něhož mají prospěch cizí lidé. Podmínky dlouhodobosti a plánovitosti by měly z okruhu dobrovolnictví vyřadit spontánní okamžitou pomoc člověku v nesnázích.“

Mezinárodní organizace práce OSN, jejímž cílem je podpora sociální spravedlnosti a prosazování mezinárodně uznávaných lidských a pracovních práv definuje dobrovolnictví takto: „Neplacená, nepovinná práce, 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.“ (ILO, 2011, cit. podle Frič, Vávra, 2012, s. 28)

Jiná definice nám říká, že „dobrovolnictví je veřejně prospěšná činnost, která je vykonávána dobrovolníkem ze svobodné vůle, v jeho volném čase a bez nároku na odměnu nebo protislužbu“ (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát a kol., 2018, s. 18).

Dekker a Halman (2003, s. 8) si povšimnuli, že i přes velké a rozmanité množství definic dobrovolnictví, které lze v odborné literatuře najít, mají všechny něco společné. Jsou tím tři, potažmo čtyři prvky, které obsahují téměř všechny definice. Shodují se v tom, že dobrovolnictví je činnost, která je nepovinná, prováděná ve prospěch druhých a vykonávaná bezplatně. Jako čtvrtý prvek pak výše zmínění autoři uvádějí organizovanost, která je sice méně častá, ale přesto důležitá a neměla by opomíjena.

Podobně jako je tomu u dobrovolnictví, tak i v případě pojmu **dobrovolník** se nesetkáme pouze s jedinou definicí. Slovy Tošnera a Sozanské (2006, s. 65) můžeme říci, že „dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“

Pro úplnost uvedeme ještě jednu definici, která nám ale v podstatě říká to samé, pouze jinými slovy. Autorem této definice je Novotný (2002, s. 2), který píše: „Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Může jít o pomoc konkrétnímu člověku či organizaci, která pomoc potřebným poskytuje - např. organizaci zaměřené sociálně, zdravotně, ekologicky či kulturně.“

2.2 Typy dobrovolnických činností

Dobrovolnictví je v odborné literatuře děleno z různých hledisek. Začneme s dělením dobrovolnictví na formální a neformální podle Friče a Vančury (2012, s. 33-34), kteří za **neformální dobrovolnictví** považují pomoc, která je vykonávaná dobrovolně, není placená a formálně organizovaná. Tuto pomoc poskytuje jednotlivec jiným lidem, kteří nejsou členy jeho rodiny, domácnosti. Je to činnost, která není zprostředkovávána ani řízena žádnou organizací, nýbrž je výsledkem spontánní aktivity jedince. Oproti tomu **formální dobrovolnictví** charakterizují tito autoři jako pomoc, která je vykonávaná pod záštitou nějaké organizace. Ovšem stejně jako u formálního dobrovolnictví, i zde se jedná o dobrovolnou a neplacenou činnost ve prospěch jiných lidí.

Tošner a Sozanská (2002, s. 38) uvádějí dělení dobrovolnické činnosti z hlediska historického vývoje. **Evropský model dobrovolnictví – komunitní** je vývojově starší. Dobrovolníky spojují společné zájmy, kvůli kterým se setkávají například v církevním společenství, nebo v prostředí sportovní či dětské organizace. Některé komunity se mění na profesionální dobrovolnická centra s různým zaměřením, ve kterých přetrvávají charakteristiky komunity. Činnost centra je postavena na přátelských vztazích. **Americký model dobrovolnictví – manažerský** spočívá v činnosti profesionálních dobrovolnických center s dobrovolníky. Součástí jejich práce je vyhledávání altruisticky smýšlejících občanů, kterým nabízejí možnost dobrovolnické činnosti v různých oblastech i organizacích. V centrech působí inteligentní profesionálové s rozvinutým sociálním cítěním, nezbytným pro výkon pomáhající profese. V české společnosti se vyskytuje jak evropský, tak americký model dobrovolnictví.

Kromě výše zmíněného dělení se však u Tošnera a Sozanské (2012, s. 39) můžeme setkat ještě s dalším členěním, a sice z hlediska cesty, kterou se dobrovolník ubírá. Jedná se o **dobrovolnictví vzniklé „zdola nahoru“**, kde na začátku byla neformální skupina přátel vykonávající společnou činnost, která se vyvinula ve skupinu s neformální strukturou a následně dospěla až do stádia registrované neziskové organizace. Jako pozitivní element zde působí nadšení zúčastněných. Po dosažení určité úrovně organizace však nastává potřeba rozdělení rolí a kompetencí, což je nezbytné pro zajištění dlouhodobé úspěšnosti. **Dobrovolnictví „zvenčí dovnitř“** je založeno na činnosti strukturované organizace (domovy seniorů, nemocnice, školy) s profesionálními pracovníky, která se rozhodne pro zahájení spolupráce s dobrovolníky, nebo jen pro lepší organizaci dobrovolníků již zde působících. Profesionální zajištění lze spatřovat jako výhodu, která může mít ale i své stinné stránky – zaměstnanci organizace mohou vnímat dobrovolníky jako vetřelce a mít pocit, že je připravují o práci, způsobují jim starosti navíc atd.

Poslední členění dobrovolnické činnosti, kterému budeme věnovat pozornost, je podle publikace Somrové a Klégrové (2006, s. 7), v níž autorky rozlišují dobrovolnou občanskou výpomoc, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, dobrovolnictví veřejně prospěšné a dobrovolnou službu:

- **Dobrovolná občanská výpomoc** souvisí s dobrovolnou pomocí rodinným příslušníkům, příbuzným, přátelům a sousedům. Člověk ji provádí zcela bezplatně

(to pochopitelně platí pro všechny dobrovolnické činnosti), protože ji považuje za samozřejmou.

- **Dobrovolnictví vzájemně prospěšné** se vztahuje k dobrovolnické činnosti vykonávané ve prospěch komunity (obec, farnost, klub, spolek).
- **Veřejně prospěšné dobrovolnictví** spočívá v tom, že dobrovolník vykonává činnost ve prospěch druhých lidí, která mu byla přesně vymezena. Protože příjemce pomoci na ni spoléhá, musí být provedena nanejvýš spolehlivě.
- **Dobrovolná služba** má několik shodných rysů s veřejně prospěšným dobrovolnictvím, je charakteristická především dlouhou dobou trvání a formalizovaný vztah dobrovolníka k vysílající organizaci.

K dobrovolným činnostem lze zařadit i **dárčovství**. Pod tímto pojmem rozumíme poskytování finančních prostředků, materiálních darů buďto potřebným lidem, nebo nejrůznějšími nevládními neziskovými organizacím. (Dlouhá, Ježková, Cáha a kol., 2001, s. 6)

2.3 Význam dobrovolnictví pro dobrovolníka, organizaci a společnost

Dobrovolnictví můžeme zcela jistě označit za významný, pozitivní a nebojíme se říci, že i nepostradatelný fenomén v současné postmoderní společnosti. Hladká (2008, s. 13) spatřuje význam dobrovolnictví na třech úrovních: představuje řadu přínosů pro samotného dobrovolníka, pro organizaci, v níž pracuje, ale také pro společnost jako celek. Nyní si postupně všechny tři úrovně charakterizujeme.

Dobrovolnická činnost poskytuje dobrovolníkovi prostor pro seberealizaci a uplatnění jeho schopností. V rámci jejího výkonu posiluje svoje sebevědomí, protože ho hřeje pocit, že je užitečný pro druhé lidi. Dobrovolník se ocitá v novém prostředí, kde navazuje kontakty s novými lidmi, které mnohdy přerůstají v přátelství. Dále rozvíjí svoje schopnosti, osvojuje si nové dovednosti, získává praxi a cenné zkušenosti, čímž si zvyšuje kvalifikaci. Pro nezaměstnané lidi nebo seniory má pak dobrovolnictví význam při udržování pracovních návyků. A konečně, dobrovolnická činnost je také způsob, jak smysluplně trávit volný čas. (Somrová, Klégrová, 2006, s. 13)

Se zajímavým zjištěním přichází Grimm a kol. (in Kořínková, 2010, s. 14), který tvrdí, že lidé vykonávající dobrovolnickou činnost v rozsahu 40 – 100 hodin ročně se na rozdíl od těch lidí, kteří jako dobrovolníci nepracují, těší lepšímu zdraví, protože dobrovolnické

aktivita mají pozitivní vliv na jejich psychický a fyzický stav: vykazují vyšší hladinu spokojenosti, životního naplnění, sebeúcty, vnímané osobní kompetence, na rozdíl od těch lidí, kteří jako dobrovolníci nepracují. V případě dobrovolníků seniorského věku dobrovolnictví údajně zpomaluje slábnutí zdraví, snižuje depresivitu a taktéž úmrtnost.

Rozhodnutí organizace spolupracovat s dobrovolníky považuje Hladká (2008, s. 23) za důležité strategické rozhodnutí. Zároveň zdůrazňuje, že je důležité, aby organizace vhodně zvolila způsoby řízení dobrovolníků, jejich motivaci, dbala na utváření dobrých vztahů mezi nimi a placeným personálem, a v neposlední řadě by měla promyslet způsob, jakým bude dobrovolníkům vyjadřovat vděk. I přes tyto poměrně náročné požadavky skýtá tato spolupráce pro organizaci mnohé přínosy:

- V první řadě jsou dobrovolníci levnou pracovní silou. Slovo „levný“ zde vyjadřuje skutečnost, že ačkoliv je dobrovolná práce vykonávána bez nároku na odměnu, ani zdaleka není zadarmo. S přípravou dobrovolníků, realizací a koordinací práce s nimi, se zajištěním potřebných pracovních prostředků vznikají totiž organizaci nemalé finanční náklady.
- Dobrovolníci ovlivňují poslání a činnosti organizace. Jsou zdrojem kritiky a zpětné vazby, díky čemuž se organizace může zlepšovat. Přinášejí do organizace „čerstvý vítr“ zvenčí – nekonvenční přístupy, nové nápady a pohledy na věc.
- Dobrovolníci s jejich nadšením, optimismem a nadějí pozitivně ovlivňují psychickou atmosféru v organizaci, což je obzvláště přínosné pro organizace působící v psychicky náročných oblastech (humanitární, sociální, zdravotní, atd.).
- Dobrovolníci také ovlivňují organizaci z pozice osob pohybujících se na pracovním trhu – ať už jako zaměstnanci nebo zaměstnavatelé do ní přinášejí nové kontakty ze svých zaměstnání. Navíc jsou vnímáni i jako ideální uchazeči o placené zaměstnání v organizaci, protože jsou zasvěceni do chodu organizace a náplně práce. (Hladká, 2008, s. 23)

Společenský význam dobrovolnictví je výstižně vyjádřen ve Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví, která spatřila světlo světa v roce 2001, tedy v roce, který byl vyhlášen jako Mezinárodní rok dobrovolníka. Píše se zde: „Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Oživuje nejvznešenější aspirace lidstva – snahu o mír, svobodu, příležitost, bezpečnost a spravedlnost pro všechny lidi“ (©IAVE, 2020).

Somrová a Klégrová (2006, s. 15) vyzdvihují význam dobrovolnictví při podpoře solidarity a sociální soudržnosti ve společnosti. Sociální rozměr, který dobrovolnictví přináší společnosti, je podle nich pro její fungování nepostradatelný. Je vyloučeno, aby společnost – byť ta nejvyspělejší – fungovala bez stabilního sociálního prostředí. A právě toto je ten důvod, proč je dobrovolnictví označováno za jeden z nejvýznamnějších trendů současnosti.

2.4 Legislativní úprava dobrovolnictví v České republice

Součástí právního řádu České republiky je Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, který vstoupil v účinnost od 1. 1. 2003. Z jeho názvu vyplývá, že neupravuje celou oblast dobrovolnictví, nýbrž jenom dobrovolnickou službu. Ta ale představuje jen malou část z těch aktivit, které k dobrovolnictví řadíme (dalšími jsou dobrovolná občanská výpomoc, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, dobrovolnictví veřejně prospěšné). (Somrová, Klégrová, 2006, s. 16)

Dobrovolnickou službou se podle §2 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě rozumí činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

- a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Zákon č. 198/2002, Sb. o dobrovolnické službě též v §3 vymezuje, kdo se může stát dobrovolníkem: pokud se jedná o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, musí být fyzická osoba starší 15 let. V případě, že jde o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, musí být fyzická osoba starší 18 let.

Ve výše uvedeném zákoně je obzvláště důležitá definice vysílající organizace, protože ta má po obdržení akreditace garantovat, že bude tento zákon dodržován. Organizace podle tohoto zákona může jak vysílat dobrovolníky, tak s nimi uzavírat smlouvy o výkonu dobrovolnické služby ve svůj prospěch. Smlouva týkající se dlouhodobé dobrovolnické

služby zahrnuje údaje o dobrovolníkovi a také ujednání o nákladech vznikajících dobrovolníkovi v souvislosti s dobrovolnickou službou. Všechna tato zákonná pravidla jsou však závazná pouze pro akreditované organizace. (Somrová, Klégrová, 2006, s. 17)

2.5 Dobrovolnictví v nemocnici

Počátky dobrovolnictví v nemocnicích spadají do roku 1998, kdy byl učiněn první pokus o spuštění samostatného dobrovolnického programu. V tomto roce projevila zájem o zapojení se do programu organizovaného OSI Krajská nemocnice Tomáše Bati ve Zlíně a Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze. Volba padla na zlínskou nemocnici, ale kvůli nedostatečné podpoře ze strany vedení nemocnice nemohl být dobrovolnický program zrealizován. Krátce nato se z pověření OSI ujala záštity nad pilotním programem nazvaným Dobrovolníci v nemocnicích HESTIA, a jako první začala spolupracovat s Klinikou dětské onkologie Fakultní nemocnice Motol a následně s Odborným léčebným ústavem ortoptickým při kroměřížské nemocnici. Postupně se pak přidávaly další nemocnice a zdravotnická zařízení. (Novotný, Stará a kol., 2002, s. 2)

2.5.1 Dobrovolnický program v nemocnici

V České republice se uplatňují dva modely dobrovolnického programu v nemocnicích, které vypadají následovně:

1. Zdravotnické zařízení (přijímající organizace), v našem případě nemocnice, spolupracuje na základě uzavřené smlouvy s nestátní neziskovou organizací zaměřující se na dobrovolnické programy. V zákoně 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě se uvádí, že pokud zdravotnické zařízení není obchodní společností (a.s., s.r.o.), je možné, aby spolupracující NNO (vysílající organizace) zažádala o udělení akreditace pro dobrovolnický projekt v dané nemocnici. Akreditace uděluje Ministerstvo vnitra ČR a díky ní lze čerpat finanční dotaci na výdaje vznikající s přípravou a vedením dobrovolníků. Jestliže je nemocnice obchodní společností, nemůže spolupracující NNO žádat o udělení akreditace na dobrovolnický program ani o finanční dotaci. (Hellerová, 2009, s. 103)

Novotný (2002, s. 11) k tomuto modelu podotýká, že pro jeho úspěšné fungování je zapotřebí srozumitelná dohoda mezi nemocnicí a NNO, dobrá vzájemná komunikace a důvěra, rozdělení pravomocí, zodpovědnosti a rolí pro oba smluvní partnery.

2. Nemocnice si sama řídí a organizuje dobrovolnický program, nespolupracuje s žádnou nestátní neziskovou organizací (dále jen NNO). V tomto případě se doporučuje, aby se systém práce s dobrovolníky odvíjel od pravidel stanovených Ministerstvem vnitra ČR a vztahujících se na akreditované dobrovolnické programy. (Hellerová, 2009, s. 103)

Dobrovolnický program v nemocnici klade poměrně vysoké požadavky na jeho organizační zajištění. Základem je vytvoření realizačního týmu, jehož hlavním úkolem je zajištění stabilního průběhu dobrovolnických aktivit, což spočívá ve vytváření příznivých podmínek a odstraňování problémů a nedostatků, aby nedocházelo k ukončování služby ze strany dobrovolníků. Ke klíčovým a tedy nutným pozicím realizačního týmu patří interní garant programu, garant programu za NNO, koordinátor dobrovolníků. Podle potřeby pak mohou být zřízeny i další pozice, jako např. kontaktní osoba či supervizor dobrovolníků (Kořínková, 2010, s. 18)

Popis kompetencí a pravomocí výše zmíněných členů realizačního týmu uvádí Hellerová (2009, s. 105-106):

- **Interní garant programu** je člověk, který zastupuje management nemocnice. Spolupracuje na tvorbě koncepce a rozvojové strategie programu, na integraci dobrovolnické činnosti do systému komplexní péče o pacienty, a také propaguje program v nemocnici, ale i na veřejnosti.
- **Garant programu za spolupracující nestátní neziskovou organizaci** zodpovídá za tu část programu, která spadá pod nestátní neziskovou organizaci (NNO). Jeho činnost zahrnuje obstarávání všech nezbytných náležitostí, které vyplývají z akreditace programu NNO u Ministerstva vnitra ČR. Dále se také podílí na tvorbě podkladů pro nové projekty, na vyřizování žádostí o granty, komunikuje se sponzory, aj.
- **Koordinátor dobrovolníků** je v ideálním případě zaměstnanec dané nemocnice. Do jeho kompetence patří nabírání a vybírání nových dobrovolníků, které také zaškoluje a vede jejich evidenci, organizuje pro ně semináře a supervize. Kromě toho obstarává informační a propagační materiály k programu, vypracovává výroční zprávy, aj.
- **Kontaktní osoby** jsou zástupci personálu určitého oddělení. Nejčastěji jimi bývají vrchní nebo staniční sestry. V rámci programu mají na starosti informování

personálu, vytváření podmínek pro dobrovolníky, kontrolování správnosti výběru dobrovolnických činností a dodržování bezpečnostních pravidel. Zároveň také seznamují dobrovolníky s oddělením, informují je o chodu oddělení a spolupracují s koordinátorem.

- **Supervizor dobrovolníků** je zkušený odborník, pod jehož vedením probíhají supervizní setkání. Smyslem těchto setkání je podpora dobrovolníků a pomoc při řešení jejich problémů během souvisejících s výkonem dobrovolnické činnosti v nemocnici. K činnosti supervizora patří také poskytování individuálních konzultací dobrovolníkům.

2.5.2 Dobrovolník a jeho role

Pravděpodobně každý, kdo někdy zažil delší pobyt v nemocnici, tak potvrdí, že se nejedná o nikterak příjemnou záležitost, nýbrž o poměrně stresující zážitek spojený s mnoha negativními prožitky. K nim podle Krivohlavého (2002, s. 52) patří bolest, neosobní jednání, ztráta osobní identity (depersonalizace) a sebekontroly, omezení sociálního kontaktu a v neposlední řadě také frustrace mnohých pacientových potřeb, jelikož v centru zájmu zdravotníků stojí především jeho zdravotní potřeby.

Průběh a úspěch léčby je ale výrazně ovlivněn pacientovou duševní pohodou, jeho spoluprací a postojem k nemoci. K tomu je zapotřebí, aby pacient objevil svoji vnitřní sílu k uzdravení, odhodlání a vůli se uzdravit. V této fázi procesu mu může poskytnout významnou podporu právě dobrovolník, který bude pomáhat posilovat pacientovu dobrou duševní a emoční aktivitu, zprostředkovávat mu kontakt se „zdravým světem“ nacházejícím se za zdmi nemocnice a také přispívat ke změně postoje, s jakým pacient přistupuje k životu. (Novotný, Stará a kol., 2002, s. 2-3)

Činností, které může dobrovolník v nemocnici vykonávat, je celá řada. Hellerová (2009, s. 104) člení dobrovolnické aktivity dva typy:

1. **Nespecifické aktivity** mohou mít různé podoby. V první řadě se může dobrovolník věnovat individuálně jednomu pacientovi a zastávat roli společníka, která spočívá v doprovodu na procházku, čtení nebo v rozhovorech. Stejně tak může dobrovolník pracovat se skupinou pacientů a věnovat se pravidelným aktivitám, ke kterým patří výtvarné a tvořivé dílny, hraní divadelních představení, hudební aktivity a další. Kromě těchto možností má dobrovolník příležitost zapojit

se do jednorázových akcí pořádaných pro pacienty jednoho nebo i několik oddělení.

2. **Specifické aktivity** jsou zaměřeny na určitý typ pacientů, oddělení nebo kliniky, přičemž je brán ohled na jejich specifika. Specifické dobrovolnické aktivity zahrnují:

- **Aktivizační techniky**, jejichž cílem je podpora, obnovení a rozvoj pacientových dovedností. Dobrovolníci asistují odbornému personálu při provádění aktivizačních technik.
- **Dobrovolnické aktivity na speciálních odděleních**, kde jsou umístěni pacienti vyžadující speciální péči – spinální jednotka, ARO, JIP, transplantační jednotka...).
- **Dobrovolnické aktivity na onkologických odděleních, v hospicové a paliativní péči**, které spočívají v individuálně poskytované podpoře onkologickému pacientovi ležícímu na onkologické klinice nebo také na lůžku v hospicovém zařízení.
- **Canisterapie** je specifická forma terapie založená na kontaktu pacienta se speciálně vycvičeným a ošetřeným psem, který přichází společně s dobrovolníkem.
- **Dobrovolnické aktivity v dětských centrech** – dobrovolníci se věnují dětem v zařízeních, ve kterých jsou umístěny po dobu čekání na začlenění do rodiny nebo do náhradní rodinné péče.
- **Dobrovolnická výpomoc v oblasti duchovní péče** – dobrovolníci se podílejí na poskytování duchovní péče a psychospirituální podpory pacientům.

Při poskytování pomoci by měl mít dobrovolník na paměti tři pravidla bezpečné dobrovolnické činnosti, která zní následovně:

1. **Orientovat se na to, co je zdravé a možné** - pro dobrovolníka není důležité, aby znal pacientovu diagnózu, důležitá je orientace na to, co může pacient ve svém omezeném stavu dělat.
2. **Orientovat se na přítomný okamžik** – dobrovolník sdílí s pacientem přítomnost, nezasahuje do jeho osobního života.

3. **Orientovat se na činnosti, ne na výsledek** - dobrovolník orientuje svou pomoc na psychickou pohodu pacientů v přítomnosti, nikoliv na výsledek léčby. (Ministerstvo zdravotnictví ČR, ©2010)

Závěrem bychom chtěli připomenout jednu důležitou podmínku, na kterou upozorňuje Kořínková (2010, s. 6). Ta jasně říká, že dobrovolníci nejsou v nemocnicích od toho, aby nahrazovali práci odborného zdravotnického personálu. Posláním dobrovolníků v nemocnicích je totiž zastávat roli specialistů na „lidský kontakt“.

3 MOTIVACE LIDSKÉHO JEDNÁNÍ

Motivace je složitý proces, který se odehrává v nitru každého člověka, neboť jak poznamenávají Slaměník a Výrost (2008, s. 148), každé chování je poháněno motivací. Proto se v této kapitole zaměříme na její vymezení a charakteristiku, budeme objevovat motivační dispozice jedince, čili to, z čeho motivace pramení, a nakonec podrobněji rozebereme některé z teorií motivace.

3.1 Vymezení motivace a její charakteristika

Motivace představuje podle Madsena (1979, s. 17) významný pojem v moderní psychologii. Na důkaz tohoto svého tvrzení poukazuje na skutečnost, že byla různými autory vytvořena celá řada teorií motivace, a navíc se toto téma objevuje i v mnoha teoriích učení a teoriích osobnosti. Důvod, proč tomu tak je, je podle Madsena (1979) nasnadě: chceme-li totiž pochopit, objasnit nebo předpovědět chování lidí, neobejdeme se bez znalosti motivace, která je tím, co jejich chování pohání.

Dříve, nežli se však budeme některými teoriemi motivace zabývat, zaměříme se nejprve na vymezení termínu *motivace* z psychologického hlediska. Rozhodně nemůžeme říci, že by nebylo z čeho vybírat – v odborné literatuře je možné dohledat nepřehledné množství definic. Příčinou této rozmanitosti je podle Nakonečného (1996, s. 12) obsahová nejednotnost motivace, která se v podstatě liší autor od autora. Jak ale Nakonečný (1996) jedním dechem dodává, u psychologických pojmů není tento jev ničím neobvyklým.

Nyní tedy přistupme k jednotlivým definicím, které jsme si z odborné literatury vybrali. Jako první můžeme uvést například definici amerického psychologa Younga, kterého pro vysvětlení pojmu motivace volně parafrázuje ve své publikaci Mrkvička (1971, s. 13): „Motivace je procesem vzbuzení nebo podnícení chování, udržení činnosti v běhu a jejího usměrnění do určité dráhy.“

Když nahlédneme k Pauknerové (2006, s. 173), tak se dočteme, že podle ní představuje tento termín „soubor vnitřních hnacích sil člověka, které ho určitým směrem zaměřují, aktivizují a vzniklou aktivitu udržují. Navenek se tyto síly projevují v podobě motivovaného jednání (motivované činnosti).“

Lokšová, Lokša (1999, s. 11) uvádějí, že chápou motivaci jako „souhrnu činitelů, které podněcují, energizují a řídí průběh chování člověka a jeho prožívání ve vztazích

k okolnímu světu a k sobě samému“. Motivovanou činnost vidí jako souhrn všech motivačních vlivů, které působí současně. Jednání lidí je kromě vnějších důsledků jejich činů motivováno i tím, co si myslí, přičemž důležitou roli zde hrají základní potřeby, které jsou totožné s potřebami všech živých tvorů, ale pak jsou tu také potřeby specifické pouze pro lidský druh.

Své vlastní vymezení pojmu motivace nabízí také Plháková (2003, s. 319), která vnímá motivaci jako „souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání člověka s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního.“

Bedrnová a Nový (1998, s. 221-222) se zmiňují o jednom významném rysu, který je pro motivaci charakteristický. Mají na mysli skutečnost, že motivace působí zároveň ve třech dimenzích, kterými jsou:

1. **dimenze směru**, která nachází uplatnění jak při zaměřování činnosti člověka určitým směrem na určitý cíl, tak i při odvádění od jiných směrů.
2. **dimenze intenzity** představující úsilí, resp. objem energie, jež člověk vyvíjí za účelem dosažení vytyčeného cíle.
3. **dimenze stálosti**, která vyjadřuje schopnost člověka překonávat různé vnitřní a vnější překážky objevující se během uskutečňování motivované činnosti.

Jak motivační proces funguje, nám objasní Armstrong (2007, s. 220), který to vysvětluje tak, že k aktivizaci motivace dochází tehdy, jsou-li zjištěny nějaké neuspokojené potřeby vyvolávající u jedince přání něčeho dosáhnout. Následně proto dojde k vytyčení cílů, které mají zajistit uspokojení těchto potřeb. Uvažuje se o způsobech chování, cestách a krocích, jakými by bylo možné stanovených cílů dosáhnout. Dojde k dosažení daného cíle, dojde i k uspokojení potřeby. Pakliže bude někdy v budoucnu identifikována podobná potřeba, s velkou pravděpodobností se bude chování, jehož prostřednictvím bylo cíle dosaženo, opakovat. Jestliže ale nebylo stanoveného cíle dosaženo, je nepravděpodobné, že bude volena stejná cesta.

3.1.1 Intrinsická a extrinsická motivace

Intrinsická (vnitřní) motivace je definována jako motivace, která vychází zevnitř člověka. Deci a Ryan (1985, s. 38-39) uvádějí, že vnitřně motivovaný jedinec vykonává

určitou činnost kvůli ní samotné, protože ho jako taková uspokojuje a baví, nikoliv kvůli nějakým vnějším podnětům, tlakům, nebo odměnám.

V souvislosti s pracovní motivací se můžeme setkat s termínem *intrinsicky motivující práce*. Podle Horváthové, Bláhy, Čopíkové (2016, s. 22 - 23) se tím myslí takové práce, která umožňuje uspokojit vyšší potřeby člověka, k nimž patří potřeba seberozvoje, sebeúcty a úspěchu. K jejich naplnění významně přispívají určité charakteristiky vykonávané práce – zpětná vazba, smysluplná práce, možnost využívat svoje schopnosti, znalosti a dovednosti a možnost samostatného rozhodování. Intrinsicky motivující práce zvyšuje aktivizaci jedince, vede ke spokojenosti, loajalitě, ale i k duševní rovnováze pracovníků.

Extrinsická (vnější) motivace představuje protiklad k motivaci intrinsické. Jedinec nevykonává činnost z vlastního zájmu, ale proto, že je k tomu motivován různými vnějšími motivačními činiteli. Takto motivované chování označujeme jako instrumentální, jelikož jeho prostřednictvím je dosahováno vnějších motivačních činitelů (např. odměny). (Lokšová, Lokša, 1999, s. 15)

Nakonečný (2014, s. 89-90) má k rozlišování motivace na intrinsickou a extrinsickou určité výhrady, ba co více, považuje toto dělení za poněkud nešťastné, protože podle něj nelze tyto dvě kategorie od sebe nijak ostře odlišit. Vysvětluje, že problém začíná hned u prvního termínu „intrinsická (tzn. vnitřní) motivace“, jež je zavádějící, protože veškerá motivace je intrapsychický (vnitřní) proces. Termín intrinsický začal používat R. S. Woodworth (1918), který tak označil aktivity pramenící z vnitřních podnětů, a postupem času se ujaly dva významy: intrinsický vyjadřuje jednání vycházející z vlastní pohnutky jedince, oproti tomu extrinsický je označení pro jednání vycházející z vnější pobídky. Jak ale poznamenává Nakonečný (2014), některé aktivity mohou být označeny jak za intrinsické, tak i za extrinsické, aniž by šlo mezi nimi určit rozdíl.

Ať už budeme s názorem Nakonečného souhlasit, či nikoliv, v současné době je členění motivace na intrinsickou a extrinsickou poměrně častým jevem a dá se říci, že i moderní záležitostí. Intrinsické motivaci je všeobecně připisován mnohem větší význam, protože je silnější, účinnější, dlouhodobější a výsledky vnitřně motivovaného člověka jsou kvalitnější.

3.2 Motivační dispozice jedince

S motivací je neoddelitelně spjat pojem **motiv**, který je skloňován ve všech pádech všude tam, kde se píše o motivaci. A není se proč divit, jelikož motiv je považován za základní vnitřní zdroj motivace, protože determinuje směr a intenzitu chování (Slaměník a Výrost 2008, s. 147). Proto se nejdříve zaměříme na objasnění tohoto pojmu.

K tomu, abychom se tedy dozvěděli, co si máme pod termínem motiv představit, nahlédneme v první řadě do některého z psychologických slovníků, protože jak je známo, problematikou motivace se primárně zabývá právě psychologie. Autorem prvního slovníku, ve kterém jsme pátrali, je Geist (2000) a dočteme se v něm, že slovo motiv je odvozeno z latinského výrazu „movere“, což znamená hýbat, uvádět v pohyb, pohybovat. Obecně vzato je pojmem motiv označována příčina, pohnutka, podnět, důvod, energizující či energetický impulz. (Geist, 2000, s. 149)

Autoři dalšího psychologického slovníku Hartl a Hartlová (2000, s. 327) uvádějí, že motiv je „pohnutka, příčina činnosti, jednání člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby. Motiv má cíl a směr, intenzitu a trvalost. Pramení z podnětů vnitřních, vědomých, bezděčných, podvědomých a vnějších.“

Už nikoliv ze slovníku, ale z jiné odborné publikace je definice Bedrnové, Nového a kol. (1998, s. 222), kteří uvádějí, že motiv je „určitá jednotlivá vnitřní psychická síla – popud, pohnutka. Může být chápán jako psychologická příčina či důvod určitého chování či jednání člověka, individualizuje jeho prožívání a dává jeho činnosti psychologický smysl.“

Motiv nevzniká jen tak, bezdůvodně. Za jeho vznikem stojí vzbuzená potřeba, která dává člověku důvod, aby začal jednat určitým způsobem. Jako motiv může vystupovat vše, co podněcuje k určité činnosti nebo jednání. Motivem mohou být tedy například potřeby, zájmy, hodnoty a postoje. (Lokšová, Lokša, 1999, s. 13)

Nyní by bylo na místě postupně charakterizovat jednotlivé výše zmíněné motivy. Prvním z nich je **potřeba**. Bedrnová, Nový a kol. (1998, s. 224) objasňují, že potřeba je „člověkem prožívaný, ne vždy zcela uvědomovaný nedostatek něčeho, pro daného jedince subjektivně významného (důležitého, potřebného).“ Nejčastěji se uvádí toto členění potřeb:

- **potřeby biologické, fyziologické, viscerogenní**, neboli také označované jako primární potřeby. Zahrnují potřeby související s organismem člověka, např. potřebu vzduchu, potravy, vody, apod.

- **potřeby sociální, společenské, psychogenní**, nazývané i jako potřeby sekundární, vycházející z pojetí člověka jako tvora sociálního, společenského a kulturního. Radíme sem např. potřebu lásky, dominance, seberealizace. (Bedrnová, Nový a kol., 1998)

Pojem **zájem** označuje schopnost člověka trvaleji se zaměřit či soustředit na určitou činnost. Zájmy jsou provázeny výraznými emocemi, působí stimulačně na myšlení, paměť, vůli aj. (Hart, Hartlová, 2000, s. 694)

Růžička (1992, s. 9) doplňuje, že zájmy každého člověka se vyvíjí a utváří postupně v průběhu jeho života. Zatímco zájmy dětí a mládeže jsou poměrně proměnlivé a nestálé, během dospívání se upevňují. Lidé mají obvykle ne jeden, ale řadu různě stálých zájmů.

V Pedagogickém slovníku (Průcha, Mareš, Walterová, 2001, s. 74) se uvádí, že pod pojmem **hodnoty** rozumíme „subjektivní ocenění, nebo míru důležitosti, kterou jedinec přisuzuje určitým věcem, jevům, symbolům, jiným lidem aj.“ Hodnoty jsou předávány v procesu socializace a akulturace, mohou být sdíleny jak celou společností, tak i jen skupinami. Soubor hierarchicky uspořádaných hodnot se nazývá **hodnotový systém** (hodnotová orientace) – vyjadřuje reálnou důležitost hodnot, které jsou sdíleny v rámci určité skupiny v určitém období. (Průcha, Mareš, Walterová, 2001)

Fishbein a Ajzen (1975, in Hayesová, 2003, s. 95) definovali **postoje** jako „naučené predispozice k celkově příznivé nebo nepříznivé reakci na daný objekt, osobu či událost.“ Hayesová (2003) k této jejich definici poznamenává, že autoři v ní vystihli tři nejdůležitější znaky postojů – jsou naučené, konzistentní a vztahují se k příznivým i nepříznivým reakcím.

Doposud jsme se zabývali vnitřními „spouštěči“ motivace, nicméně motivační proces může být uveden do chodu i vnějšími podněty, objekty a situacemi, které označujeme jako **incentivy**. Incentivy představují vnější pobídky chování, mohou být jak kladnými, tak zápornými pobídkami jednání. Jedinec přisuzuje incentivám různou hodnotu. Objekty, jimž je ze subjektivního hlediska připisována kladná hodnota, zvyšují úsilí vedoucí k jejich dosažení. Oproti tomu objekty, jejichž hodnota byla vyhodnocena jako záporná, vzbuzují u jedince snahu se jim vyhnout. (Pavlovský a kol., 2012, s. 214)

Závěrem je třeba upozornit na to, že by bylo mylné se domnívat, že lidské jednání je podněcováno pouze jedním motivem. Ve skutečnosti se jedná o mnohem složitější proces. Jednání každého jedince je totiž obvykle ovlivňováno hned několika motivy, které působí

současně. Pakliže se tyto motivy vzájemně doplňují a směřují ke stejnému cíli, má to za následek zdůraznění jednání. Jestliže se ale cíle motivů rozcházejí, může se stát, že dojde k narušení jednání. (Růžička, 1999, s. 8-9)

3.3 K vybraným teoriím motivace

V této podkapitole se budeme seznamovat blíže s některými teoriemi motivace. Jako první jsme vybrali zřejmě nejznámější a nejcitovanější teorii motivace vůbec – Maslowovu hierarchii potřeb. Jako druhá bude následovat Alderferova ERG teorie motivačních potřeb a třetí teorie, o které bude řeč, patří taktéž mezi ty známější a jmenuje se Herzbergerova dvoufaktorová teorie motivace.

3.3.1 Maslowova hierarchie potřeb

Americký humanistický psycholog Abraham Maslow (1908 – 1970) vyvinul tuto teorii v roce 1943. Její součástí je pětistupňový model lidských potřeb, nejčastěji zobrazovaných v podobě pyramidy.

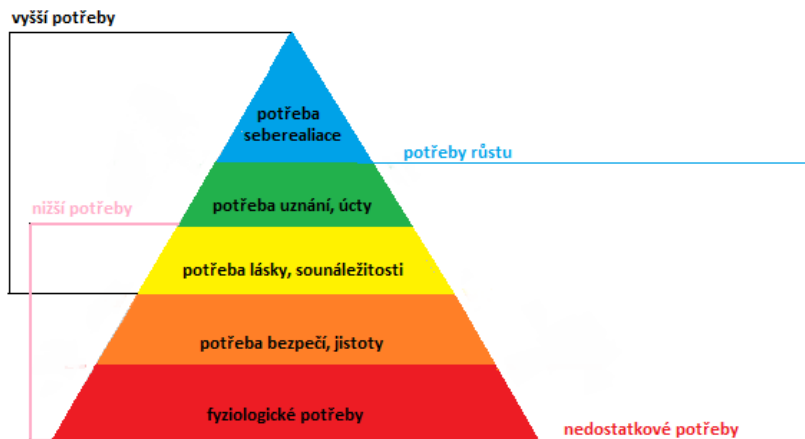
V Maslowově teorii motivace je stěžejní jeho *hypotéza hierarchie*. Podle ní jsou lidé motivováni systémem hierarchicky uspořádaných základních lidských potřeb (fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, lásky a sounáležitosti, uznání, seberealizace). Z této hierarchické organizace potřeb vyplývá, že k tomu, aby u jedince mohly převládnout vyšší potřeby, musí být nejdříve gratifikovány (uspokojeny) nižší potřeby. Podmínkou pro dosažení seberealizace je uspokojení všech ostatních potřeb. (Madsen, 1979, s. 294 -295)

Do jednotlivých kategorií základních lidských potřeb Maslow (1954, s. 35-47) zahrnuje:

1. **fyziologické potřeby:** jídlo, vzduch, voda, spánek, sex atd.
2. **potřeba bezpečí:** zákon, pořádek, stabilita, ochrana atd.
3. **potřeba lásky a sounáležitosti:** intimita, přátelství, pocit, že někam patřím, přijetí, důvěra atd.
4. **potřeba uznání, úcty:** sebeúcta, nezávislost, respekt, prestiž atd.
5. **potřeba seberealizace:** osobní růst, realizace osobní potenciálu.

Maslow (1954, s. 98-99) však používá ještě další členění. Jedno členění se týká *potřeb vyšších a nižších*, druhé *nedostatkových a růstových potřeb*. Nižší potřeby (např. hlad, žízeň) jsou na rozdíl od těch vyšších více lokalizované, hmatatelné a omezené. Tak například hlad a žízeň představují nižší potřeby, protože jsou tělesně více patrné, než láska.

K uspokojení těchto potřeb je pak zapotřebí hmatatelných, materiálních prostředků. Oproti tomu vyšší potřeby jsou méně naléhavé, a protože nejsou nezbytně nutné pro přežití, člověk necítí velkou potřebu je uspokojit. Proto ani jejich deprivace nevede k závažným následkům. Nicméně gratifikování vyšších potřeb má pro život člověka určité přínosy – lepší spánek, nižší nemocnost, delší život, chuť k jídlu atd.



Obrázek 1 Maslowova hierarchie potřeb (vlastní tvorba)

Maslowova hierarchie potřeb, ač je intuitivní a oblíbená, se nevyhnula kritice. Výtky se týkali jak toho, že nebyla empiricky ověřena, tak i podle kritiků mylného předpokladu, který říká, že všichni lidé mají stejné potřeby. Co člověk, to individualita a každý má jiné priority. Fakt, že vývoj lidských potřeb probíhá důsledně podle hierarchie, jak to ve své teorii Maslow popsal, je jen obtížně přijatelný. (Armstrong, Taylor, 2015, s. 221)

3.3.2 Alderferova ERG teorie motivačních potřeb

Další americký psycholog, Clayton Paul Alderfer (1940 – 2015), vytvořil ERG teorii motivačních potřeb, která vychází z Maslowovy hierarchie potřeb. Alderfer se snažil odstranit slabé stránky jeho teorie tím, že ji aktualizoval podle nových poznatků z výzkumů lidského chování. Alderferova verze, na rozdíl od Maslowových pěti úrovní potřeb, tak obsahuje pouhé tři úrovně. (Bělohlávek, 1996, s. 174)



Obrázek 2 Alderferova ERG teorie motivačních potřeb (Bělohlávek, 1996)

1. **Existenční potřeby** (existence needs) zahrnují jak fyziologické potřeby (hlad, žízeň), tak i například pracovní podmínky, odměňování, zaměstnanecké benefity.
2. **Vztahové potřeby** (relatedness needs) souvisejí s potřebou lidí zapojit se do transakčních procesů v jejich životním prostoru. Patří sem například potřeba přijetí, pochopení, vlivu.
3. **Růstové potřeby** (growth needs) jsou považovány za nejvýznamnější kategorii. Lidé touží co nejlépe využít svůj potenciál a profesně se rozvíjet. (Armstrong, Taylor, 2015, s. 221)

Zatímco Maslow zastával názor, podle něhož jsou lidské potřeby hierarchicky uspořádány a dělí se na vyšší a nižší, Alderfer toto tvrzení zpochybňuje. Uznává však, že jednotlivé potřeby mohou dosahovat různého stupně konkrétnosti. Za zcela konkrétní označuje existenční potřeby, vztahové potřeby se jeví jako abstraktnější a růstové potřeby jsou čistě abstraktní. Abstraktnější potřeby se pak vynořují až po uspokojení konkrétních potřeb. Nicméně neuspokojení potřeb může mít za následek i opačný pohyb – od abstraktních potřeb ke konkrétním. Alderfer pojmenoval tento mechanismus jako *frustrační regrese*, která se podle něj může vyskytovat ve dvou podobách:

- **frustrační cyklus růstu** – růstové potřeby posilují až po uspokojení potřeb vztahových. V případě, že uspokojeny nebyly, dochází ke zvýšení jejich významu.
- **frustrační cyklus vztahový** – k zesílení vztahových potřeb je třeba uspokojení existenčních potřeb. Frustrace vztahových potřeb vede k posílení významu potřeb existenčních. (Bělohlávek, 1996, s. 174-175)

3.3.3 Herzbergova dvoufaktorová teorie motivace

Autorem druhé nejznámější teorie motivace je Frederick Herzberg (1923 – 2000) a jeho spolupracovníci. Její název je *dvoufaktorová teorie motivace*, někdy se můžeme setkat i s názvem *motivačně hygienická teorie*. Tato teorie pracuje s předpokladem, že se u lidí

vyskytují dvě skupiny protikladných potřeb. Na jedné straně je to potřeba vyhnout se bolesti, v opozici k ní na straně druhé stojí kulturní potřeba psychického růstu. Z výzkumu, který Herzberg se svými spolupracovníky provedl, vyplynulo zjištění, že spokojenost lidí v práci ovlivňují dvě skupiny faktorů: *faktory vnější (hygienické)* a *faktory vnitřní (motivátory)*. (Bedrnová, Nový a kol., 1998, s. 249)

- **Vnější, hygienické faktory** (dissatisfiers) se vztahují ke kontextu práce a zahrnují například odměňování, bezpečnost práce, mezilidské vztahy, pracovní podmínky (fyzické, sociální), personální politiku organizace aj. Mají především preventivní charakter, jejich cílem je předcházet nespokojenosti s prací. Pozitivní pracovní motivaci ovlivňují minimálně, pokud ale na pracovišti chybí, vyvolávají nespokojenost. (Armstrong, Taylor, 2015, s. 221)
- **Vnitřní faktory, motivátory** (satisfiers) se vztahují k obsahu práce. Řadíme k nim potřebu vykonávat práci, dosáhnout pracovního úspěchu, možnost povýšení, odpovědnost, zájem o práci. Přítomnost těchto faktorů má pozitivní vliv na spokojenost pracovníků a motivaci. (Armstrong, Taylor, 2015, s. 221)

Právě přiřazování konkrétních faktorů do jedné nebo druhé skupiny (k vnějším, hygienickým, či k vnitřním, motivátorům) se stalo terčem kritiky. Jednoznačnost, s jakou Herzberg tuto teorii formuloval, nebere v úvahu fakt, že motivační struktura každého pracovníka je individuální záležitostí. Faktory, které u jednoho pracovníka podněcují spokojenost nebo nespokojenost, se u jiného mohou lišit. (Pauknerová, 2006, s. 177)

Podle Bedrnové, Nového a kol. (1998, s. 251) je však tato teorie přínosná, protože dokazuje souvislost mezi pracovní motivací a pracovní spokojeností. Zároveň upozorňuje na skutečnost, že pracovní spokojenost neznamená nutně motivovanost pracovníka.

4 MOTIVACE K DOBROVOLNICTVÍ

Najít odpověď na otázku, proč lidi pracují, když nemusí, a navíc ještě zadarmo, se už pokoušelo najít nemálo odborníků. Matulayová, Jurníčková, Doležel a kol. (2016, s. 9) s jistou dávkou nadsázky prohlašují, že „je tolik motivů k dobrovolnické činnosti, kolik je dobrovolníků.“ Domníváme se, že tímto výrokem chtěli výše zmínění autoři říci, že spektrum motivů přivádějící lidi k dobrovolnické činnosti je pestré a široké, protože motivace každého člověka je zcela jedinečná a individuální záležitost. V následující kapitole se nejdříve seznámíme s perspektivami, s jakými je přistupováno ke zkoumání motivace dobrovolníků a následně také s teoriemi motivace k dobrovolnictví, jak s těmi domácími, tak i se zahraničními.

4.1 Perspektivy zkoumání motivace dobrovolníků

Frič, Pospíšilová a kol. (2010, s. 83), zasvěcující čtenáře do problematiky zkoumání motivace dobrovolníků, píše, že v literatuře dominují dva základní přístupy ke zkoumání tohoto fenoménu. Prvním z nich je **psychologický přístup**. Tento přístup je založen na konceptu „prosociální osobnosti“, zdůrazňuje roli osobních vlastností altruistické osobnosti a hlásí se k tradici vnímající dobrovolníka jako člověka s vrozenou empatií, který by měl disponovat nezištnou neboli altruistickou motivací vůči jiným lidem. Právě tato „vhodná“ motivace je tím, čím se liší od lidí vykonávající to stejné pro peníze, nebo aby dobrovolnickou činností zastřeli svoje zištné úmysly. Ryzost a nezištnost altruistické motivace je ale často předmětem pochyb, protože i když altruisté nejsou za svou dobrovolnickou činnost odměňováni, nelze říci, že by se jim ničeho nedostávalo – získávají přece kvalifikaci, respekt významných lidí, a dobrý pocit je v podstatě také ziskem. Vědomí různých benefitů tak může u dobrovolníků zvyšovat jejich motivaci, z čehož vyplývá, že altruistická motivace obsahuje prvky egoismu. Nicméně zde vyvstává otázka, zda pouze altruistická motivace je jedinou vhodnou motivací. Většina psychologů zkoumající vnitřní motivy lidí k účasti na dobrovolnických aktivitách zastávají stanovisko, že tomu tak není. Dobrovolníka nevidí jako světce a uznávají možnost existence „sobeckého dobrovolníka“. Takto motivovaní dobrovolníci vnímají svoji práci jako sloučení beneficence a vlastního prospěchu (zisk nových zkušeností, navazování nových kontaktů či partnerských vztahů atd.).

Jako druhý přístup ke zkoumání motivace dobrovolníků je uváděný **sociologický přístup**. Sociologové tvrdí, že motivaci dobrovolníků ovlivňují kontextuální faktory, čímž mají na mysli společenské odměny, postoje příbuzných a důležitých přátel, náboženskou povinnost atd. Tím pádem také uznávají egoistické motivy k dobrovolnickým aktivitám. Snahou sociální motivace je podle nich kromě jiného odpovědět na otázku, z jakých důvodů lidé vykonávají dobrovolnou práci, proč se stávají dobrovolníky, a proč jimi zůstávají. Tato perspektiva, z níž je na sociální motivaci nahlíženo, je nazývána „normativistickou“. Pracuje s předpokladem, že chování dobrovolníků pramení ze socializace jedinců ve skupinách a účast na dobrovolnických aktivitách je motivovaná kulturou dobročinnosti a občanských ctností. (Frič, Pospíšilová a kol, 2010, s. 85)

4.2 Teorie motivace k dobrovolnictví z pohledu zahraničních autorů

V zahraničních výzkumech motivace k dobrovolnictví převládá *funkcionalistický přístup*, jelikož je považován za nejpropracovanější psychologickou koncepci. Tento přístup navrhli Clary a Snyder (1991). Je založen na předpokladu přímé kauzální linie mezi motivy a chováním, přičemž uznává premisu, která říká, že rozdílné motivy mohou směřovat k totožné činnosti, ale stejně tak naopak. Výše uvedení autoři stanovili šest kategorií motivace:

1. **Hodnoty:** prostřednictvím dobrovolnictví vyjadřují lidé svoje hodnoty souvisejících především s altruismem a humanitou.
2. **Porozumění:** dobrovolnictví představuje pro lidi příležitost k učení, zlepšování znalostí a k rozvíjení dovedností.
3. **Kariéra:** díky dobrovolnictví mají lidé možnost získávat nové zkušenosti a dovednosti.
4. **Sociální funkce:** dobrovolnictví umožňuje lidem navazovat nové mezilidské vztahy a trávit čas s přáteli.
5. **Protektivní funkce:** lidi přivádí k dobrovolnictví snaha uniknout negativním pocitům a ochránit svoje vlastní sebepojetí.
6. **Posílení:** dobrovolnictví vytváří lidem prostor pro osobní rozvoj a taktéž je prostředkem k posílení sebeúcty. (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 31)

Australanky Dolnicar a Randle (2007, in Mlčák, Šamajová, 2013, s. 30) realizovaly rozsáhlý výzkum, z něhož vzešlo celkem šest skupin dobrovolníků, kteří byli do

jednotlivých skupin rozřazování na základě dvanácti základních motivů (sociální kontakt, osobní satisfakce, náboženské přesvědčení, aktivita, učení novými dovednostmi, děláni užitečných věcí, získávání pracovních zkušeností, využívání schopností, závazek, rodinné zapojení a náhoda). Rozlišily tyto typy dobrovolníků:

1. **Klasičtí dobrovolníci** chtějí pomáhat a tím získat osobní uspokojení z výkonu smysluplné činnosti.
2. **Horliví dobrovolníci** jsou aktivní ve vícero organizacích a výkonem dobrovolné práce tráví spoustu hodin.
3. **Osobně angažovaní dobrovolníci** se věnují dobrovolnické činnosti v organizaci, kde zároveň působí někdo z jejich příbuzných.
4. **Dobrovolníci z osobního uspokojení** vyhledávají dobrovolnictví zejména z důvodu získání osobní odměny.
5. **Altruističtí dobrovolníci** jsou takoví, pro které je ze všeho nejdůležitější pomáhat.
6. **Specifičtí dobrovolníci** se v dobrovolnictví angažují jen tehdy, vyžadují-li to jejich aktuální nebo budoucí potřeby.

Další ze zahraničních výzkumů, který můžeme zmínit, je výzkum, který provedl Batson (2002, in Mlčák, Šamajová, 2013, s. 30). Zaměřil na rozdělení dobrovolníků z hlediska motivace na čtyři typy, s ohledem na finální cíl každé činnosti. Identifikoval tak dobrovolníky orientované na: 1. **egoismus** (vlastní prospěch), 2. **altruismus** (prospěch druhých lidí), 3. **kolektivismus** (prospěch skupiny) a 4. **principialismus** (dodržování morálního principu).

Horton-Smith (1981, in Chaddha, Rai, 2016, s. 113) přišel s tzv. dvoufaktorovým modelem motivace dobrovolníků. Postavil proti sobě dva protichůdné faktory – **egoistické motivy** a **altruistické motivy**. Egoistické motivy představují hmatatelné odměny a výhody pro svůj vlastní prospěch, kdežto altruistické motivy jsou reprezentovány nehmotnými odměnami, jakým je dobrý pocit z pomáhání druhým lidem.

Taktéž McEwin a Jacobsen-D'Arcy (2002, in Chaddha, Rai, 2016, s. 117) se zabývali problematikou motivace dobrovolníků. Na základě svého výzkumu pak představili osm následujících motivů:

1. **Hodnoty:** dobrovolnictví je ovlivňováno rodinou a osobními hodnotami, které vyznávají.

2. **Kariéra:** dobrovolnictví pomáhá rozvíjet dovednosti a získávat nové užitečné zkušenosti, které mohou zvýšit šance na uplatnění na trhu práce.
3. **Osobní růst:** dobrovolnictví přispívá k osobnímu růstu.
4. **Uznání:** dobrovolnictví poskytuje uznání za činnost vykonávanou ve prospěch druhých lidí.
5. **Hedonistický motiv:** tím, že dobrovolníci pomáhají druhým, pocítují dobrý pocit ze sebe samých.
6. **Sociální motiv:** dobrovolnictví rozšiřuje okruh sociálních kontaktů.
7. **Reaktivní motiv:** dobrovolníci reagují na osobní zkušenost z minulosti a cítí se dobře, když mohou pomoci druhým lidem, aby nemuseli čelit podobným nepříjemným záležitostem, jako kdysi oni sami.
8. **Reciprocita:** dobrovolníci věří, že dobro, které vykonali pro druhé, jim bude dobrem (od Boha) oplaceno.

Poslední výzkum, který ještě uvedeme, provedl Wang (2001, in Chaddha, Rai, 2016, s. 116) v roce 2000 v Sydney. Tento jeho výzkum zahrnoval více než 900 potencionálních dobrovolníků. Ve svém výzkumu využil dvacet položek založených na škálování, a identifikoval tak pět nejvýznamnějších typů motivací orientovaných na: 1. **altruistické hodnoty**, 2. **osobní rozvoj**, 3. **prospěch komunity**, 4. **vylepšení ega** a 5. **sociální začlenění**.

4.3 Teorie motivace k dobrovolnictví podle Friče

První reprezentativní výzkum zaměřený na dobrovolnictví a dárcovství se uskutečnil se v letech 1999-2000. Jeho realizace se ujaly Nadace rozvoje občanské společnosti (NROS), Agentura neziskového sektoru (AGNES), Agentura STEM a podílela se na něm i nadace VIA a občanské sdružení HESTIA (Frič a kol., 2001). Z analýzy výsledků pak byly stanoveny tři typy motivace: konvenční, reciproční a nerozvinutá. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 46)

Konvenční nebo též nazývaná jako **normativní motivace** je typická pro dobrovolníka, kterého k dobrovolné práci přiměli normy jeho nejbližšího okolí nebo všeobecná neformální pravidla chování panující v dané společnosti. Tato motivace byla zjištěna u 41 % českých dobrovolníků a je ovlivněna jak očekáváním a vzorci chování nejbližších lidí, tak i morálními požadavky širší společenského okruhu. U dobrovolníků s převládající

konvenční motivací se projevují tendence rozhodovat se v souladu s jejich náboženským přesvědčením a k dárcovským aktivitám jsou inspirováni příbuznými a přáteli. Konvenční motivace je postavena na principech křesťanské morálky a takto motivovaní lidé vykonávají dobrovolnickou činnost proto, že pomáhat druhým je správné a normální. Bylo zjištěno, že tento typ motivace se nejčastěji vyskytuje u lidí starších 60 let a věřících. (Frič, 2001, s. 67)

Nositelem **reciproční motivace** je dobrovolník, který v dobrovolné práci hledá prvky užitečné i pro něho samého. Svoji práci vnímá jako syntézu dobra vykonávaného pro jiné lidi a vlastního prospěchu. Je motivován ziskem nových zkušeností, nových kontaktů, možností uplatnění svých schopností. Reciproční motivace ovlivňuje 37 % českých dobrovolníků a vyznačují se jí ateisti mladší 30 let. (Frič, 2001, s. 68)

Nerozvinutá motivace je omezena na tři prvky, které vedou lidi k rozhodnutí stát se dobrovolníky. Jedná se o důvěru v organizaci, o přesvědčení o smysluplnosti práce dobrovolníka a pocit, že touto prací participují na šíření dobré myšlenky. Vliv nerozvinuté motivace k dobrovolnictví dominuje u 23 % dobrovolníků a její výskyt byl ve většině případů zjištěn u vysokoškoláků a osob mezi 46 – 60 lety. (Frič, 2001, s. 68)

Tošner, Sozanská a kol. (2002, s. 47) srovnávající tyto tři typy motivace s typologií dobrovolnických činností tvrdí, že konvenční motivace se nejvíce přibližuje občanské výpomoci v rámci rodiny, okruhu příbuzných a komunity, reciproční motivace odpovídá vzájemně prospěšnému dobrovolnictví, a nerozvinutou motivaci lze přirovnat k veřejně prospěšnému dobrovolnictví.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části diplomové práce se budeme zabývat výzkumem. Vzhledem k charakteru výzkumné otázky jsme zvolili kvalitativní výzkum, který je „...procesem hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému“ (Creswell, 1998, in Hendl, 2016, s. 46). Nejdříve představíme cíl výzkumu a výzkumné otázky a následně uvedeme, jakých metod a technik bylo využito k naplnění výzkumného cíle. Dále charakterizujeme výzkumný soubor, popisujeme zpracování dat a kapitolu uzavíráme časovým harmonogramem výzkumu.

5.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jaká je motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích.

Dále byly stanoveny dílčí výzkumné cíle:

- zjistit, jaká motivace podněcuje dobrovolníky k výkonu dobrovolné práce v nemocnicích,
- zjistit, jaké faktory působí pozitivně na intrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích,
- zjistit, jaké faktory působí negativně na intrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích,
- zjistit, jaké faktory působí pozitivně na extrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích,
- zjistit, jaké faktory působí negativně na extrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích.

5.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka byla zformulována následovně: Jaká je motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích?

Dále byly zformulovány dílčí výzkumné otázky:

- Jaká motivace podněcuje dobrovolníky k výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?
- Jaké faktory působí pozitivně na intrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?

- Jaké faktory působí negativně na intrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?
- Jaké faktory působí pozitivně na extrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?
- Jaké faktory působí negativně na extrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?

5.3 Výzkumná metoda

Pro získání dat jsme využili metodu polostrukturovaného rozhovoru, který podle Miovského (2006, s. 159) představuje asi nejvíce využívanou podobu rozhovoru. „Kostra“ rozhovoru je pevně daná, skládá se z otázek, jejichž pořadí můžeme zaměňovat, a vytěžit tím z rozhovoru maximum. Celkem bylo realizováno 7 polostrukturovaných rozhovorů, které se uskutečnily po vzájemné dohodě na místě a v čase vyhovující oběma stranám. Otázky do rozhovoru jsme si předem připravili a během konverzace jsme se podle potřeby doptávali. Tyto otázky jsou součástí příloh diplomové práce. Před začátkem rozhovoru byly respondentky znovu ujištěny, že výzkum je zcela anonymní a informace, které nám sdělí, budou použity pouze pro účel našeho výzkumu. Respondentky nám potvrdily souhlas s nahráváním rozhovoru.

5.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor jsme vybrali metodou záměrného výběru. Kritériem pro výběr respondentů byla skutečnost, že musí mít zkušenost s dobrovolnictvím v nemocnici alespoň jeden rok. Abychom mohli navázat s respondenty kontakt, požádali jsme o spolupráci na výzkumném šetření koordinátorky dobrovolnických programů ze tří nemocnic, z nichž tři projevíly zájem o zapojení do výzkumu. V jednom případě bylo nutné získat souhlas s poskytnutím informací od vedení nemocnice, což se po dohodě podařilo. Kontaktování samotných respondentů pak proběhlo prostřednictvím e-mailů, které nám byly poskytnuty koordinátorkami dobrovolnických programů. Ochotu spolupracovat projevilo původně 10 respondentů, z nichž se postupně 3 omluvili pro blíže nespécifikovanou indispozici. Nakonec se podařilo uskutečnit rozhovor se 7 respondentkami – jednalo se tedy o samé ženy. Dobrovolníci - muži ač byli také osloveni, neprojevili o spolupráci na výzkumném šetření zájem. V níže uvedené tabulce uvádíme informace o respondentkách.

Tabulka 1 Základní údaje o respondentkách

Označení respondentky	Pohlaví	Věk	Délka působení v dané nemocnici	Oddělení nemocnice	Četnost schůzek
R1	žena	26	1,5 let	geriatrické odd.	1x týdně
R2	žena	28	2 roky	dětské odd.	1x týdně
R3	žena	26	1 rok	dětské odd.	1x za 2 týdny
R4	žena	29	4 roky	geriatrické odd.	1x týdně
R5	žena	25	2 roky	dětské odd.	1x týdně
R6	žena	31	5 let	geriatrické odd.	1x týdně
R7	žena	29	1,5 let	dětské odd.	1x týdně

Současně s kontakty na dobrovolníky jsme od koordinátorek obdržely i některé informace o dobrovolnických programech v jednotlivých nemocnicích, které jsou uvedeny níže. Z důvodu zachování anonymity jsou nemocnice označeny písmeny A, B a C.

Nemocnice A

Dobrovolnický program byl spuštěn v roce 2015. V roce 2019 sem docházelo celkem 37 dobrovolníků, z toho 32 žen a 5 mužů. Počty dobrovolníků se během roku mění, v průměru cca 40% dobrovolníků zůstane déle jak 1 rok. Jelikož je nemocnice příspěvkovou organizací a jako taková nemůže mít akreditovaný dobrovolnický program, spolupracuje s jinou organizací, která akreditaci získala a vysílá do nemocnice dobrovolníky. Všichni noví dobrovolníci prochází povinně vstupním školením, které je v režii nemocnice. Pro dobrovolníky jsou pravidelně organizovány supervize.

Nemocnice B

Tato nemocnice odstartovala dobrovolnický program v roce 2017. V roce 2019 spolupracovala celkem s 25 dobrovolníky (23 žen a 2 muži). Nemá akreditovaný dobrovolnický program, protože se jedná o akciovou společnost. Spolupracuje s jednou neziskovou organizací, která se zaměřuje na dobrovolnické programy. Součástí nemocnice je dobrovolnické centrum, které ale funguje zcela samostatně. Vstupní školení je povinné

pro všechny nově příchozí dobrovolníky. Dobrovolníci mají možnost účastnit se pravidelně pořádaných supervizních setkání.

Nemocnice C

V nemocnici funguje dobrovolnický program od roku 2014. Za rok 2019 zde pracovalo celkem 17 dobrovolníků (samé ženy). Stejně jako v předchozích nemocnicích, nemá ani tato akreditovaný dobrovolnický program, protože je akciovou společností. Má ale uzavřenou smlouvu o spolupráci s jistou neziskovou organizací. Účast na vstupním školení je pro nové dobrovolníky povinná, dále jsou všichni dobrovolníci pravidelně zváni na supervize.

5.5 Zpracování dat

Každý rozhovor byl nahráván na mobilní telefon. Poté byla provedena doslovná transkripce získaných dat. Dalším krokem bylo zpracování dat technikou „vyložení karet“, formou otevřeného kódování. Švaříček, Šedřová a kol. (2007, s. 211) popisují otevřené kódování jako techniku, při níž je text rozčleněn na jednotky, kterým jsou následně přiřazovány kódy (jména, označení). Při kódování jednotlivých rozhovorů je zároveň sestavován i seznam z vytvořených kódů. Po vytvoření tohoto seznamu se přistupuje k jejich kategorizaci. Celkem bylo vytvořeno 5 kategorií.

5.6 Časový harmonogram výzkumu

V přípravné fázi výzkumu jsme se věnovali studiu odborné literatury, volbou výzkumného tématu a taktéž jsme konstruovali otázky do rozhovorů. Než jsme přistoupili k samotnému výzkumu, provedli jsme předvýzkum, který se uskutečnil v březnu 2019. Jeho cílem bylo ověřit, zda jsou otázky pro respondenty srozumitelné. Tohoto předvýzkumu se zúčastnili tři respondenti, kteří nejsou do samotného výzkumu zahrnuti. Výzkum byl realizován v období od dubna 2019 do ledna 2020. V níže uvedené tabulce je znázorněn časový harmonogram výzkumu.

Tabulka 2 Časový harmonogram výzkumu

Studium odborné literatury	únor 2019 – březen 2019
Předvýzkum	duben 2019

Sběr dat a průběžná analýza	květen 2019 – leden 2020
Interpretace výsledků výzkumného šetření	únor 2020 – březen 2020
Závěr výzkumu	duben 2020
Finální korektura diplomové práce	květen 2020

6 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

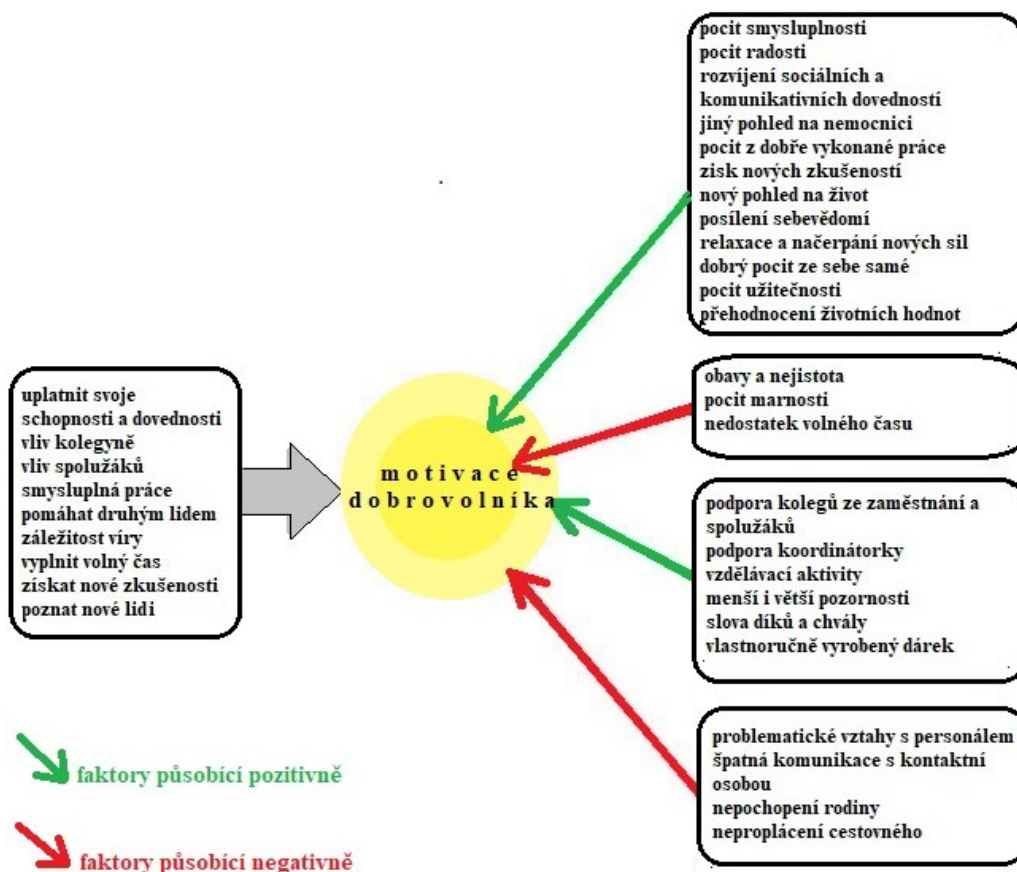
V následujících podkapitolách budou prezentovány výsledky výzkumného šetření. Interpretované výsledky jsou doplněny citacemi z odpovědí respondentek. Zkratkou „R“ jsou označovány respondentky, číslo následující po zkratce značí číslo řádku v přepisu rozhovoru.

6.1 Analýza rozhovorů

Z provedené analýzy rozhovorů s respondentkami vzešlo celkem 5 kategorií, které byly pojmenovány následovně:

- Síly, které rozhybávají
- Plamínky hřející uvnitř
- Má to (nejeden) háček
- Čerstvý vítr do plachet
- Mráčky na obzoru

Obrázek 3 Schéma kódů a kategorií (vlastní tvorba)



6.1.1 Síly, které rozhýbávají

V následující kategorii budeme zjišťovat, jaká motivace vedla respondentky k tomu, aby se zapojily do dobrovolnictví a věnovaly tak nezištně část jejich volného času jiným, cizím lidem. Abychom mohli určit, který typ motivace je za to odpovědný, položili jsme respondentkám otázku, kdo nebo co je přimělo zapojit se do dobrovolnictví.

Kategorii sytí tyto kódy:

uplatnit svoje schopnosti a dovednosti

vliv kolegyně

vliv spolužáků

smysluplná práce

pomáhat druhým lidem

záležitost víry

vyplnit volný čas

získat nové zkušenosti

poznat nové lidi

Z výpovědí respondentek jsme poznali, že k dobrovolnictví vedou různé „cesty“. Většina z těchto cest byla iniciována intrinsickou motivací, v některých případech se doplňovala s extrinsickou. Jednoznačně nejčastěji uváděným motivem, který se opakovaně vyskytuje ve výpovědích respondentek, byl zisk nových zkušeností. Objevily se ale mnohé další. Respondentka č. 1 (R1 10) hledala v dobrovolnictví příležitost k uplatnění svých schopností a dovedností: „*Chtěla jsem prostě využít to, co už vím a umím, a chtěla jsem využít moje schopnosti a dovednosti.*“, čímž měla na mysli „... *dobré komunikační dovednosti, schopnost jednat s druhými lidmi, mám i empatické citění...*“ U respondentky č. 2 (R2 5) je patrný vliv její kolegyně z práce: „*K dobrovolnictví jsem se dostala přes kolegyni z práce. Hodně často mi líčila, jak se svým psem dochází jako dobrovolnice do nemocnice a dělá tam s ním cannisterapii.*“ Respondentka č. 3 (R3 5) uvedla, že její rozhodnutí stát se dobrovolnicí ovlivnili spolužáci z univerzity: „...*úplně poprvé jsem se o dobrovolnictví dozvěděla od nich... Takže vlastně spolužáci mě přiměli k tomu, abych se do toho taky zapojila.*“ Respondentka č. 4 (R4 6) pracuje v bance, což ji sice baví, ale zároveň pociťovala ještě potřebu vykonávat nějakou smysluplnou práci: „...*měla jsem ještě nutkání dělat práci, která by měla hlubší smysl, než tvorba metodik řízení úvěrů a podobně.*“ Respondentku č. 6 (R6 4) k dobrovolnictví přivedla potřeba pomáhat druhým

lidem: „...chtěla jsem pomáhat lidem, kteří to nějakým způsobem potřebují. Jednak to považuju za úplně přirozenou věc a taky mě prostě baví pracovat s lidmi...“ Současně se svěřila s informací, že je věřící a pomoc druhým lidem je pro ni záležitostí víry (R6 15): „...pomoc druhým je v podstatě taková duchovní povinnost.“ Respondentka č. 7 (R7 4) začala s dobrovolnictvím v době, kdy byla nezaměstnaná. Vypověděla, že hledala nějakou činnost, kterou by mohla vyplnit volný čas, kterého měla v té době nadbytek: „Tím, jak jsem byla bez práce, měla jsem horu volného času a žádnou náplň. Chyběla mi nějaká činnost.“

Protože jsme zkoumali motivaci dobrovolníků, kteří pracují v nemocnicích, přirozeně nás napadlo položit respondentkám otázku, která zjišťovala, z jakého důvodu si pro výkon dobrovolné práce vybraly právě nemocnice. Z jejich výpovědí je patrné, že se o to zasloužil **zájem** (o oblast zdravotnictví), což je v podstatě specifická forma potřeby.

Dále jsme u respondentek zjišťovali, čemu v životě připisují nejvyšší hodnotu. **Hodnoty** totiž stejně jako zájmy patří k základním zdrojům motivace a promítají se do jednání všech lidí – lidé jednájí v souladu s tím, čemu přiřkládají význam, co je pro ně důležité. U respondentek dominují hodnoty jako rodina a zdraví, ale objevilo se i spoustu dalších hodnot, které ovlivnily jejich rozhodnutí zapojit se do dobrovolnictví. Respondentka č. 4 (R4 34) uvedla: „... *solidaritu s druhými, lidskost, přátelství.*“ Od respondentky č. 6 (R6 46) zaznělo: „...*víra...láska, ale důležitá je pro mě i úcta a pokora.*“ K nejvyšším životním hodnotám respondentky č. 7 (R7 46) pak mimo jiné patří *...láska, svoboda a spravedlnost.*“ Pro respondentku č. 3 (R3 55) je důležité „...*mít se na koho spolehnout a mít v někom oporu.*“ Respondentka č. 5 (R5 34) řadí mezi svoje hodnoty i vzdělání.

6.1.2 Plamínky hřející uvnitř

Pro dobrovolnictví platí, že je to činnost, za kterou si ten, kdo ji vykonává, nenárokuje žádnou finanční nebo hmotnou odměnou. Přesto nelze říci, že by se dobrovolnicím ničeho nedostávalo. Ukázalo se, že dobrovolnice vidí ve své činnosti přínosy jak pro ně samotné, tak pro pacienty, kterým se v nemocnici věnují. Tyto přínosy pak mají pozitivní účinek na jejich intrinsickou motivaci, protože prostřednictvím nich dochází k uspokojování nejrůznějších potřeb našich respondentek.

Kategorie byla vytvořena z těchto kódů:

pocit smysluplnosti

pocit radosti
rozvíjení sociálních a komunikačních dovedností
jiný pohled na nemocnici
pocit z dobře vykonané práce
zisk nových zkušeností
nový pohled na život
posílení sebevědomí
relaxace a načerpání nových sil
dobrý pocit ze sebe samé
pocit užitečnosti
přehodnocení životních hodnot

Všechny respondentky uvedly, že dobrovolnictví je hlavně o pocitu smysluplnosti vycházejícího z pomoci, kterou poskytují pacientům. Touto pomocí mají na mysli rozveselení, krácení dlouhých chvil a odvedení pozornosti jiným směrem, než na jejich zdravotní problémy.

S výkonem dobrovolné práce se pojí emoce, především pak ty pozitivní. Ve výpovědích se nejčastěji vyskytuje **radost**. Respondentky i pacienti si užívají společně strávené chvíle, což je patrné z odpovědí všech respondentek. To potvrzuje například výpověď respondentka č. 2 (R2 24): „...je to hlavně o tom, že jim dáváte radost a oni vám to vrací tím, že se usmívají a mají lepší náladu. To je taky určitě důležité k tomu, aby se člověk uzdravil. Však se taky říká, že smích léčí, a v nemocnici to podle mě platí dvojnásob.“

Kromě radosti vyjmenovali respondentky řadu dalších nejrůznějších přínosů, které jim podle nich dobrovolnictví přináší. Respondentka č. 1 (R1 33) u sebe pozoruje rozvoj sociálních a komunikačních dovedností: „...zlepšuju se v komunikaci s lidmi, učím se s nimi jednat a naslouchat jim...“ Za přínos považuje také to, že získala jiný pohled na nemocnici (R1 35): „...poznala jsem druhou tvář nemocnice. Už ji neberu jako nutné zlo, ale vidím všechna ta pozitiva kolem.“ V tom se s ní shoduje i respondentka č. 3 (R3 29): „Změnilo se to, jak teď vnímám nemocnice. Jakože, předtím jsem je měla spojené se strachem, bolestí... a teď to mám spojené spíš s pomocí druhým a tak.“ Dále také vyzvedla zisk nových zkušeností (R3 23): „...díky dobrovolnictví mám spoustu nových zkušeností, a ještě navíc z úplně jiné oblasti, než ve které pracuju.“

Respondentce č. 2 (R2 30) dává dobrovolnictví pocit z dobře vykonané práce: „...vždycky se cítím strašně spokojeně, když se mi podaří někoho rozveselit a přivést na jiné myšlenky. Pro mě je to jeden z nejlepších pocitů, které znám.“ Za zmínku stojí hezká odpověď respondentky č. 4 (R4 22), která získala nový pohled na život: „...dívám se na život tak nějak jinak. Přestala jsem si stěžovat, a jsem vděčná za, jak se mám. Zjistila jsem, že jsem někdy lpěla na úplných malichernostech, ale v životě jsou přitom důležité úplně jiné věci. A hlavně to vůbec nejsou věci.“ Kromě zisku nových zkušeností pomáhá dobrovolnictví respondentce č. 5 (R5 19) i k posílení sebevědomí: „...dává mi to pocit, že jsem jakoby pro někoho důležitá, že něco umím a že nejsem neschopná.“ Respondentka č. 6 (R6 34) vysvětlila, že ji dobrovolnictví dává kromě radosti i dobrý pocit: „Naplňuje mě to radostí a dobrým pocitem, který mám ze sebe proto, že dělám něco pro druhé lidi, a který mě hřeje u srdce.“ Dále také vysvětlila (R6 35): „V podstatě tam ale chodím i odpočívat. Je to pro mě takové, jak se říká, dobití baterek.“ Respondentce č. 7 (R7 24) vrátilo dobrovolnictví pocit užitečnosti, o který ji připravila nezaměstnanost: „...když jsem se ocitla bez práce, bylo pro mě strašně příjemné, že jsem se díky dobrovolnictví cítila znovu užitečná.“ Za hlavní přínos však považuje přehodnocení životních hodnot (R7 25): „...zjistila jsem, co je pro mě v životě opravdu důležité; úplně jsem překopala svoje životní hodnoty. To si myslím, že je něco, na co bych bez té dobrovolnické zkušenosti v nemocnici asi jen tak nedošla.“

6.1.3 Má to (nejeden) háček

Zatímco v předchozí kategorii jsme prezentovali faktory, které působí pozitivně na intrinsickou motivaci dobrovolnic, v následující kategorii se zaměříme na opak. Budeme hledat odpověď na otázku, jaké faktory mají na tuto motivaci negativní vliv. Při rozhovorech nás proto zajímalo, zda respondentky v souvislosti s dobrovolnictvím někdy pociťovaly nepříjemné emoce, nebo zda čelili nějakým překážkám, které jim komplikovaly výkon dobrovolné práce.

Do kategorie byly přiřazeny kódy:

obavy a nejistota

pocit marnosti

nedostatek volného času

S dobrovolnictvím se mohou pojít i také pocity, jako jsou obavy a nejistota. Konkrétně se s tím můžeme setkat u respondentky č. 7 (R7 30), která má obavy, aby se nedopustila

nějakého chybného kroku: „...sem tam se bojím. Sama sobě si připadám taková opatrná, ne tak úplně sama sebou, když jsem u pacienta, protože mám trochu strach, abych neudělala něco špatně.“ Obavy zaznívají i od respondentky č. 3 (R3 33): „Nejvíc jsem se bála hlavně ze začátku, protože jsem neměla žádné zkušenosti s prací nebo s péčí o nemocné lidi.“ Respondentka č. 7 neváhala konzultovat svoje obavy s koordinátorkou, ke které má důvěru, respondentka č. 3 však této možnosti konzultace nevyužila, protože se styděla.

Při výkonu dobrovolné práce se respondentky setkaly i se situací, kdy pacient nechtěl spolupracovat a odmítal jejich pomoc. Následkem takového jednání vznikl u respondentek pocit marnosti, protože se jim jejich práce jevila jako zbytečná. S tím má zkušenost respondentka č. 2 (R2 38), která k tomu řekla: „... otrávil mě to, jestli to mám říct narovinu. Přece jenom se tam člověk o cosi snaží, a když vidí, že je to marné...“ Respondentka č. 5 (R5 26) se s odmítnutím ze strany pacientů setkala celkem dvakrát, což se na její motivaci podepsalo negativně až do té míry, že uvažovala o ukončení dobrovolnictví: „...připadlo mi, že to, co dělám, je úplně k ničemu, nikam to nevede, všem je to jedno...Nějakou dobu jsem byla tak demotivovaná, že jsem s tím chtěla seknout.“

Během rozhovorů došla řeč i na možné překážky v dobrovolnictví. Ve výpovědích respondentek se sice objevila pouze jedna, zato se s ní potýká většina dobrovolnic. Jedná se o nedostatek volného času. Například respondentka č. 2 (R2 53) to vysvětlila následovně: „Můj největší nepřítel rovná se čas. Někdy se na mě sesype moc povinností - v práci, doma, a tak musí jít dobrovolnictví na chvíli stranou.“ Jiné překážky respondentky neuvedly.

6.1.4 Čerstvý vítr do plachet

Již je nám známo, jaké faktory působí pozitivně a negativně na intrinsickou motivaci dobrovolnic. Kromě ní je tu však i motivace extrinsická, která dozajista taktéž pohání jejich jednání. Proto se pokusíme odhalit, jakými faktory je tato motivace ovlivňovaná. Jako první začneme s faktory, které na ni mají pozitivní vliv. Ptali jsme se respondentek, co na jejich dobrovolnickou aktivitu říká jejich rodina, přátelé a další lidé z jejich nejbližšího okolí, zda jsou za svou práci nějak odměňováni, jestli mají možnost účastnit se nějakých vzdělávacích aktivit organizovaných nemocnicí aj.

Kategorie byla sestavena na základě těchto kódů:

podpora kolegů ze zaměstnání a spolužáků

podpora koordinátorky

vzdělávací aktivity

menší i větší pozornosti

slova díků a chvály

vlastnoručně vyrobený dárek

Dozvěděli jsme se, že zatímco rodiny respondentek nemají pro jejich dobrovolnické aktivity příliš pochopení (viz kategorie 6. 1. 5. Mráčky na obzoru), tak oproti tomu jsou podporováni svými kolegy ze zaměstnání či spolužáky z vysokých škol, kteří se ve svém volném čase taktéž angažují jako dobrovolníci. Respondentka č. 1 (R1 64) k tomu řekla: „...o tom ví jen moje dvě spolužačky z vysoké školy, což jsou moje velké podporovatelky, protože to samy taky dělají.“ U respondentky č. 4 (R4 38) jsou to její kolegové ze zaměstnání, od kterých se jí dostává podpory: „...fandí mi a podporují mě v tom, protože i naše firma jako celek je zapojená do firemního dobrovolnictví.“

Podpora v dobrovolnictví je k respondentkám směřována i ze stran koordinátorek dobrovolnických programů. Ta se projevuje jak pomocí při řešení záležitostí týkajících se např. vztahů se zdravotnickým personálem, tak i „obyčejným“ povzbuzením, které jim dodává chuť pokračovat v dobrovolnictví. Když se respondentka č. 1 (R1 55) setkala s jistou komplikací, její koordinátorka jí byla nápomocná: „... podpořila mě a povzbudila v tom, abych nevzdávala to, co dělám...“ Podobně tomu bylo i u respondentky č. 3 (R3 72), která vypověděla: „...psychicky mě podpořila ve chvílích, když jsem si myslela, že se na to nehodím.“ Respondentka č. 2 (R2 67) jen tak mezi řečí o své koordinátorce prohlásila: „...je to neskutečně pozitivní osoba, která dokáže povzbudit a namotivovat.“

V rámci dobrovolnických programů jsou pro dobrovolníky organizovány vzdělávací aktivity, jako např. odborné semináře zaměřené na komunikaci s pacientem, základy první pomoci a resuscitace aj. Dobrovolnice podle všeho tyto aktivity vítají. To potvrzuje respondentka č. 6 (R6 73): „Nicméně teda semináře a přednášky mě baví, protože se ráda dozvídám něco nového a užitečného, a brala bych je častěji.“ Pro respondentku č. 4 (R4 60) jsou pořádané semináře taktéž velkým plusem dobrovolnického programu: „Bylo to přínosné. Baví mě, že se o nás nemocnice stará i po stránce vzdělávání.“

V rozhovorech jsme se respondentek ptali na to, zda jsou od nemocnice nějak odměňovány, protože odměny bezesporu mají též motivační účinky. Jak ale dobrovolnice

uvedly, na odměnách nelpí, ani s nimi nepočítají. Toto tvrzení dokládá odpověď respondentky č. 4 (R4 52): „...já žádné odměny nečekám, kvůli tomu jsem do toho nešla. Nicméně prosté poděkování nebo pochvala samozřejmě potěší a nakopne.“ Ukázalo se, že dobrovolnice za svou práci přece jen odměňované jsou. Jedná se o různé menší i větší pozornosti, kterými se nemocnice snaží dát respondentkám najevo svůj vděk. Respondentka č. 5 (R5 54) prozradila, že ji nemocnice obdarovala „... dárkovým balíčkem a nedávno bonboniérou.“ Respondentka č. 6 (R6 58) k odměnám řekla: „Celkem pravidelně dostávám něco sladkého na zub, ale už jsem byla odměněna i například poukázkou do knihkupectví nebo lístkama do divadla.“ Sladkostmi bývá odměňována i respondentka č. 7 a respondentka č. 1. Respondentka č. 2 (R 72) uvedla následující odměny: „...různé upomínkové předměty a největší radost jsem měla z volných vstupenek do divadla.“

Nejčastější formou odměny jsou slova díky a chvály, která zaznívají z úst koordinátorek dobrovolnických programů. Od respondentky č. 1 (R1 78) jsme se dozvěděli: „Čas od času mi zatelefonuje koordinátorka z nemocnice a poděkuje mi za moji aktivitu. No a taky se mě ptá, jestli je všechno v pořádku, jestli něco nepotřebuji, jestli nepotřebuju s něčím pomoci a nabízí mi, že se můžeme případně sejít a probrat to. S chválou a poděkováním od svých koordinátorek se setkávají i ostatní respondentky. Poděkováním obdaří někdy dobrovolnice i samotní pacienti, což se u respondentek jeví být hodnotnější, o čem svědčí slova respondentky č. 3 (R3 85): „...úplně nejradši mám, když mi poděkuje pacient. Z toho žiju hodně dlouho.“ S tím souhlasí i respondentka č. 6 (R6 62): „...občas poděkují i pacienti, od kterých to teda těší samozřejmě dvojnásob.“ Respondentka č. 7 (R7 72) považuje za největší odměnu vlastnoručně vyrobené dárky od pacienta, odvětila: „...jako odměnu беру hlavně věci, které mi nakreslí nebo vyrobí pacienti. Mám od nich doma několik obrázků, přáníček a jiných takových výtvorů. To je pro mě asi ta nejcennější odměna.“

6.1.5 Mráčky na obzoru

Poslední faktory, které nám ještě zbývá odkrýt, jsou faktory mající negativní dopad na extrinsickou motivaci dobrovolníků. Respondentkám jsme tedy pokládali otázky, v nichž jsme zjišťovali, jak se k nim chová zdravotnický personál, zda jim na dobrovolnictví něco vadí, jestli jim nemocnice proplácí cestovné, atd.

Kategorie je nasycena kódy:

problematické vztahy s personálem

špatná komunikace s kontaktní osobou

nepochopení rodiny

neproplácení cestovného

Dobrovolnice v nemocnici nevyhnutelně přicházejí do kontaktu se zdravotnickým personálem. Z rozhovorů vyplývá, že v některých případech jsou vztahy mezi dobrovolníky a zdravotnickým personálem problematické. Respondentka č. 4 (R4 45) uvedla: „*Setkala jsem se s tím, že se ke mně jedna sestřička chovala, jako kdybych tam byla navíc. Z jejího výrazu mi bylo jasné, že jí tam zavazím.*“ Negativní zkušenost získala i respondentka č. 3 (R3 76): „*...potkala jsem tam pár zaměstnanců, kteří mi dali najevo, že ze mě nejsou zrovna nadšení. Bylo to dost nepříjemné.*“ Respondentky připustily, že z důvodu takového chování ze strany zdravotnického personálu přemýšlely i nad ukončením dobrovolnické činnosti.

Další, co kromě problematických vztahů se zdravotnickým personálem dobrovolnicím vadí, je špatná komunikace s jejich kontaktní osobou, která by jim měla být na oddělení, kde pracují, k dispozici. Respondentka č. 1 (R1 46) je většinou neúspěšná, když se tu svoji snaží zastihnout: „*Většinou, když jsem s ní chtěla něco pořešit, tak teda nebyla u sebe. A když už teda na sebe narazíme, tak to za moc nestojí, protože se bavíme v poklusu. Takový stylem se toho moc vyřešit nedá.*“ Ani respondentka č. 2 (R 60) není spokojená s komunikací mezi ní a její kontaktní osobou, protože uvedla: „*Chtěla jsem se s ní poradit, co a jak. Když jsem jí ale vysvětlovala, co mám za problém, skákala mi do řeči, a nenechala mě to pořádně vysvětlit. Prostě mě rychle odbyla.*“ Zároveň podotkla, že kvůli takovéto komunikaci s kontaktní osobou uvažovala o ukončení dobrovolnictví.

V předchozí kategorii jsme naznačili, že ne pro každého člověka jsou dobrovolnické aktivity našich respondentů pochopitelné. Respondentky vypověděly, že se setkávají s nepochopením rodiny. O tom svědčí odpověď respondentky č. 5 (R35): „*...moji rodiče to tak úplně nechápou a spíš mě od toho odrazují. Říkají mi, že jestli toho mám ve škole málo, mám si radši najít placenou brigádu.*“ Respondentku č. 2 (R2 48) v tom její rodina taktéž nepodporuje: „*Co se týká rodiny, tak ta už tak nadšená není. Dobrovolnictví je podle nich ztráta času.*“ Nechápatý postoj rodiny však pro ně není tak závažným důvodem, aby s dobrovolnictvím přestaly, nicméně je mrzí.

Překážky v účasti na dobrovolnictví mohou být někdy spojeny i s takovými věcmi, jakými jsou peníze. Nejedná se však o to, že by dobrovolnice postrádaly finanční odměnu za

vykonávanou práci, ale o neproplácení cestovného. To může být překážkou zejména v případě nezaměstnaných dobrovolnic, jak v rozhovoru ostatně potvrdila respondentka č. 7 (R7 56), která přiznala, že z toho důvodu dokonce uvažovala i o ukončení dobrovolnictví: „...jsem uvažovala, že toho nechám kvůli financím, protože nám nedávají peníze za cestu. Když jsem byla na pracáku a bez příjmů, tak to byl celkem problém.“ Náklady na dopravu spojenou s dobrovolnictvím však nejsou hrazeny ani jedné z respondentek, se kterými byly vedeny rozhovory.

7 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V následující kapitole budeme odpovídat na hlavní a dílčí výzkumné otázky. Nejdříve zodpovíme dílčí výzkumné otázky, a postupně se dostaneme k hlavní výzkumné otázce.

Hlavní výzkumná otázka zněla: Jaká je motivace dobrovolníků, kteří vykonávají dobrovolnou práci v nemocnicích. V dílčích výzkumných otázkách jsme se ptali, jaká motivace podněcuje respondentky k dobrovolnictví, jaké faktory mají pozitivní i negativní vliv na jejich motivaci, přičemž jsme rozlišovali motivaci intrinsickou a extrinsickou.

Jaká motivace podněcuje dobrovolníky k výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?

Z analýzy získaných informací jsme dospěli k poznatku, že u respondentek dominuje intrinsická motivace, která vychází z jejich touhy po naplnění nejrůznějších sekundárních potřeb. Zaregistrovali jsme ale také vliv extrinsické motivace, který v některých případech sehrála nemalou roli v rozhodnutí zapojit se do dobrovolnické činnosti. Tato motivace byla stimulována lidmi z nejbližšího sociálního okolí respondentek (kolegů ze zaměstnání či spolužáků).

Jaké faktory působí pozitivně na intrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?

Nejvýznamnějším faktorem působícím pozitivně na intrinsickou motivaci je pocit smysluplnosti, který dobrovolnictví přináší bez výjimky všem respondentkám. Tento pocit má svoje opodstatnění v přesvědčení, že svou dobrovolnou prací přispívají k duševní rovnováze pacientů. Respondentky totiž věří, že pro zdárný průběh léčby je nezbytná psychická pohoda. Z emocionálního hlediska má pozitivní motivační účinek především pocit radosti, který pociťují jak samy respondentky, tak i pacienti, s nimiž tráví čas. Dobrovolnictví však uspokojuje i řadu dalších potřeb. Respondentky se zmínily o prožitku úspěšného výkonu, dobrého pocitu ze sebe samé, o pocitu užitečnosti. Změnu doznaly jejich životní hodnoty i pohled na nemocnice, na život. Prostřednictvím dobrovolnictví získávají respondentky nové zkušenosti, rozvíjí svoje sociální a komunikativní dovednosti v interakci s pacienty a posilují svoje sebevědomí. Zaznělo i tvrzení, že dobrovolná práce přináší odpočinek a dodává novou energii.

Jaké faktory působí negativně na intrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?

Z analýzy odpovědí vyplynuly celkem tři faktory podepisující se negativně na intrinsické motivaci. Prvním z nich jsou obavy a nejistoty. Respondentky se strachují, že by se mohly dostat do konfrontace se situací, na kterou by neuměly adekvátně zareagovat, nebo se obávají nevhodných kroků, kterých by se při práci s pacientem mohly nevědomě a neúmyslně dopustit. Jejich nejistota může pramenit ze skutečnosti, že navštěvování pacientů v nemocnici je jejich jediná dosavadní zkušenost s dobrovolnictvím, která zatím ani netrvá příliš dlouhou dobu. Intrinsickou motivaci respondentek dále negativně ovlivňuje pocit marnosti, který zažívají v situacích, kdy pacient odmítá jejich pomoc a společnost. Poslední překážkou je nedostatek volného času k výkonu dobrovolné práce.

Jaké faktory působí pozitivně na extrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?

Na ovlivňování extrinsické motivace pozitivním směrem se podílí několik faktorů. Téměř u všech respondentek mezi ně patří pochvaly a poděkování od koordinátorek dobrovolnických programů a v některých případech také přímo od pacientů. Respondentky, které se během výkonu dobrovolné práce setkaly s nějakou nepříjemností, pak vyzvedávají podporu koordinátorek a jejich vstřícný přístup během řešení daného problému. Dobrovolnické aktivity respondentek jsou také podporovány ze strany jejich kolegů ze zaměstnání a spolužáků z vysokých škol. Kromě již zmíněného slovního ocenění bývají respondentky oceňovány různými symbolickými odměnami, které jim dělají radost. Jedna z dobrovolnic si nejvíce cení drobných dáreků, které pro ni vyrobili sami pacienti, jako projev vděčnosti za čas, který jim věnovala. Ukázalo se také, že příznivý vliv na motivaci respondentek mají i vzdělávací aktivity zaměřené na nejrůznější témata z oblasti zdravotnictví, které nemocnice pro respondentky organizují.

Jaké faktory působí negativně na extrinsickou motivaci dobrovolníků během výkonu dobrovolné práce v nemocnicích?

Na extrinsickou motivaci se negativně podepisují problematické vztahy mezi dobrovolnicemi a zdravotnickým personálem, který se k dobrovolnicím chová spíše odmítavě, než jako k rovnocenným partnerům. Stejně negativní efekt má i špatná

komunikace s kontaktními osobami, na které jsou dobrovolnice odkázány a spoléhají se na jejich pomoc a rady při případných problémech. Překážkou v dobrovolnictví představuje i neproplácení cestovného. Jako poslední zjištěný faktor, který negativně ovlivňuje motivaci respondentek, můžeme uvést nepochopení jejich rodin, které nesdílí jejich nadšení pro dobrovolnické aktivity.

Jaká je motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích?

Po zodpovězení dílčích výzkumných otázek se dostáváme k vyhodnocení hlavní výzkumné otázky. Při určování motivace dobrovolníků pro nás bude směrodatná Fričova (2001) typologie motivace k dobrovolnictví, s níž budeme srovnávat naše výsledky. Podařilo se nám identifikovat dva typy motivace. Prvním z nich je reciproční motivace, jejíž nositelky se vyznačují tím, že je k dobrovolnictví přivedly motivy jako získání nových zkušeností, navazování nových kontaktů nebo uplatnění svých schopností, což zcela koresponduje s charakteristikou dané motivace tak, jak ji popisuje Frič. Kromě reciproční motivace jsme zaznamenali i vliv konvenční motivace, která souvisí s vírou v Boha a s názorem, že lidé si mají navzájem pomáhat, protože je to přirozené.

Z výpovědí všech námi oslovených respondentek vyplývá, že jsou přesvědčené o smysluplnosti vykonávané dobrovolné práce, která má pro ně velký význam z hlediska uspokojování jejich individuálních potřeb. Neméně důležitá je pro ně ale i skutečnost, že z jejich práce mají užitek i jiní lidé - pacienti, jimž respondentky poskytují psychosociální podporu v nepřívětivém prostředí nemocnic. Motivace dobrovolnic je stimulována ale i řadou dalších faktorů. Ze strany nemocnic je respondentkám poskytována podpora prostřednictvím koordinátorek, které jim vyjadřují vděčnost za vykonávanou práci, odměňují je, chválí, organizují pro ně pravidelná supervizní setkávání a v rámci možností také různé semináře a kurzy za účelem zvyšování jejich kvalifikace. Nezanedbatelný pozitivní vliv na motivaci má i podpora kolegů ze zaměstnání či spolužáků a projevy vděčnosti od pacientů.

Dobrovolnické aktivity respondentek neprobíhají bez komplikací. Některé respondentky brzdí jejich vlastní nejistota a obavy z neznámých situací nebo z pochybení, omezené časové možnosti, ale také prožívaný pocit marnosti, který se zpravidla objevuje tehdy, když se jim zdá, že se jejich dobrý úmysl a snaha pomoci pacientovi mívá účinkem. Mezi další demotivující faktory patří problematičtější vztahy zdravotnického personálu (zejména

sester) a dobrovolníků, nedostatečná komunikace ze strany kontaktních osob, negativní reakce rodin respondentek a také neproplácení cestovních nákladů souvisejících s dobrovolnickou činností.

7.1 Diskuze

Výzkum ukázal, že motivace dobrovolníků pramení především z touhy po naplnění různých sociálních potřeb a potřeb souvisejících s potřebou seberealizace. Když bychom se na to podívali z pohledu Maslowovi teorie, můžeme se domnívat, že nižší potřeby dobrovolníků jsou gratifikovány, a proto prostřednictvím dobrovolnictví chtějí respondentky uspokojit svoje vyšší potřeby. Jinak řečeno, pociťují potřebu vyšplhat se v „pyramidě“ ze stupně, na kterém se aktuálně nacházejí, o stupeň výše a přiblížit se tak stupni nejvyššímu, kterému vévodí seberealizace.

Na základě srovnání výsledků našeho výzkumu a Fričovi typologie motivace jsme určili, že se u respondentek jedná o motivaci reciproční a v jednom případě o motivaci konvenční. Mezi naším výzkumem a výzkumem, který provedl Frič, jsou však určité odlišnosti. V jeho případě se jednalo o kvantitativní výzkum, kterého se účastnil velký počet respondentů (celkem 366 respondentů) a zahrnoval dobrovolníky z nejrůznějších typů organizací a oblastí dobrovolnictví. Oproti tomu náš výzkum byl pojat kvalitativně, z čehož tedy plyne, že jsme pracovali s výrazně nižším počtem respondentů, a zaměřili jsme se pouze na motivaci dobrovolníků pracujících v nemocnicích.

Co se týče námi zjištěných motivů k dobrovolnictví, můžeme vyzorovat, že se v některých bodech podobají či shodují s tím, co vyzkoumali zahraniční autoři zabývající se touto problematikou. Tak kupříkladu stejně jako McEwin a Jacobsen-D'Arcy jsme u respondentů zaznamenali motiv související s kariérou (zisk nových, užitečných zkušeností), osobním růstem a dále také hedonistický motiv (dobrý pocit ze sebe samé) a sociální motiv (navázání nových sociálních kontaktů). Mezi našimi respondentkami bychom mohli najít stejné typy dobrovolníků, jako ty, které na základě svého výzkumu identifikovali Dolnicar a Randle. Jedná se o klasické dobrovolníky (potřeba vykonávat smysluplnou činnost), altruistické dobrovolníky (touha pomáhat druhým lidem) a specifické dobrovolníky (potřeba navázat nové sociální kontakty, získat nové zkušenosti).

Kromě typu motivace jsme odhalovali i faktory, které na ni mají pozitivní a negativní vliv. Za velmi důležitou považujeme zejména znalost faktorů působících negativně na motivaci,

protože nám mohou pomoci objasnit, co vězí za nespokojeností dobrovolníků či dokonce jejich odchodem ze zařízení. První ze zjištěných negativních faktorů se týkal špatných vztahů mezi zdravotnickým personálem a dobrovolníky a druhý nedostatečné komunikaci ze strany kontaktních osob. Zde můžeme vzpomenout, že Herzberg (in Armstrong, Taylor, 2015, s. 221) řadí interpersonální vztahy na pracovišti k hygienickým faktorům, jejichž nenaplnění způsobuje u lidí nespokojenost. Toto jeho tvrzení má oporu ve výpovědích respondentek, které kvůli nepřijetí ze strany personálu dokonce uvažovaly o ukončení dobrovolnictví. O napětí mezi kontaktními osobami a dobrovolníky se pak zmiňuje Kořínková (2010, s. 16), podle které problém spočívá v tom, že zástupci personálu jsou v mnoha případech k výkonu funkce kontaktní osoby prakticky přinuceni, nezdá se jim musí dokonce vykonávat nad rámec jejich ostatních pracovních povinností, a v důsledku toho tak mohou vnímat dobrovolníky jako přítěž a riziko. Domníváme se, že toto tvrzení nebude daleko od pravdy, jelikož funkce kontaktních osob často zastávají vrchní sestry, které bývají časově vytížené.

7.2 Doporučení pro praxi

I když jsou dobrovolníci neplacenou posilou, neznamená to, že není potřeba o ně pečovat. Právě proto, že za svou práci nedostávají finanční odměnu, je třeba ovlivňovat jejich motivaci žádoucím směrem jinými způsoby. Nejzákladnějšími motivačními nástroji jsou pochvaly a poděkování, které koordinátory dobrovolnických programů nic nestojí, a které by měly být naprostou samozřejmostí.

S přihlédnutím k poznatkům z výzkumu pak navrhuje následující doporučení:

- budovat a posilovat dobré vztahy mezi zdravotnickým personálem a dobrovolníky,
- zlepšovat kvalitu komunikace a dostupnost ze strany kontaktních osob,
- efektivně řešit vzniklé problémy, reagovat na připomínky dobrovolníků
- pravidelně poskytovat dobrovolníkům zpětnou vazbu a zároveň od nich zpětnou vazbu získávat, protože může významně přispět ke zkvalitnění dobrovolnického programu,
- proplácet náklady vznikající v souvislosti s dobrovolnictvím (cestovné),
- vyjadřovat dobrovolníkům povzbuzení a podporu v jejich činnosti,
- umožnit dobrovolníkům prohlubovat si jejich znalosti v rámci seminářů a kurzů,
- organizovat setkání dobrovolníků,

- dávat dobrovolníkům najevo, že si jejich práce vážíme.

Věříme, že uvedená doporučení by mohla významně přispět ke spokojenosti dobrovolníků a k udržování či zvyšování jejich motivace.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce řešila téma motivace dobrovolníků, kteří se věnují dobrovolné činnosti v nemocnicích. V teoretické části diplomové práce jsme se věnovali fenoménu dobrovolnictví, přičemž byla zmíněna i specifika dobrovolnictví v nemocnici, rozebírali jsme motivaci. V praktické části práce jsme se soustředili na kvalitativní výzkum, který zahrnoval analýzu získaných dat, interpretaci výsledků a shrnutí výsledků, v němž byly zodpovězeny výzkumné otázky. Hlavním výzkumným cílem práce bylo zjistit, jaká je motivace dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou práci v nemocnicích a dále nás také zajímalo, jaké faktory mají na jejich motivaci pozitivní a negativní vliv.

Domníváme se, že hlavní výzkumný cíl i dílčí výzkumné cíle, které jsme si stanovili, se nám podařilo naplnit. Zjistili jsme, že pramenem motivace respondentek k dobrovolnictví je především intrinsická motivace, v některých případech doplňovaná extrinsickou motivací. Zároveň jsme se odhalili faktory, které mají na jednotlivé typy motivace jak pozitivní, tak i negativní vliv. Intrinsickou motivaci respondentek pozitivně ovlivňuje celá řada faktorů, které pro dobrovolnice vystupují jako přínosy a v konečném důsledku uspokojují jejich potřeby. Na intrinsické motivaci se negativně odráží časová vyčerpání, prožívaný pocit marnosti a také obav a nejistoty. Extrinsická motivace respondentek je pozitivně ovlivňována zejména prostřednictvím působení koordinátorek dobrovolnických programů využívajících různé motivační nástroje, lidí z nejbližšího sociálního okolí a samotných příjemců pomoci. K faktorům majícím negativní vliv na extrinsickou motivaci patří neuspokojující vztahy na pracovišti mezi personálem a dobrovolníky a rovněž nedostatečná komunikace mezi nimi, nepodporující postoj k dobrovolnickým aktivitám ze strany rodinných příslušníků, a jak se ukázalo, někdy může být překážkou v dobrovolnictví i větší vzdálenost do nemocnice. A konečně, dospěli jsme ke zjištění, že téměř všechny respondentky se vyznačují reciproční motivací, která je poháněna touhou získat nové zkušenosti, nové sociální kontakty či uplatnit svoje schopnosti. Pouze u jedné respondentky má dominantní vliv konvenční motivace, která vychází z jejího náboženského přesvědčení.

Ačkoliv z našeho výzkumu nevzešly žádné nové teorie, věříme, že i navzdory této skutečnosti přinesly poznatky, které stojí za pozornost. V praxi mohou být užitečné zejména pro koordinátory dobrovolnických programů (nejen v nemocnicích) a supervizory supervidující dobrovolníky.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ARMSTRONG, Michael, 2007. Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1407-3.

ARMSTRONG, Michael, S. TAYLOR, 2015. Řízení lidských zdrojů. Moderní pojetí a postupy. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5258-7.

BALÁŽ, Roman, 2011. Marie Riegrová-Palacká: Matka chudiny. Sociální práce [online]. 2011, 4 (11), s. 22-23. ISSN 1213-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

BALVÍN, Jaroslav, 2015. Sociální pedagogika a její dvě české osobnosti: Miroslav Dědič a Přemysl Pitter. Praha: Radix spol. s.r.o. ISBN 978-80-87573-13-6.

BEDRNOVÁ, Eva, I. NOVÝ, 1998 a kol. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management Press. ISBN 80-85943-57-3.

BĚLOHLÁVEK, František, 1996. Organizační chování. Olomouc: Rubico. ISBN 80-85839-09.

CEJTHAMR, Václav, J. DĚDINA, 2010. Management a organizační chování. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3348-7.

ČESKO, 2002. Zákon č. 198 ze dne 24. května 2002 o dobrovolnické službě. In: Sběrka zákonů České republiky. 2002, částka 82, s. 4835-4839. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

DECI, L. Edward, R. RYAN, 1985. Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. New York: Springer Science+Business Media. ISBN 978-0-306-42022-1.

DEKKER, Paul, L. HALMAN, 2003. The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives. New York: Springer Science+Business Media. ISBN 978-0-306-47854-3.

DLOUHÁ, Regína, Z. JEŽKOVÁ, M. CAHA, 2001. Dobrovolnictví a dárcovství. Praha: Informační centrum neziskových organizací.

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

FRIČ, Pavol, T. POSPÍŠILOVÁ, 2010. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes: Hestia. ISBN 978-80-903696-8-9.

FRIČ, Pavol, M. VÁVRA, 2012. Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-9-6.

FRIČ, Pavol, R. GOULLI, 2001. Neziskový sektor v České republice: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu John Hopkins University. Praha: Eurolex Bohemia. ISBN 80-86432-04-01.

GEIST, Bohumil, 2000. Psychologický slovník. Praha: Vodnář. ISBN 80-86226-07-7.

HARTL, Pavel, H. HARTLOVÁ, 2000. Velký psychologický slovník. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-686-5.

HENDL, Jan, 2005. Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 978-80-262 0982-9.

HELLEROVÁ, Markéta. 2009. Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů. Věstník MZ ČR. 2006. částka 6, s. 102–114. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/vestnik-c_3628_1779_11.html

HLADKÁ, Marie, 2008. Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. Aktuální otázky sociální politiky 2008 – teorie a praxe. Pardubice: Univerzita Pardubice, fakulta Ekonomicko-správní, 2008. s. 20-27. 8 s. ISBN 978-80-7395134-4.

HORVÁTHOVÁ, Petra, J. BLÁHA, A. ČOPÍKOVÁ, 2016. Řízení lidských zdrojů. Nové trendy. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-430-1.

HRUŠKA, Lubor, A. HRUŠKOVÁ, J. TOŠNER, M. PILÁT a kol., 2018. Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR. Ostrava: Accendo.

CHADDHA, Mahesh, R. S. RAI, 2016. Understanding What Motivates Volunteering in People. Amity Business Review. January – June 2016, vol. 17, No. 1, s. 110 – 120. Dostupné z: <https://www.amity.edu/abs/abr/pdf/Vol%2017%20No.1/8.pdf>

International Association for Volunteer Effort. Obhajoba. Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví. [online]. ©2020 [cit. 2020-01-11]. Dostupné z: <https://www.iave.org/advocacy/the-universal-declaration-on-volunteering/>

KOŘÍNKOVÁ, Ivana, 2010. Teoretická východiska k metodice evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR.

KRAUS, Blahoslav, 2014. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0643-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2002. Psychologie nemoci. Praha: Portál. ISBN 80-247-0179-0.

LOKŠOVÁ, Irena, J. LOKŠA, 1999. Pozornost, motivace, relaxace a tvořivost dětí ve škole. Praha: Portál. ISBN 80-7178-205-X.

MADSEN, Kristen Bent., 1975. Moderní teorie motivace. Praha: Academia - Československá akademie věd.

MASLOW, L. Abraham, 1954. Motivation and Personality. New York: Harper & Row Publishers, Inc.

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

MATULAYOVÁ, Tatiana, P. JURNÍČKOVÁ, J. DOLEŽEL a kol., 2017. Motivace k dobrovolnictví. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-5110-7.

MIOVSKÝ, Michal, 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

Ministerstvo zdravotnictví České republiky. Dobrovolník ve zdravotnictví. Principy a hlavní a hlavní pravidla dobrovolnického programu ve zdravotnictví [online]. ©2010 [cit. 2019-09-11]. Dostupné z: https://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/principy-a-hlavni-pravidla-dobrovolnickeho-programu-ve-zdravotnictvi_3136_3.html

MLČÁK, Zdeněk, J. ŠAMAJOVÁ, 2013. Motivace, intenzita a trvání dobrovolnické aktivity. Psychologie a její kontexty. 2013, 4 (1), s. 29-36. ISSN 1805-9023. Dostupné z: http://psychkont.osu.cz/fulltext/2013/Mlcak,Samajova_2013_1.pdf

MRKVIČKA, Jiří, 1971. Člověk v akci. Motivace lidského jednání. Praha: Avicenum.

NAKONEČNÝ, Milan, 1996. Motivace lidského chování. Praha: Academia. ISBN 80-200-0592-7.

NOVOTNÝ, Michal, I. STARÁ a kol., 2002. Dobrovolníci v nemocnicích. Praha: Hestia. ISBN 20-238-8697-5.

PAUKNEROVÁ, Daniela a kol., 2006. Psychologie pro ekonomy a manažery. Praha: Grada. ISBN 80-247-1706-9.

- PAVLOVSKÝ, Pavel a kol., 2012. Soudní psychiatrie a psychologie. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4332-5.
- PLHÁKOVÁ, Alena, 2003. Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia. ISBN 80-200-1086-6.
- PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. Sociální pedagogika. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3470-5.
- PRŮHA, Jan, E. WALTEROVÁ, J. MAREŠ, 2001. Pedagogický slovník. Praha: Portál. ISBN 80-7178-579-2.
- ŘÍČAN, Pavel, 2007. Psychologie osobnosti. Obor v pohybu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1174-4.
- RŮŽIČKA, Jiří, 1992. Motivace pracovního jednání. Praha: Vysoká škola ekonomická. ISBN 80-7079-626-X.
- SOMROVÁ, Lucie, A. KLÉGROVÁ, 2006. Dobrovolnictví. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-68-7.
- ŠAMÁNKOVÁ, Marie a kol., 2011. Lidské potřeby ve zdraví a nemoci aplikované v ošetrovatelském procesu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3223-7.
- ŠVARŤÍČEK, Roman, K. ŠEĐOVÁ a kol., 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TOŠNER, Jiří, O. SOZANSKÁ, 2006. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál. 80-7178-514-8.
- VÝROST, Jozef, I. SLAMĚNÍK, 2008. Sociální psychologie. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1428-8.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
atd.	a tak dále
ČR	Česká republika
HESTIA	Národní dobrovolnické centrum
IAVE	International Association for Volunteer Effort
NNO	nestátní nezisková organizace
odd.	oddělení
OSI	Open Society Institute New York
OSN	Organizace spojených národů
tj.	to jest

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Maslowova hierarchie potřeb

Obrázek 2 Alderferova ERG teorie motivace

Obrázek 3 Schéma kódů a kategorií

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Základní údaje o respondentkách

Tabulka 2 Časový harmonogram výzkumu

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Rozhovor

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR

1. Kolik Vám je let?
2. Pracujete nebo studujete?
3. Jak dlouho jste dobrovolníkem?
4. Co nebo kdo Vás přivedlo k dobrovolnictví?
5. Proč jste se rozhodla být dobrovolníkem právě v nemocnici?
6. Jak často do nemocnice docházíte?
7. Na které oddělení docházíte?
8. Co podle Vás přináší Vaše návštěvy pacientovi, kterému se věnujete?
9. A co přináší Vám osobně?
10. Jak byste popsala Váš pocit z dobrovolnictví celkově?
11. Pociťovala jste někdy v souvislosti s dobrovolnictvím nějaké negativní emoce?
(Popište jaké)
12. Naplnilo dobrovolnictví Vaše očekávání, která jste do něho vkládala?
13. V čem si myslíte, že spočívá význam Vaší dobrovolné práce?
14. Čemu ve Vašem životě připisujete nejvyšší hodnotu?
15. Co říká Vaše rodina, Vaši přátelé a lidé z Vašeho nejbližšího okolí na to, že pracujete jako dobrovolník?
16. Je něco, co Vám na dobrovolnictví vadí?
17. Existují nějaké překážky, které Vám brání v tom, abyste se věnovala dobrovolnickým aktivitám?
18. Uvažovala jste někdy, že s dobrovolnictvím skončíte? (Proč?)
19. Jak se k Vám chová zdravotnický personál, se kterým přicházíte do styku?
20. Odměňuje Vás nemocnice nějak za Vaši práci?
21. Uspokojují Vás takové odměny?
22. Účastnila jste se vstupního školení pro dobrovolníky? Bylo pro Vás toto školení dostačující?
23. Jsou součástí dobrovolnického programu v nemocnici pravidelné supervize?
24. Organizuje nemocnice pro dobrovolníky nějaké vzdělávací aktivity, jako např. semináře, přednášky aj. ?
25. Proplácí Vám nemocnice cestovné?