

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální patologie a prevence

Motivace dobrovolníků pro práci v neziskovém sektoru

Bakalářská práce

Autor: Veronika Chrobáková
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Vedoucí práce: doc. PhDr. Václav Bělík, Ph.D.
Oponent práce: Mgr. Lucie Špráchalová



Zadání bakalářské práce

Autor:	Veronika Chrobáková
Studium:	P16K0330
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální komunikace v neziskovém sektoru

Název bakalářské práce: **Motivace dobrovolníků pro práci v neziskovém sektoru**

Název bakalářské práce AJ: Motivation of volunteers for work in nonprofit sector

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se věnuje tématu dobrovolnictví. Zabývá se identifikací motivačních a jiných faktorů, které vedou jedince k dobrovolnické činnosti. Popisuje prosociální chování a osobnostní faktory dobrovolníků. Empirická část zkoumá různé typy motivů a důvodů, proč se dobrovolníci věnují dobrovolnické činnosti. Zkoumá motivační faktory, které ovlivňují rozhodnutí jedince stát se dobrovolníkem. A bachelor work is written on a topic of a voluntary activity. It takes an interest in the identification of motivation and other factors which lead the individual to the voluntary activity. It describes a social behavior and personal factors of the volunteers. Research part investigates a different types of motives and reasons, why the volunteers apply to the voluntary activity. It explores motivational factors which influences the decision to be a volunteer.

MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ. Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-80-7464-462-7. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6. MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. Motivace k dobrovolnictví. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7. 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. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální patologie a sociologie, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	doc. PhDr. Václav Bělík, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Lucie Špráchalová
Datum zadání závěrečné práce:	22.1.2018

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce doc. PhDr. Václava Bělíka, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 8. 12. 2019

.....

Veronika Chrobáková

PODĚKOVÁNÍ

Nejprve bych ráda poděkovala vedoucímu práce, doc. PhDr. Václavu Bělíkovi, Ph.D., za jeho vstřícný přístup, ochotu a cenné rady.

Mé poděkování patří také dobrovolníkům, kteří mi věnovali čas a kterých si velmi vážím.

Za podporu děkuji svým nejbližším a v neposlední řadě Petru Sýkorovi, který mi poskytl rozhovor, čímž mě zároveň motivoval k dopsání této práce.

ANOTACE

CHROBÁKOVÁ, Veronika. *Motivace dobrovolníků pro práci v neziskovém sektoru*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2019. 50 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se věnuje tématu motivace ve spojení s dobrovolníky. Práce obsahuje teoretickou a empirickou (praktickou) část. V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy, které s tématem úzce souvisí. Mezi tyto pojmy patří motivace, motivy, dobrovolník, dobrovolnictví, prosociální chování, altruismus, empatie, neziskový sektor. Teoretická část je uzavřena rozhovorem s Petrem Sýkorou – zakladatelem nadace Dobrý anděl, která patří do charitativní neziskové organizace. Empirická část zkoumá motivační faktory u dobrovolníků v konkrétní vybrané organizaci, kterou je Oblastní charita Hradec Králové. Hlavní cíl bakalářské práce je zpracován do dvou dílčích otázek, jež zjišťují vnitřní a vnější motivační faktory dobrovolníků, kteří se dobrovolnictví věnují dlouhodobě a pravidelně. Cílem bakalářské práce je zjistit, co dobrovolníky motivuje k dobrovolnické činnosti. Tyto informace jsou zjišťovány na základě kvalitativního výzkumu prostřednictvím rozhovorů.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, charita, motivace, neziskový sektor

ANNOTATION

CHROBÁKOVÁ, Veronika. *Motivation of volunteers for work in nonprofit sector*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2019. 50 p. Bachelor Thesis.

The bachelor thesis deals with the topic of motivation in connection with volunteers. The thesis contains theoretical and empirical (practical) part. The theoretical part explains the basic concepts that are closely related to the topic. These terms include motivation, motives, volunteer, volunteering, prosocial behavior, altruism, empathy, non-profit sector. The theoretical part is concluded with an interview with Petr Sýkora - the founder of the Good angel foundation, which belongs to a charity non-profit organization. The empirical part examines the motivation factors of volunteers in a particular selected organization, the Regional Charity Hradec Králové. The main aim of this thesis is elaborated into two partial questions, which determine the internal and external motivational factors of volunteers who have been involved in volunteering for a long time and regularly. The aim of this thesis is to find out what motivates volunteers to volunteer activities. This information is based on qualitative research through interviews.

Keywords: charity, motivation, non – profit sector, volunteer, volunteering,

Obsah

ÚVOD	9
1 VYMEZENÍ PROBLEMATIKY MOTIVACE	11
1.1 Definice pojmu motivace	11
1.2 Motivy	13
1.3 Zdroje motivace	14
1.4 Motivace k dobrovolnické činnosti	14
1.5 Příklad dobré praxe	16
2 DOBROVOLNICTVÍ A ALTRUISMUS	23
2.1 Legislativní úprava dobrovolnictví	24
2.2 Kdo je dobrovolník	24
2.3 Role dobrovolníka v organizaci	25
2.4 Psychologický kontext dobrovolnictví	26
2.5 Prosociální chování jako fundament dobrovolnictví	27
2.5.1 <i>Altruismus jako druh prosociálního chování</i>	28
2.5.2 <i>Empatie jako komponenta prosociálního chování</i>	29
3 CHARITA JAKO PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE NEZISKOVÉ ORGANIZACE	31
4 MOTIVAČNÍ FAKTORY K DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	35
4.1 Cíl výzkumného šetření	35
4.2 Metoda sběru dat	36
4.3 Výzkumný vzorek	37
4.4 Interpretace výsledků	38
4.5 Shrnutí výzkumných dat	43
ZÁVĚR	45
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ	47
SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ	50

SEZNAM ZKRATEK

DVO	Dílčí výzkumná otázka
HVO	Hlavní výzkumná otázka
OCH HK	Oblastní charita Hradec Králové
TO	Tazatelská otázka

ÚVOD

„Život činný je opravdový život. Zahálka je hrobem člověka zaživa. Co máš udělat, do toho se dej s chutí; co sám můžeš udělat, to nečekej od jiných a bez příčiny neodkládej s ničím. Když můžeš někomu pomoci, učiň to s největší radostí.“ Jan Amos Komenský

Proč se někteří lidé stávají dobrovolníky? Co je k tomu motivuje? Co z toho mají? Nad těmito otázkami jsem se zamýšlela v době, kdy jsem se i já ve svém okolí setkávala s dotazy typu: „A co z toho vlastně máš?“ nebo „Proč to děláš?“ S nástupem na vysokou školu jsem se začala fenoménem dobrovolnictví a zároveň tématem filantropismu zabývat podrobněji, proto jsem se rozhodla napsat na toto téma bakalářskou práci.

Bakalářská práce se věnuje tématu motivace ve spojení s dobrovolníky pro práci v neziskovém sektoru. Dobrovolnictví vnímám například jako smysluplné využívání volného času a těší mě, že roste počet zajímavých projektů, do kterých se může zapojit dobrovolník jak z řad studentů, kteří mohou prostřednictvím vysílající organizace vycestovat a poznávat svět, až po aktivní seniory, kteří se také zapojují do různých programů. Kladně také vnímám, že v dnešní době materiálních hodnot existují lidé, kteří si myslí, že dobrovolnická činnost je jakousi naší občanskou povinností. Dobrovolnictví považuji za aktuální a důležité společenské téma, zejména s ohledem na přínosnost v několika směrech, motivaci pak za jeden z důležitých aspektů každého dobrovolníka.

Mám kolem sebe skupinu lidí, kteří jsou zapojeni v dobrovolnické činnosti, a přijde jim to normální, tuto roli berou jako přirozenou součást svého života. Setkávám se však i s lidmi, kteří nechápou, proč by se měli v této oblasti jakkoli angažovat, a to hlavně za podmínek, na kterých je tato činnost postavena. Ve své práci se zaměřím na první skupinu lidí a budu zjišťovat jejich motivaci.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části. První je teoreticky orientovaná a popisuje základní pojmy a teoretická východiska, druhou část tvoří výzkum. V empirické části je pozornost zaměřena na konkrétní motivační prvky jedinců. **Cílem** práce je zmapování a popsání nejzásadnějších motivačních prvků získaných na základě rozhovorů s dobrovolníky.

K naplnění výzkumného cíle jsem zvolila kvalitativní metodu, konkrétně rozhovor, který považuji vzhledem k tématu za adekvátní. Rozhovory jsem vedla s vybranými dobrovolníky Oblastní charity Hradec Králové. Jedná se o skupinu lidí, kteří **dlouhodobě a pravidelně** pomáhají různými způsoby. Jejich pomoc je cílena na konkrétní osoby, které se nacházejí

v tíživé životní situaci (azylové domy, noclehárny) nebo potřebují podpořit jiným způsobem (návštěvy osamělých seniorů, doprovody na úřad, doučování dětí, doučování cizinců). Další pomoc spočívá v aktivní účasti na akcích typu Eliščina sbírka, Tříkrálová sbírka, Potravinová sbírka apod.

Co vede člověka k tomu, že věnuje svůj volný čas a energii dobrovolnickým aktivitám? Co mu to přináší? Proč to dělá? Jak motivovat potenciální dobrovolníky? Na všechny tyto otázky se pokusím odpovědět na základě získaných poznatků z rozhovorů.

Má osobní zainteresovanost a zkušenost dobrovolnice byla hlavním důvodem pro výběr tématu bakalářské práce, ve které se zabývám motivačními faktory, které jsou rozhodující pro jedince, který vykonává dobrovolnickou činnost.

Každý jedinec, který se rozhodne věnovat dobrovolnické činnosti, je bezpochyby něčím motivován. Někdo se snaží smysluplně vyplnit svůj volný čas, jiný má potřebu pomáhat lidem, kteří to potřebují, někdo tím získává nové přátele. Domnívám se, že u mnoha dobrovolníků může hrát roli kombinace několika faktorů, zároveň si myslím, že dobrovolník disponuje specifickými charakteristickými rysy osobnosti. V rámci objektivitu považuji za důležité upozornit na to, že motivy dobrovolníků nemusí být vždy pozitivní. Jako příklad negativní motivace lze uvést pocit nedůležitosti v očích blízkého okolí, neuspokojenou touhu po uznání či pocit osamělosti, nicméně dodávám, že s těmito negativními motivacemi jsem se zatím osobně nesetkala.

Cílem bakalářské práce je představit fenomén dobrovolnictví, dále zjistit, jaká je motivace dobrovolníků v konkrétní vybrané organizaci a zároveň inspirovat potenciální dobrovolníky, kteří uvažují, že se zapojí do dobrovolnických aktivit.

1 VYMEZENÍ PROBLEMATIKY MOTIVACE

„Motivace začíná touhou. Když něco chceš, máš motiv to získat“ - Denis Waitley

V této kapitole se budu věnovat především vymezení pojmů **motivace a motiv**, abych mohla v praktické části zkoumat konkrétní motivace dobrovolníků. Po vymezení těchto základních pojmů se zaměřím na zdroje motivace. Primárním tématem výzkumné části této práce, jsou různé motivace jedinců, kteří se věnují dobrovolnické činnosti. Motivace je však poměrně široký pojem, jenž lze vymezit v rámci různých teorií z různých pohledů. S pojmem motivace se v životě setkáváme poměrně běžně. Pocit motivace či demotivace zažívají téměř všichni lidé, ale často je označují jinými slovy, např. „že se jim něco nechce“ nebo „že je to nebaví“ apod. Co je ale tedy motivace, kdy vzniká a co ji ovlivňuje?

1.1 Definice pojmu motivace

Milan Nakonečný (2014, s. 15) definuje motivaci jako *„intrapysichicky probíhající proces vycházející z nějaké potřeby a vyúsťující ve výsledný žádoucí vnitřní stav, proces, který je iniciován endogenně nebo exogenně. V obou případech předpokládá interakci vnitřních a vnějších činitelů.“*

V českém prostředí pojmenoval strukturu motivace Frič a kol. (2001, s. 68), když ji rozdělil na tři základní typy - **konvenční, reciproční a nerozvinutou**. Tyto typy motivace se vzájemně nevylučují, což znamená, že mohou být v různé síle zastoupeny u jednoho jedince najednou.

Konvenční či normativní motivace je postavena na vzorcích chování, které přijímáme od rodiny, přátel, známých, ale i od chování celé společnosti. Funguje na principu sociálního učení a nápodoby - pokud se v každodenním styku s okolím setkáváme s tím, že někdo je aktivní dobrovolník, tak se jím také s největší pravděpodobností staneme. Tato motivace se častěji vyskytuje u dobrovolníků starších 60 let a u osob, které se hlásí ke křesťanství.

Reciproční motivace je založena na přístupu, že dobrovolnictví je prospěšné nejen pro druhé, ale zároveň i pro samotného dobrovolníka, neboť přináší nové zkušenosti, dovednosti či možnosti získat sociální kontakty, nebo potřebnou praxi. Jedná se o racionální pragmatickou motivaci, která je charakteristická především pro osoby mladší 30 let, jež se označují spíše za ateisty.

Nerozvinutá motivace stojí na třech základních pilířích, kterými jsou důvěra ve vysílací organizaci, přesvědčení o důležitosti dobrovolnické činnosti a víra v podílení se na dobré věci. Tato motivace je typická především pro vysokoškolsky vzdělané osoby ve středních letech.

Pro stanovení cíle této práce je podstatné rozlišení **vnitřní a vnější motivace**, která je zkoumána v empirickém šetření. Vnitřní motivace je specifická tím, že cílem dobrovolníka se stává samotná dobrovolnická činnost a přináší mu určitý druh uspokojení. Na druhé straně vnější motivace je připisována nějakému impulsu, který přichází z vnějšího sociálního okolí, např. dobrovolnická činnost při živelných katastrofách. (Frič, Pospíšilová, 2010)

„Funkcí motivace je uspokojování potřeb individua, vyjadřujících nějaké nedostatky v jeho fyzickém a sociálním bytí.“ Motivace tedy zajišťuje chování, které udržuje fyzické a psychické zdraví. (Nakonečný, 1996, s. 16)

Herzberg a kol. rozšířili koncept motivace o její typologii, která ji dělí na vnější a vnitřní. Obecně platí, že vnitřní motivace je účinnější a silnější než motivace vnější. (Armstrong 2007, s. 155)

Vnitřní motivace je *„motivace přicházející z organismu, resp. jedince, jako je hlad, žízeň, hladina hormonů, ale též cíl, plán, představa, tužba.“* (Hartl, Hartlová 2000, s. 328) Jak dodává Armstrong z hlediska perspektivy řízení lidských zdrojů, tyto prvky (např. cíle, představy či tužby) si lidé sami vytvářejí. Uvádí je na příkladu pocitu, že konání určité práce je důležité (a tato práce jim přináší uspokojení sám o sobě), pocitu autonomie (volnosti konat), příležitosti využívat a rozvíjet dovednosti a schopnosti, možnosti zajímavé a podnětné práce a příležitosti k postupu v hierarchii pracovních funkcí. (Armstrong 2007, s. 155)

Motivace vnější je *„vyvolaná denní a roční dobou, přítomností či nepřítomností jiných lidí a podnětů v okolí.“* Přichází z okolí v podobě podnětů či pobídek a až ty představují možnost, jak dosáhnout určitého uspokojení (Hartl, Hartlová, 2000, s. 328). Armstrong uvádí příklady vnější motivace jako zvýšení platu, povýšení nebo pochvalu, ale také tresty, např. kritika, odepření platu, disciplinární řízení apod. (Armstrong 2007, s. 155)

Petr Ludwig, který založil vzdělávací institut GrowJOB, jehož cílem je převádět aktuální vědecké poznatky z oblasti motivace, rozhodování či efektivity do každodenní praxe lidí a firem, se ve své knize „Konec prokrastinace“ zabývá vnitřní a vnější motivací. *„Ve skutečnosti nás ovlivňuje více druhů motivace a některé nám mohou spíše uškodit než pomoci. Měli bychom proto v našem životě najít tu nejvhodnější. Její správné nastavení pak přináší méně prokrastinace, posouvá nás každý den vpřed a zároveň vede k naší dlouhodobé spokojenosti.“* (Ludwig, 2013, s. 46)

Podle autora je člověk při vnější motivaci nespokojený, vyplavuje se mu málo dopaminu, díky tomu není kreativní a špatně se učí. Jeho negativní emoce jsou navíc sociálně nakažlivé. (Ludwig, 2013, s. 48) Zároveň dodává, že *„z pasti vnější motivace, a tedy i z dosahu biče, existuje možnost částečného nebo i úplného úniku.“* Ve své knize popisuje takzvanou **„vnitřní motivaci cestou“**, jejíž podstatou a základním prvkem je osobní vize, která obsahuje odpověď na otázku, čemu by se chtěl člověk ideálně ve svém životě věnovat. Zaměřuje se na činnosti a ne na výsledky. Zaměřuje se na cestu, ne na cíle. (Ludwig, 2013, s. 58)

1.2 Motivy

Pojem motivace je především souhrnné označení pro motivy a jejich působení. Je tedy zapotřebí definovat pojem motiv. Slovo motiv je odvozené z latiny, kde „motus“ znamená pohyb. Motiv je tedy faktor, který uvádí do pohybu činnost či proces. (Říčan, 2007)

Motiv můžeme definovat jako každou vnitřní pohnutku podněcující jednání člověka. (Bedrnová, Nový, 1994) Například, když máme hlad, snažíme se obstarat něco k jídlu a nasytit se.

Motivy jsou funkčními prvky, které určují směr a sílu chování osobnosti, *„vyjadřují psychologické příčiny či důvody lidského chování, dávají mu psychologický smysl.“* (Nakonečný, 1993, s. 103)

Kromě motivů pro dobrovolnickou činnost existují také motivy, které lze považovat za negativní, až patologické. Těmto motivům by měla organizace nebo koordinátor dobrovolníků věnovat zvýšenou pozornost, neboť mohou potenciálně škodit dobrovolníkům, klientům i organizaci samotné.

Mezi negativní motivy dle Tošnera a Sozanské (2002, s. 46) patří:

- soucit vedoucí k degradaci klienta
- nepřiměřená a zbytečná zvědavost
- pocit povinnosti
- snaha si něco zasloužit
- panovačnost, touha ovládat jiné a uplatňování vlastního vlivu
- nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi
- touha obětovat se, kompenzace osobního neštěstí
- osamělost a z ní pramenící touha po přátelství
- pocit vlastní důležitosti.

1.3 Zdroje motivace

Chceme-li pochopit, co dokáže jedince motivovat, musíme se zabývat tím, jaké faktory motivaci utvářejí. Tyto faktory nám mohou odpovědět na otázky, proč máme potřebu dosahovat určitých cílů. Po některých věcech toužíme více, po některých méně a některé nás vůbec nezajímají. Je důležité si položit otázku, jaké zdroje motivace tyto skutečnosti ovlivňují.

Motivace člověka je vytvářena skutečnostmi, které obecně nazýváme zdroje motivace. Motivace může mít **vnitřní i vnější zdroje**. Mezi zdroje vnitřní patří fyziologické potřeby a ego-vztažné motivy, mezi vnější zdroje motivace pak patří pobídky. (Nakonečný, 2005, s. 122) Mezi základní zdroje motivace řadíme: **potřeby, návyky, zájmy, ideály a hodnoty**.

„Jako zdroje motivace označujeme ty skutečnosti, které motivaci vytvářejí, tj. skutečnosti, které zakládají dynamické tendence i orientaci (zaměření) lidské činnosti a které významným způsobem ovlivňují stálost (persistenci, přetrvávání) těchto tendencí.“ (Provazník, Komárková, 1996, s. 40)

1.4 Motivace k dobrovolnické činnosti

Správná motivace dobrovolníků se může ukázat jako příslib další spolupráce. Každý jedinec, který se rozhodne pro dobrovolnickou činnost, je něčím motivován. Někdo má potřebu pomáhat lidem, kteří to potřebují, jiný chce smysluplně využívat svůj volný čas, někdo se stane dobrovolníkem např. na základě události, která se mu stala. V podstatě není až tak důležité, s jakou motivací se jedinec o dobrovolnickou práci uchází, podstatné však je, aby u ní zůstal a jeho motivace byla pořád dostatečná. Zde hraje velkou roli koordinátor dobrovolníků, který zajišťuje podporu, pomoc a zpětnou vazbu při jejich činnosti. *„Pokud dobrovolník nalezne*

smysl v dobrovolné práci a oporu v týmu, je pravděpodobné, že mnohonásobně vrátí, co získal.“ (Kosina a kol. 2003, s. 37) Motivace k dobrovolnictví vypovídá o tom, proč se daný jedinec chce stát dobrovolníkem, co ho k tomu vede a na základě čeho se tak rozhodl. (Mlčák, Zášková, 2013)

Jako každá lidská činnost podléhá i dobrovolná služba různým typům motivace. V literatuře se objevují dva základní přístupy ke studiu této oblasti. **Psychologický přístup** poukazuje na koncept prosociální osobnosti, která se vyznačuje specifickým souborem hodnot, potřeb a vlastností, které ji k dobrovolnictví předurčují (motivují). **Sociologický přístup** se odklání od subjektu dobrovolníka k jeho sociální situaci a poukazuje na vnější činitele. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 105)

Psychologický přístup vysvětluje dobrovolníkovu motivaci altruismem, který může být chápán dle Macaulaye a Berkowitz (in Nakonečný 1996, s. 246) jako „*chování uskutečňované k prospěchu druhého bez anticipace odměn z externích zdrojů.*“ Znamená to tedy, že za dobrovolnictvím stojí nesobecké motivy jako např. láska k bližnímu, soucit, solidarita, empatie, snaha o konání dobra v zájmu komunity, společnosti i celého lidstva. Existence čistého altruismu však bývá zpochybňována. James Andreoni vytvořil koncepci „warm glow“, která říká, že dobrovolník získává tzv. hřejivý pocit uspokojení nad tím, že je altruistou. Psychologický přístup tedy kombinuje altruismus s egoistickými motivy a zároveň připouští, že mohou být u jedince zastoupeny v různém poměru. V této kombinaci se přidává k altruistické motivaci kupříkladu zájem o získávání nových zkušeností, kontaktů či možnost uplatňovat své schopnosti. (Frič, Pospíšilová 2010, s. 105 – 107)

Sociologický přístup také reflektuje egoistické motivy k dobrovolnickým aktivitám. Dle něj jsou dobrovolníci motivováni především kontextuálními faktory, jako jsou například společenské odměny za úsilí dosahovat ideálů dobrého člověka a občanských ctností, sankce za vyhýbání se dobrovolnické práci či náboženská povinnost. Dobrovolníci a jejich organizace představují specifický svět s vlastním souborem hodnot a norem a představuje tak další možnosti socializace jedince. (tamtéž, s. 107 – 108)

Pohnutky každého člověka k dobrovolnické činnosti jsou individuální. U někoho se může jednat o touhu po užitečnosti, smysluplnosti, ale i po osobním obohacení v podobě zkušeností, nových kontaktů apod. U některých lidí může být silným motivem také náboženské přesvědčení (např. pro křesťanské dobrovolnické organizace). V případě nevyzrálých osobností mohou být motivy až nebezpečné (touha ovládat druhé, dokazovat si vlastní nepostradatelnost apod.),

proto je nezbytné každou spolupráci dobrovolníka jasně vymezit a supervidovat. Supervize je tedy mezilidská interakce, jejímž cílem je zlepšit schopnosti a dovednosti supervidovaného k účinnému pomáhání lidem. Současně je vede k zamýšlení se nad vzniklými situacemi a také zvyšuje jejich schopnost reflexe a sebereflexe. (Hawkins, 2004)

Podle Rochestera (in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 87) motivace dobrovolníků vychází z kombinace vlastního zájmu (přínos pro dobrovolníka a jeho rodinu) a altruismu (přínos pro druhé lidi nebo prostředí).

V psychologickém výzkumu zabývajícím se dobrovolnickou participací se nejvíce prosazuje funkcionální teorie, která předpokládá „že jeden typ chování (zde dobrovolnická činnost) může plnit různé funkce, a že všichni lidé mají stejné základní psychologické potřeby.“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 87)

1.5 Příklad dobré praxe

K volbě tématu mě částečně přivedl i Petr Sýkora – zakladatel nadace Dobrý anděl. Jedná se o nadaci, která pomáhá rodinám s dětmi, které se vlivem vážné nemoci dostaly do těžké situace.

Na začátku studia mě oslovilo téma filantropismu a začala jsem sledovat aktivity různých filantropů, ze kterých mě nejvíce zaujal právě Petr Sýkora, kterého na cestě od byznysu k charitě motivovala možnost vyzkoušet v životě nové věci. V průběhu psaní bakalářské práce se mi podařilo s ním udělat telefonický rozhovor, jehož součástí byly i otázky týkající se motivace, rozhodla jsem se proto zařadit přepis rozhovoru do kapitoly o motivaci.

Petra Sýkoru jsem oslovovala v době, kdy jsem ještě neměla úplně jasno o tématu bakalářské práce a zvažovala i téma filantropismu. Připouštím, že pokládané otázky nesouvisí přímo s motivací dobrovolníků, nicméně Petra Sýkoru vnímám jako jakéhosi „motivátora“ a domnívám se, že jeho odpovědi jsou přínosem do této práce. S jeho jménem se často pojí výrazy jako filantrop, mecenáš, donátor, podnikatel, vizionář. Pro mě osobně je to výjimečný člověk, který dělá to, co dělat umí. Zároveň souhlasím s jeho kamarádem Janem Černým, který pronesl, že Petr je „muž činu“.

Přepis rozhovoru:

Prohlašuji, že mi Petr Sýkora udělil souhlas s nahrávkou našeho rozhovoru.

1) Jste spokojen s počtem Dobrých andělů v České republice?

„Ano.“

2) Svou firmu jste s p. Černým prodali společnosti Office Depot. Proč právě této společnosti?

„Tak Office Depot nás oslovil se zájemem Papirius koupit, my jsme tu firmu samozřejmě znali, protože to byla firma, která v oboru kancelářských potřeb, byla, myslím, že druhá největší na světě, v té době a my jsme si řekli, že to bude zkrátka dlouhodobě dobrý kupující, dobrý přístav pro naše zákazníky a naše lidi. S těma lidma se nám jednalo dobře, domluvili jsme se na podmínkách včetně ceny, takže jsme se domluvili dobře a relativně hladce.“

3) Věděl jste hned od začátku, že budete chtít peníze z prodeje investovat do nějakého smysluplného projektu?

„Smysluplný projekt, těch může být celá řada, pro někoho to může být třeba i plachetnice, se kterou obepluje svět, to může být smysluplný projekt. My jsme neměli konkrétní plány a neměli jsme v hlavě, že teď budeme dělat něco jako je Dobrý Anděl, to jsme nevěděli.“

4) Myslíte si, že jsou Češi solidární?

„To je těžká otázka. Já myslím, že odpověď na tuhle Vaši otázku se může odrazit pouze od toho, že srovnáme, jak jsou solidární Češi dnes a jak byli solidární, to je jeden úhel pohledu, nebo že srovnáme český národ s jinými národy z hlediska solidarity a já ani k jednomu nemám data, nejsem na to kvalifikovaný, nicméně existuje jedna ze studií, která je k dispozici, jmenuje se World Giving Index, který je podle mě dělaný konzistentně možná 10 let a víc a tam se měří 3 ukazatele. První je dávání peněz, druhý je poskytování svého času zadarmo, třeba dětem, nemocným, starým a třetí je pomoc neznámému člověku a v tomhle žebříčku jsme jako Češi, tuším, asi tak kolem 100. - 110. místě ze 150, takže ne úplně dobře.“

5) Co pro vás znamenají ocenění jako např. „Cena Arnošta Lustiga“ a „Srdcař roku?“

„Já bych skoro tuto odpověď s dovolením vynechal, jestli pro Vás není úplně klíčová“.

6) Cena Arnošta Lustiga odkazuje na vlastnosti, jakými jsou odvaha a statečnost, lidskost a spravedlnost. Myslíte si, že tyto vlastnosti už má člověk v sobě, nebo se k nim může dopracovat v průběhu života? Jak je tomu u Vás?

„No, myslím si, že vlastnosti je potřeba kultivovat v každém z nás, řekl bych každý v sobě, někdo by možná řekl, že společnost je má kultivovat v nás, ale to já bych tak úplně neformuloval a myslím si, že příroda, lidé, vesmír, jsou nastaveny tak, že přirozeně degradují. Tuším, že fyzikové tomu říkají zákon entropie, když doma nebudete uklízet, budete mít nepořádek, bude se vám vršit prach a za nějakou dobu se ten dům úplně rozpadne a podobný je to s naším tělem. Když si představíte fyzický tělo, na těch fyzických věcech je to vidět, když člověk o sebe přestane pečovat, tak fyzicky zchátrá velice rychle a podobně to funguje na té jedné úrovni. Pokud člověk o ty vyšší hodnoty přestane dbát, tak přirozeně má tendenci degradovat a podobnou tendenci má i společnost, právě jako celek. Je potřeba vlastně každý den, každé okamžik, myslím si aspoň, vyvíjet úsilí a aspirovat k těm vyšším cílům a hodnotám. Není to něco, co se děje přirozeně. K té předchozí otázce, možná krátce, k tomu možná taky slouží ty ceny, že nás navzájem inspirují, ono samozřejmě odvrácenou stránkou těchto cen je to, že řada lidí, kteří by třeba měli být oceněni, tak oceněni nejsou, protože o nich zkrátka nikdo neví.“

7) Jeden z laureátů Ceny Arnošta Lustiga Paul Rausnitz prohlásil: „Odvaha, statečnost, lidskost a spravedlnost - všechny tyto vlastnosti byly potřebné k vítězství nad fašismem a komunismem. Je nezbytné, aby zejména mladší generace dostaly více úplných informací, aby se tato hrozná etapa naší historie už nikdy nemohla opakovat.“ Myslíte si, že dnešní mladá generace si tuto skutečnost dostatečně uvědomuje?

„To nevím, myslím si, že v současné době nám nehrozí něco, co by se přímo podobalo fašismu, protože to byla specifická historická situace, kdy řada věcí k vzniku téhle tragédie napomáhala, myslím si, že ta konstelace strategická je dneska jiná, nemáme hladomor, hyperinflaci, národ, který prohrál v první světové válce a další aspekty. Nicméně si myslím, že je potřeba si tyto věci připomínat v podstatě průběžně, pořád, naší, i mladší generaci. My jsme se se ženou dívali na film Milada Horáková, je potřeba to vidět samozřejmě, jo, protože, když to člověk vidí, a někdo mu řekne, že ten minulejší režim přeci nebyl tak špatný, že byl možná lepší než současný, tak hned je pevnější ve svém přesvědčení, v argumentaci, že to vlastně nejde vůbec srovnávat.“

8) Podle čeho si vybíráte svůj nejbližší kolektiv spolupracovníků?

„Já se na to dívám teď už jednoduše, za prvé mám tendenci sázet na osvědčené koně, už mi není 20, ale už dvakrát tolik. Kolem sebe mám za ty roky řadu šikovných lidí, se kterejma spolupracuju dlouho a rád, ale myslím si, že mám 2 kritéria. To první je schopnost samostatně přemýšlet, aktivně a bystře a ten druhý aspekt je, že hledám lidi, kteří jsou nesobecký a nemají moc velké ego, nebo chcete – li, mají malé ego.“

9) Co byste dělal, kdyby nevznikl Dobrý anděl?

„Tak řada těch věcí by zůstala asi podobná nebo stejná, jako je rodina a čtení a přemýšlení. Možná bych znova podnikal, možná bych dělal jinej filantropickej projekt, možná bych někde lezl po horách nebo běhal.“

10) Co bylo prvním impulzem pro založení nadace?

„Fyzickým prvním impulzem byla žena Jindra, která byla na přednášce Andreje Kisky, na té první v Praze, kde já jsem nebyl, protože jsem měl nějaký pracovní povinnosti, a tak jsme si o tom povídali, protože Jindru to zaujalo. A kdybychom se na to podívali jinak, tak já myslím, že ty podnikatelský oči pochopily, že je to věc, která by opravdu mohla fungovat, a pak jsme se pokusili s Honzou Černým důkladně prověřit, jestli je to opravdu potřeba, to proto, abychom nedělali něco, proto, že něco může fungovat, ale taky to nemusí být užitečný, tak to jsme nechtěli něco takového tvořit.“

11) Jak vnímáte Andreje Kisku v roli prezidenta Slovenské republiky a jak v roli spoluzakladatele Dobrého anděla?

„No, já Andreje v politický roli vůbec nesleduju, já jsem měl dlouhý období, kdy jsem si dal karanténu od zpráv a novin, poměrně dlouhý období, třeba 6, 8 let, takže to vlastně neumím moc hodnotit, nicméně mám dobrou a živou zkušenost s Andrejem, když jsme Dobrého anděla zakládali, a to bylo perfektní, doslova. To znamená, že Slováci nám dali k dispozici vše, co jsme si jen vzpomněli, zadarmo samozřejmě, kdykoli to bylo potřeba, a tak to první roky bylo, tak Andrej sedl do auta, přijel do Prahy, byl tady na dozorčí radě, nebo když jsme něco promýšleli, tak stačilo zavolat. A i dneska stačí zavolat.“

12) Jak moc Vaše práce ovlivnila chod vlastní rodiny? Jak vnímá Vaši práci manželka?

„Myslím si, že tak trochu, samozřejmě od začátku to sledují kluci, nebo tak jak postupně jsou schopný těm věcem rozumět a s Jindrou mluvíme o Dobrém andělovi každý den aspoň pár vět. Jindra se přijde občas podívat, zná ten tým, oni znají ji, mluvíme o těch důležitějších věcech. Neřešíme spolu detaily.“

13) Jak si Petr Sýkora udržuje dobrou náladu?

„To mi nedělá moc problémy.“

14) Co je pro Vás největší motivací v práci? Jak se mění Vaše motivace v čase?

„No, v dlouhým časovým období se to určitě vyvíjí. Já si pamatuju, když jsem poprvé v dospělosti někomu něco dal, nějaký peníze, finanční dar, tak se člověku úplně nechtělo, trochu to bolelo, protože vlastně dáváte někomu peníze, za který si můžete něco koupit, a pak přišlo druhý období, kdy člověk cítil jistou energii, dobrej pocit, možná i trochu pýchu, že dělá něco s dopadem na víc lidí, něco užitečného, skvělého. Řekl bych, že teď už je to práce jako každá jiná, někdo peče housky, někdo léčí lidi, někdo dělá dopravního policistu, tak zkrátka my děláme zrovna Dobrého anděla a snažíme se to dělat, řekl bych, pečlivě a dobře.“

15) Naplňuje Vás stále práce v nadaci?

„Ano, ano, dělám to rád.“

16) Stíháte sledovat zpětné vazby lidí, které jsou pro vás určitě motivující?

„Tak my to vidíme na přihláškách, kde se rodiny někdy rozepíšu. Ty emaily, který chodí na centrální email, ty moc nečtu. Myslím si, že obecně, většina z nich je vděčnějch, děkovacích, pak nám tam samozřejmě chodí všelijaký zprávy zdravotní, ať už takový nebo makový, dobrý či méně dobrý, ale občas se ozve i někdo, hele už je čtvrtého, ještě mi nepřišly peníze, my je fakt potřebujeme. Ty lidi se třeba rozčílí, protože mají starosti.“

17) Setkal jste se někdy s negativní reakcí na Vaši práci?

„Určitě, určitě, ty lidi jsou vesměs ve složité situaci zdravotní, organizační, psychický, fyzický, finanční, ty lidi jsou pod velkým tlakem. Rozhodně to není tak, že ty rodiny by jenom jášaly. A to je v pořádku, my jsme na to připravený.“

18) Máte 2 syny. Na co kladete největší důraz při jejich výchově? Myslíte si, že půjdou ve Vašich šlépějích?

„Vůbec nevím, rozhodně je k tomu nechci nutit. Myslím si, že je důležitý, aby každé věděl, k čemu od přírody inklinuje, na co je šikovnej, co dělá rád. Myslím si, že není potřeba chodit ve šlépějích rodičů. Myslím si, že je dobrý, aby děti a zejména kluci měli základní disciplínu, typu, že si třeba ustelou postel, to trochu držíme a pak se jenom snažím bejt laskavej táta, kterej je k dispozici a snažím se je moc neúkolovat, moc věcí jim nenařizovat a nezakazovat, pokud to není nezbytně nutný, dát jim trochu prostor.“

19) Věnujete se józe a vytrvalostním sportům. Myslíte si, že právě tato kombinace má vliv na Vaši psychickou odolnost a je jedním z důležitých bodů Vašeho správného fungování?

„No, ono s tou fyzickou odolností je to zrádný, protože fyzická odolnost nebo kondice ještě pořád není zdraví v tom absolutním slova smyslu. Já jsem viděl vedle sebe výbornýho triatlonistu a dostal onkologický onemocnění. Tak jen chci říct, že odolnost třeba u sportovce, u atleta a zdraví z hlediska medicínskýho ještě není totéž, dlouhou dobu jsem si myslel, že to tak je, ale není to tak úplně. Samozřejmě ta kondice má jistý výhody, člověk má energii, rytmus, nemá zvýšený cholesterol, může jíst, jak mu chutná. A jóga je pro mě jako pro někoho jinýho čištění zubů, možná teda trochu zábavnější, je to nějaká součást denní rutiny, cvičím ji rád, člověk se dívá, jak ptáci zpívají, je to pěkný, ale výsledek je, že člověka nebolí záda, vyhne se některým zraněním, není úplně ztuhlej a tím to asi končí. Je to prostě údržba, myslím, že efektivní, dobrá a pěkná.“

20) Co Vás nejvíce zaujalo na Novém Zélandu?

„No, to co mě nepřekvapilo: moře, hory a tak, to člověk čeká. Asi nejvíc lidí, který jsme měli možnost za ty roky poznat a to, že jsou trochu přímočařejší, přístupnější, a nemají moc předsudky. Řekl bych ani k původu, ani k funkci, nebo ke společenskému postavení, nebo k bohatství, takže ta společnost je v tomhle směru propojená, není moc elitářská.“

21) Jaký nejbláznivější sport jste vyzkoušel, případně se chystáte vyzkoušet?

„Nejbláznivější? Joo jo jo, vidíte, ale to je jen tak na odlehčenou, já už teď moc bláznivý věci nedělám, ale v podvečer jsme se jeli projet s Jindrou přes parky Ladronka, Hvězda, Šárka a jak protéká Vltava, tak je tam takový přívoz, no tak ta Vltava tam tak pěkně teče, tak místo toho abych jel přívozem, tak jsem to přeplaval. To není nic těžkýho, ale jak je člověk zvyklej

z všelijakých hor a řek, ta si řekne, hele, ta řeka je vlastně docela pěkná, je to kousek, je teplej den. A to je jedno, že jsem neměl plavky a brejle. Jenom chci říct, že člověk nemusí moc nutně do Patagonie nebo na Aljašku, hezký věci se dají dělat i tady.“

22) Rýsuje se Vám v hlavě nějaký další filantropický projekt?

„Ne, ve smyslu aktivním. Já to vidím tak, že pokud budeme opatrně a pečlivě zacházet a pracovat s Dobrým andělem, tak bude prima, když nám tady bude ještě nějakou dobu sloužit. Já nejsem člověk, který umí dělat třeba 3, 5 věcí najednou.“

23) Je mezi českými mecenáši někdo, komu fandíte, případně si ho vážíte pro jeho práci?

„Jo, tak takových lidí je celá řada, napadá mě narychlo Libor Winkler, Petr Cichoň, Vašek Dejčmar, Kvido Štěpánek, Sanjiv Suri, řada lidí. Mimochodem, já bych úplně nepřeceňoval mecenáše, jsou fajn, ale ono často člověk je třeba na důchodě a rozhodne se nějak finančně nebo jinak přispět, tak je to často víc než dávají někteří bohatí lidi.“

24) Poslední otázka je možná zbytečná, protože vlastnosti a charakteristické rysy, které máte (já to tak vnímám), se v politice úplně nenosí, ale i přes to se zeptám, zda jste někdy neuvažoval o vstupu do politiky?

„Vážně v podstatě ne, ona se tam nabídla jistá paralela s Andrejem, lidi to napadne, ale stručně řečeno ne, ani v současné době. Ani to nesleduju, je to vlastně obor, kde neznám úplně dobře to hřiště, ani ty hráče a pravidla. Myslím si, že člověk by měl dělat to, co dělat umí.“

Závěr – shrnutí k rozhovoru:

Oceňuji, že mi Petr Sýkora poskytl rozhovor i přes svůj nabitý program. Byla jsem mile překvapena jeho projevem, kterým navodil uvolněnou atmosféru, jež pro mě byla důležitá zejména proto, že se jednalo o můj první rozhovor. V neposlední řadě si vážím soustředěnosti, kterou věnoval pokládaným otázkám i přes to, že na některé z nich již odpovídal v jiných rozhovorech.

Obrázek 1: Nadace Dobrý anděl



Zdroj: Dobrý anděl, 2019, online

2 DOBROVOLNICTVÍ A ALTRUISMUS

"Není bohatý ten kdo hodně má, ale ten kdo hodně dává." – Erich Fromm

Cílem této kapitoly je vymezit základní pojmy z dobrovolnictví a jeho legislativní úpravu. Kapitola se dále podrobněji zabývá tématem prosociálního chování a s ním souvisejícími pojmy, kterými jsou altruismus a empatie.

Na úvod bych zmínila poněkud kritický pohled **Friedricha Nietzscheho** na pomáhajícího, který tvrdí, že **v pomáhání převažují pochybné motivy**. Veškeré pomáhání a láska k bližnímu nejsou podle něj nic jiného než nedostatek sebelásky a útěk před sebou samým. Zarathustrovi vkládá do úst tato slova: *„Napínáte síly pro bližní a máte na to krásná slova. Já vám ale říkám: Vaše láska k bližnímu je jen vaši špatnou láskou k sobě samým. Prcháte k bližnímu před sebou samým a chcete z toho učinit ctnost: já ale odhaluji tu vaši ,nezištnost‘.“* (Nietzsche, 2009)

Podle Bolzana je pro člověka přirozené konat dobro. Někteří lidé pocítují povinnost k dobročinnosti proto, že je jim představa utrpení druhého člověka sama o sobě nepřijemná, jiní proto, že si představují, jak by se cítili sami v dané situaci. Liší se však názory lidí na to, kolika a kterým osobám dobročinnost projevovat a jakým způsobem. (1951, s. 13 – 14)

Pojem dobrovolnictví se patrně zdá být intuitivní a srozumitelný, nicméně v odborné literatuře není mnohdy možné najít shodu mezi jednotlivými autory. V různých definicích ovšem lze nalézt společné znaky, které jsou:

- **dobrovolnictví je nepovinné**, což znamená, že dobrovolník svou činnost vykonává ze své vlastní vůle
- **dobrovolník za svou činnost nedostává žádnou finanční odměnu** (tato skutečnost je řešena ve smlouvě, kterou organizace a dobrovolník uzavírají)
- **dobrovolník pomáhá potřebným lidem**

Původ pojmu dobrovolnictví etymologicky pochází z latinského jazyka, konkrétně z výrazů „voluns“ (volba) nebo ze slova „velle“ (chtění).

Dobrovolnictví je považováno za doménu především různých církevních organizací, existuje však mnoho dalších oblastí, kde mohou dobrovolníci působit. Dobrovolnictví má mnoho podob a objevuje se i tam, kde bychom ho třeba nečekali. Je jednou z nejdůležitějších součástí většiny neziskových organizací.

Podle Záškodné tvoří dobrovolnictví jeden ze základních stavebních prvků občanské společnosti, pomáhá udržovat a posilovat takové lidské hodnoty, jako jsou družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem. (2009, s. 160)

Matulayová vymezuje dobrovolnictví jako „*neplacenou aktivitu realizovanou ve volném čase ve prospěch jiných než rodinných příslušníků a ve prospěch komunity.*“ (2016, s. 9)

2.1 Legislativní úprava dobrovolnictví

Do 1. ledna 2003 nebyly pojmy dobrovolnictví a dobrovolník nijak oficiálně ukotveny. V tento den vstoupil v platnost **Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.**

Dobrovolníkem se dle tohoto zákona může stát fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky nebo fyzická osoba starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. Zákon o dobrovolnické službě také jasně definuje pojem dobrovolnická služba. Dobrovolnickou službou je dle tohoto zákona 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 a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

2.2 Kdo je dobrovolník

V zákoně o dobrovolnické službě je dobrovolníkem označena fyzická osoba, která je starší 15 let, pokud vykonává dobrovolnickou službu na území České republiky. Dobrovolnickou službu v zahraničí může vykonávat osoba starší 18 let. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

Pro výkon dobrovolnictví je třeba, aby měl dobrovolník **uzavřenou smlouvu** s vysílající organizací. Tato smlouva musí být písemná, pokud jde o výkon dlouhodobé dobrovolnické služby, či výkon dobrovolnické služby v zahraničí. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě také definuje dobrovolníka, a to jako fyzickou osobu: a) která je starší 15 let a dobrovolnickou službu vykonává na území České republiky, b) starší 18 let, který vykonává dobrovolnickou službu v zahraničí, a která tuto činnost vykonává svobodně na základě svých nejlepších vlastností, znalostí a dovedností.

Dle Tošovského a Sozanské (2006, s. 35) je dobrovolník „*člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.*“ Může jím být v podstatě kdokoliv, protože každý člověk umí něco, co může poskytnout ostatním. (Novotný, Stará a kol., 2002)

Z různých definic mě zaujalo vymezení Benedíkové, která uvádí, že „*dobrovolník je člověk, který se v určitou dobu přidá k životní cestě jiného.*“ (2012, online) Dobrovolník, dle autorky, ve svém volném čase místo odpočinku dodává pohodu druhým lidem.

2.3 Role dobrovolníka v organizaci

Roli dobrovolníka si pro účely této práce rozdělíme **podle míry využití dobrovolníka**:

a) Chod organizace je závislý na dobrovolnících – organizace či spolek tohoto typu jsou výhradně postaveny na dobrovolnické činnosti nebo se zde nachází pár vedoucích pracovníků, kteří pracují jako zaměstnanci a zbytek organizace je zajištěn dobrovolníky. Může se jednat o malé spolky na vesnicích, ale i ve městech, pomoc při humanitárních akcích, organizace zabývající se ekologií či lidskými právy nebo volnočasová centra pro děti a mládež, seniory. V takovém případě je dobrovolník zásadní pro danou organizaci, protože bez patřičného počtu těchto lidí by organizace nemohla fungovat. (Tošner, Sozanská, 2002)

b) Organizace má svoje profesionální zaměstnance – zde dobrovolníci pracují na určitém projektu nebo vykonávají určitou činnost společně nebo vedle stálých zaměstnanců, kterých je v organizaci dostatek. Tento model se může objevovat ve zdravotnických nebo sociálních zařízeních. Nicméně dobrovolník v této pozici může vykonávat i jiné činnosti kromě přímého kontaktu s klienty či pacienty zařízení. Může se podílet na stavebních pracích, vyřizovat telefonické hovory, pomáhat v prádelně, pomáhat při administrativních úkonech a při jiných činnostech ne zcela vyžadujících určité profesní zkušenosti a znalosti. V těchto případech je

nutné práci vykonat, a pokud ji nebude dělat dobrovolník, bude se muset zajistit na profesionální úrovni, což ovšem vyžaduje další finanční prostředky. (Tošner, Sozanská, 2002)

c) Dobrovolnická činnost je pro organizaci postradatelná – to znamená, že pomoc z řad dobrovolníků pomáhá zvyšovat kvalitu daného zařízení, organizace, spolku nebo pomáhá zjednodušovat provoz takového zařízení. V tomto případě se jedná především o volnočasové aktivity v podobě vycházek, čtení, kroužků. Dobrovolník i v tomto případě představuje velkou pomoc pro danou organizaci, jelikož díky němu může organizace rozšířit svoje služby a více se věnovat svým klientům či pacientům. (Tošner, Sozanská 2002)

„Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout. Dobrovolník může být vnímán jako spolehlivý pomocník, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placené zaměstnance. Vzápětí ale musíme říci, že i profesionálně vedené dobrovolnictví si může zachovat neformálnost a spontaneitu, které jsou pro dobrovolnictví charakteristické a nepostradatelné.“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 36)

2.4 Psychologický kontext dobrovolnictví

Disponuje dobrovolník nějakými specifickými osobnostními rysy? Záškodná a Mlčák hovoří o několika osobnostních rysech. Ve své podstatě souhlasím se všemi, za nejvýraznější rysy, se kterými jsem se setkala, považuji zejména empatický zájem a přívětivost.

Psychologický kontext dobrovolnictví nastiňuje například **Aristoteles**. V Etice Nikomachově uvádí pasáž, která se věnuje prokazování a přijímání dobrodiní. Myšlenka, která zdůvodňuje, proč lidé konají dobročinné skutky, je uváděna takto: *„Pro dobrodince v jeho jednání jest zároveň něco krásného, takže má zalíbení i v člověku, jehož se týká, kdežto pro toho, kdo dobrodiní přijal, není na dárci nic krásného, leč pouze prospěch; to však jest méně příjemné a milé. (...). A milovati se podobá činnosti, býti milován trpnosti. Proto u toho, u koho převládá činnost, dá se spíše očekávati milování a projev přátelství. Konečně každý také více miluje to, čeho bylo pracně nabyto, jako na příklad peníze miluje více ten, kdo je vydělal, než ten, kdo je zdědil: dobré přijímati jest bez práce, dobré činiti jest však pracné. Proto také matky mají k svým dětem větší lásku; neboť je v bolestech rodí a lépe vědí, že jsou jejich. Právě proto se zdá, že jest to vlastní i dobrodincům.“*

2.5 Prosociální chování jako fundament dobrovolnictví

Obecně lze chování dobrovolníků označit za chování pomáhající. V této části vysvětlím pojem prosociální chování. Související pojem altruismus následně rozeberu v další části. Někteří odborníci používají označení prosociální chování, jiní altruistické chování, někteří každému z těchto pojmů přiřkládají jinou definici.

Termín prosociální chování použil poprvé v r. 1967 D. Rosenham a G. H. White, J. H. Bryan a M. Test nezávisle na sobě. Zpočátku byl termín využíván ve smyslu kulturně žádoucího chování a aktivit. (Mlčák, Zášková, 2009)

Mlčák a Zášková uvádí, že „o prosociálním chování lze hovořit tehdy, když jedinec alespoň v rudimentální podobě anticipuje cizí zisk a představa tohoto zisku řídí jeho chování.“ (2009, s. 15)

Velice zjednodušeně můžeme o prosociálním chování hovořit jako o chování „při němž jeden pomáhá druhému či druhým“ (Bierhoff in Hewstone, Stroebe 2001, s. 331) nebo jako o chování, které je obecně prospěšné lidem a stávajícímu politickému chování. Podobně uvažuje i Nakonečný (2009, s. 221), jenž jím označuje „chování poskytující pomoc“. Totožně jej vysvětluje i Slaměník a Janoušek (in Výrost, Slaměník, 2008, s. 285), kteří jej vymezují jako „jakýkoliv akt chování vykonaný ve prospěch druhého člověka nebo skupiny osob, jako pomáhající chování, jehož cílem je přinést užitek jiným.“ Rozšiřující výklad nabízí i Bierhoff, kdy jím označuje takové chování, „jehož cílem je zlepšit situaci druhé osoby, přičemž pomáhající není povinen poskytnout pomoc na základě své profese a příjemce pomoci není organizace ani instituce, nýbrž jedinec“ (in Hewstone, Stroebe, 2006, s. 332). Za podmínky prosociálního chování pokládá jednak snahu prospět jiné osobě, ale zároveň i takové chování musí vycházet ze svobodného rozhodnutí, tj. nevychází z profesních povinností, ale je dobrovolné.

„Psychologický výzkum prokázal, že dobrovolníci disponují specifickými osobnostními rysy a prosociálními motivy. K těmto konstruktům patří přívětivost, extraverté, sociální hodnotová orientace, empatický zájem, přijímání perspektivy, self-efficacy a pozitivní sebepojetí.“ (Mlčák, Zášková, 2013, s. 8)

Pokud bychom chtěli přiřadit prosociálnímu chování nějaké atributy, byl by to především záměr prospět jiné osobě a dále svoboda volby aktéra. Tyto atributy však lze ještě rozšířit i o další

kategorii. Prosociální chování může být totiž vykonáváno i bez očekávání jeho opětování a bez zvažování případných výnosů pomáhajícího. (Slaměník, Janoušek, 2008)

2.5.1 Altruismus jako druh prosociálního chování

V této kapitole se podrobněji zaměřím na altruismus. Ráda bych upozornila na to, že u těchto výrazů panuje mezi odborníky neshoda. Někteří odborníci je považují za synonyma, jiní mezi nimi rozlišují.

Samotný pojem zavedl a vytvořil francouzský myslitel **Auguste Comte**, který formuloval etický požadavek „vivre pour autrui“ (žít pro jiné). **Fridrich Nietzsche** má naopak za to, že altruismus je projevem úniku slabých, že je ideologií, dokonce egoismem slabých, a že je v rozporu s ideálem možné nadlidské dokonalosti.

Altruismus jako opak egoismu, jako nezištná obětavost, nesobectví, obětování se pro zájmy druhého, to jsou vysvětlení, se kterými se běžně setkáváme.

Na altruismus je ovšem možné pohlédnout i jinak. Evoluční biologie nabízí svou vlastní definici, která říká, že **altruismus je do jisté míry podmíněný egoismem**: „*Altruismus je pokračování egoizmu jinými prostředky.*“ (Zrzavý, online)

Lidé, kteří vykonají dobrý skutek, obecně očekávají něco na oplátku a nemusí se jednat o materiální formu. V knize Pavola Friče jsem narazila na výstižný citát vědce Michaela Ghiselina, který prohlásil: „*Svlékněte altruistu z kůže a najdete pod ní pokrytce!*“

Frič zmiňuje jednu z nejfrekventovanějších otázek v oblasti zkoumání altruistického chování, která zní: „*Je možné, aby altruista skutečně za svou dobročinnost nic nedostával?*“ Altruista sice jedná ve prospěch jiných bez nároku na odměnu, ale to neznamená, že jej žádná odměna za jeho chování nikdy nepotkává anebo nečeká. Nákladným darem lze získat prestiž, almužnou si je možné vykoupovat osobní bezpečnost nebo zabránit hrozícím sociálním nepokojům a dobrovolnou prací získávat kvalifikaci nebo užitečné kontakty. I dobrý pocit ze smysluplné práce pro dobro celé komunity je svým způsobem odměna. Někteří vědci z oblasti společenských věd spatřují určitý podíl egoismu v jakékoliv podobě altruismu. Tato skepse podle nich dobročinnost morálně znehodnocuje. Někteří dokonce zacházejí tak daleko, že zpochybňují existenci skutečného altruismu vůbec.

Frič dále uvádí, že „podle Aristotela štědrý člověk dává pro „mravní krásno“. V souladu s tím můžeme říci, že soucit nebo pocity radosti či uspokojení z vlastní dobročinnosti, tj. emocionální zainteresovanost altruisty na konání dobra je mravně krásné. Jeho emoční zisky se ve své povaze morálně liší od zisků přímočarého egoisty. Jsou „mravně krásné.“ (2001, s. 17)

2.5.2 Empatie jako komponenta prosociálního chování

„Empatizovat znamená vidět očima druhého člověka, slyšet ušima druhého člověka a cítit jeho srdcem.“ Alfred Adler

Pro oblast dobrovolnictví je empatie klíčovým prvkem, neboť je základem interpersonálních vztahů, včetně těch nejdůvěrnějších jako je přátelství, partnerství a rodičovství. (Mlčák, 2010) Bez empatie by nebylo možné si představit většinu dobrovolnických aktivit, jejichž cílem je pomoc druhým v naléhavých nebo nouzových situacích. (Mlčák, Záškodná, 2013)

Empatie nebo také schopnost vcítění označuje porozumění emocím a motivům druhého člověka. Souhlasím s psychiatrem Radkinem Honzákem, který říká, že „*empatie je pojmem, který skloňujeme při každé příležitosti, zaklíná se jí kdekdo, ale málokdo je empatického přístupu schopen.*“ (Klimešová, online)

V rámci výkladu empatie jako mechanismu zajišťujícího altruistické chování je možné ztotožnit empatii s mechanismem působícím mezi genovou úrovní organismu a altruistickým chováním. V této myšlenkové tradici však existuje logický rozpor. Podle klasické teorie přírodního výběru Ch. Darwina je existence organismu chápána jako celoživotní boj o přežití, v němž vítězí silnější jedinci preferující vlastní egoistické cíle. Altruistické chování organismu, které zvyšuje prospěch jiného organismu na úkor jeho vlastních nákladů, však pravděpodobnost přežití i reprodukce tohoto organismu snižuje. (Mlčák, 2010)

Psychologickým slovníkem je empatie definována jako „*umění dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, emocionální ztotožnění se s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá; souvisí se schopností naslouchat a vnímat neverbální komunikaci.*“ (Hartl, Hartlová, 2000)

Velký význam získal pojem empatie postupně nejen na poli psychoterapie, ale i v oblasti sociální a vývojové psychologie. V obou těchto akademických disciplínách byla empatie konceptualizována jako proces porozumění druhému člověku. Současně byla v jejím chápání stále více akcentována kognitivní aktivita pozorovatele. (Mlčák, 2010, s. 76)

Mlčák a Zášková uvádí, že „*empatie je důležitým předpokladem mezilidské shody, protože dokáže snižovat egoistickou motivaci lidí. Tím, že má tlumivý vliv na lidskou agresi, pomáhá empatie chránit člověka proti jeho snaze diskriminovat, vykořisťovat a ovládat druhé. Empatie hraje významnou roli v předvídání, vyhýbání se a zvládnutí konfliktů, a tím pomáhá redukovat interpersonální i společenské napětí. Empatie podstatně podněcuje a zlepšuje interpersonální komunikaci, protože lidé s vyšší empatií se vůči druhým chovají ohleduplněji, více rozumí motivaci, jsou tolerantnější, ochotnější, kooperativnější, méně egocentričtí a mají tendenci chovat se vůči druhým více podpůrně a velkoryse. Sociální vztahy lidé s vyšší empatií hodnotí celkově jako více pozitivní, uspokojivější a trvalejší.*“ (2013, s. 56)

3 CHARITA JAKO PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE NEZISKOVÉ ORGANIZACE

Dobrovolnictví je jednou z nejdůležitějších součástí většiny neziskových organizací v dnešní době. V této kapitole bude definována nezisková organizace a podrobněji se zaměřím na Oblastní charitu Hradec Králové, která se stala klíčovou organizací pro mé empirické šetření.

V rámci české legislativy není přímo vymezen pojem nezisková organizace, a proto se pro tyto účely používá **Zákona o dani z příjmu č. 586/1992 Sb.**, který definuje organizace, které nebyly založeny či zřízeny za účelem podnikání. Ve znění zákona jsou pod tímto pojmem zařazeny tyto organizace:

- Občanská sdružení (spolky) včetně odborových organizací,
- zájmová sdružení právnických osob, pokud mají tato sdružení právní subjektivitu,
- politické strany a hnutí,
- registrované církve a náboženské společnosti,
- nadace, nadační fondy,
- obecně prospěšné společnosti,
- obce a kraje,
- veřejné vysoké školy,
- příspěvkové organizace,
- školské právnické osoby podle zvláštního předpisu,
- organizační složky státu a územních samosprávných celků,
- veřejné výzkumné instituce,
- státní fondy a subjekty, o nichž tak stanoví zvláštní zákon (Zákon č. 586/1992 Sb.).

Neziskové organizace jsou organizace, které se nezakládají s úmyslem získání finančních prostředků. To znamená, že se nejedná o občanské společnosti a podobná podnikatelská zřízení.

Neziskové organizace se dělí do dvou skupin:

a) nestátní nezisková organizace, b) příspěvková organizace.

Podle Rady vlády pro nestátní neziskové organizace, zřízené v roce 1992, která je stálým poradním, iniciativním a koordinačním orgánem vlády České republiky pro oblast nestátních neziskových organizací, je možno neziskové organizace členit dle jejich předmětu na dvě základní skupiny: (Škarabelová, 2005, s. 27)

1. vládní (též státní, veřejné) neziskové organizace, jsou ty organizace, jejichž činnost spočívá v zabezpečení výkonu veřejné správy, a to na úrovni státní, regionální i obecní. Jejich právní formu určují zřizovatelé, tj. organizační složky státu, kraje nebo obce. Neslouží k podnikání ani k produkci zisku, který by byl následně rozdělen mezi její členy. Fungují na podobných principech jako nestátní neziskové organizace, nicméně na rozdíl od nich jsou tyto organizace financovány přímo ze státního rozpočtu. Řadí se mezi ně například Akademie věd ČR, Vězeňská služba, Grantová agentura ČR, Nejvyšší kontrolní úřad, organizační složky územně samosprávných celků, příspěvkové organizace státu, příspěvkové organizace krajů a obcí, Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových i jiné veřejnoprávní organizace, jako jsou Český rozhlas a Česká televize, státní podniky, vysoké školy, státní fondy či Česká národní banka. (Rektořík, 2010, s. 14)

2. nestátní (též nevládní, občanské, soukromé) neziskové organizace (dále jen „NNO“), jsou společnosti, jejichž vznik je založen na principu tzv. „sebe zřízení“ společnosti, což chápeme jako schopnost lidí žijících a spolupracujících v určitém prostoru, organizovat a vzájemně usměrňovat své jednání. Právo sdružovací je jednou ze základních lidských svobod, na jejímž základě se občané mohou svobodně sdružovat, a to i v neziskových společnostech. Mezi hlavní typy organizací, patřících do této kategorie, jsou obecně prospěšné společnosti, nadace a nadační fondy, politické strany a politická hnutí, registrované církve a náboženské společnosti, dále sem však také patří vzájemné prospěšné nestátní neziskové organizace, jako například občanská sdružení, zájmová sdružení právnických osob, sdružení bez právní subjektivity či profesní komory. (Rektořík, 2010, s. 48 – 56)

Velký vliv na vykonávání dobrovolnické činnosti a zapojení se do aktivit může mít na jedince mnohdy jednání a chování jiných lidí. Rozhodnutí stát se dobrovolníkem může být například životní situace nebo mimořádná událost. Můžeme se také setkat s organizacemi, které se věnují dobrovolnictví profesionálně. Vznikají organizace, které seskupují dobrovolníky, které školí, seznamují je s danými problémy, poskytují jim odborné rady a nabízejí jim pole působnosti v různých oblastech.

„Pro dobrovolníka je taková vysílající a starající se organizace velmi důležitá. Protože aby mohlo dobrovolnictví dobře fungovat, je velmi důležité efektivní a profesionální organizování.“
(Tošner, Sozanská, 2002)

V této části představím konkrétní organizaci, ve které jsem prováděla výzkumné šetření. Jedná se o Oblastní charitu Hradec Králové.

Charita je největší církevní, humanitární, nezisková, nestátní organizace v České republice (Dostál, Soukopová, 2014, s. 80). Posláním charity je pomáhat bližním, kteří se nacházejí v nuzné situaci, bez ohledu na jejich příslušnost k rase, náboženství, i národnosti. Bližní jsou všichni spoluobčané, kteří se dostali do beznadějně situace a nachází se na okraji společnosti, jsou jimi: osoby bez přístřeší, osamělé matky s dětmi, zdravotně a mentálně postižení, romské a sociálně slabé rodiny, opuštění staří lidé, drogově závislí, uprchlíci, vězni navraceni z výkonu trestu. Také jsou to lidé postižení mimořádnými událostmi, povodněmi, válkou a také děti adoptované na dálku (Boukal, 2009, s. 64 - 65).

Zakladatelem Oblastní charity Hradec Králové (dále jen OCH HK) je **Biskupství královéhradecké** se sídlem Velké náměstí 35, Hradec Králové. OCH HK byla založena dne 1. 6. 1992 rozhodnutím biskupa královéhradeckého ve smyslu Kán. 114 –117 CIC a v souladu s § 13 odst. 1 písm. g) tehdy účinného zák. č. 308/1991 Sb.

OCH HK byla založena za účelem poskytování obecně prospěšných činností charitativních, sociálních a zdravotnických. Podnikatelská a jiná činnost může být pouze doplňková.

Předmětem činnosti OCH HK je zejména: zřizování a provozování charitativních služeb, domovů, zdravotnických, sociálních, školských a jiných zařízení a služeb, jejich metodické vedení a poradenský servis, provozování půjčoven zdravotnických pomůcek, zajišťování a poskytování duchovní a pastorační péče, pořádání sbírek a humanitárních a kulturních akcí za účelem pomoci potřebným v České republice a v zahraničí, právní, sociální a zdravotní poradenství, práce s dětmi a mládeží, práce s rodinami, vzdělávání, koordinace a zajišťování dobrovolnické služby, práce s dobrovolníky, poskytování dalších sociálních služeb, zejména: odborné sociální poradenství, služby sociální péče a sociální prevence (citace ze základní listiny). OCHK organizuje mnoho akcí, mezi nejznámější patří např. Tříkrálová sbírka, Eliščina sbírka, Kamínková benefice, Národní potravinová sbírka, Festival bez domova.

OCH HK poskytovala v roce 2018 služby v těchto střediscích:

- Charitní pečovatelská služba
- Charitní ošetřovatelská služba
- Dům Matky Terezy – středisko sociálních služeb pro lidi bez domova
- Domov pro matky s dětmi

- Poradna pro lidi v tísni
- Středisko rané péče Sluníčko
- Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím
- Domácí hospicová péče Hradec Králové
- Poradna Domácí hospicové péče Hradec Králové

Na zajištění služeb se podílí Hospodářské středisko (administrativní a ekonomický servis) a **Kruh dobrovolníků**. V OCH HK je velký prostor pro lidi, kteří mají touhu a potřebu nezištně pomáhat. Bez jejich pomoci by se nemohly uskutečnit největší celostátní dobrovolnické akce Tříkrálová sbírka a Národní potravinová sbírka, více než dvacet dobrovolníků zajišťuje každoročně Eliščinu sbírku a Kamínkovou benefici. Mnoho dalších aktivit je také závislých na ochotě a účasti dobrovolníků. Kruh dobrovolníků v roce 2018 fungoval s řádně přidělenou akreditací Ministerstva vnitra České republiky. S dobrovolníky je uzavírána smlouva o výkonu dobrovolnické služby.

V roce 2018 se do aktivit zapojilo 66 dlouhodobých dobrovolníků (celkem 4 390 hodin práce) a 93 krátkodobých dobrovolníků (celkem 1 248 hodin práce).

4 MOTIVAČNÍ FAKTORY K DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

V následující kapitole bude přibliženo výzkumné šetření, které jsem realizovala v návaznosti na teoretické poznatky.

4.1 Cíl výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření je zmapování názorů a postojů dobrovolníků, zjištění jejich motivačních faktorů. Pro získání těchto dat byl použit kvalitativní způsob zkoumání, realizovaný formou rozhovorů se **sedmi dobrovolníky**, kteří se dlouhodobě a pravidelně věnují dobrovolnickým aktivitám. Cíl bakalářské práce je přetvořen do hlavní výzkumné otázky (HVO):

Jaká je motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti?

Hlavní výzkumná otázka je rozdělena do **dvou dílčích výzkumných otázek** (dále DVO):

- DVO 1: Jaké jsou vnitřní faktory motivace dobrovolníků?
- DVO 2: Jaké jsou vnější faktory motivace dobrovolníků?

Dílčí výzkumné otázky jsem specifikovala na vnitřní a vnější motivaci. Učinila jsem tak v souladu s teorií, ze které vyplývá, že vnitřní a vnější motivace zahrnuje kategorie potřeb, návyků, zájmů, hodnot a ideálů, které jsou považovány za zdroje motivace. Vnitřní motivace obsahuje vnitřní psychologické příčiny chování a jednání a vnější motivace pak zahrnuje vnější příčiny, tzv. stimuly, které přicházejí z okolního prostředí.

Dílčí výzkumné otázky jsem rozpracovala do následujících tazatelských otázek (dále TO):

Tabulka 1: Přehled tazatelských otázek

TO č. 1	Co Vás vedlo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem? /Jaký byl první impulz?
TO č. 2	Co Vás při dobrovolnických činnostech nejvíce motivuje?
TO č. 3	Co Vám dobrovolnické aktivity přináší?
TO č. 4	Existují nějaké překážky nebo obtíže, které Vám ztěžují výkon dobrovolnické činnosti?

TO č. 5	Jaký má názor Vaše rodina a okolí na to, že jste dobrovolníkem?
TO č. 6	Vnímáte, že svou činností ovlivňujete své okolí?
TO č. 7	Změnilo dobrovolnictví Vaše životní postoje a názory?
TO č. 8	Co Vás motivuje v současné době k vykonávání dobrovolnictví?
TO č. 9	Kde jste získali informaci o možnosti vykonávat Vaši současnou dobrovolnickou činnost?
TO č. 10	Existují v současnosti nějaké důvody, které by mohly vést k ukončení Vaší dobrovolnické činnosti?
TO č. 11	Jakým způsobem by podle Vás Oblastní charita mohla získat více dobrovolníků?
TO č. 12	Existuje něco, co vám ve stávajícím zaměstnání nebo rodinném zázemí chybí a byl to impulz pro vstup do dobrovolnické činnosti?
TO č. 13	Jak byste se charakterizoval/a? Jaké jsou Vaše typické vlastnosti?
TO č. 14	Splnila dobrovolnická činnost Vaše očekávání?
TO č. 15	Věnoval se, nebo se věnuje dobrovolnictví někdo z Vaší blízké rodiny?
TO č. 16	Jste spokojen/a s oceňováním (pochvalou, poděkováním) ze strany OCH HK? Motivuje Vás to?

Zdroj: vlastní

4.2 Metoda sběru dat

Pro vlastní výzkumné šetření jsem zvolila **kvalitativní výzkumnou metodu**. Jak uvádí Gavora, kvalitativní výzkum je zaměřený na konkrétní případ, tedy například konkrétní organizaci nebo skupinu dobrovolníků, které podrobně popisuje. Také uvádí, že „*cílem není široké zevšeobecnění údajů, ale hluboké proniknutí do konkrétního případu a objevení nových souvislostí, které se hromadným výzkumem nedají odhalit.*“ (Gavora, 2000, s. 32) Při hromadném neboli kvantitativním výzkumu je výběr respondentů zpravidla náhodný, kdežto u kvalitativního šetření se výzkumník zaměřuje na konkrétní respondenty a jejich výběr je záměrný. (tamtéž) Vzhledem k tomu, že jsem primárně potřebovala získat data

od dobrovolníků, kteří se aktivitám věnují **dlouhodobě a pravidelně**, zvolila jsem kvalitativní metodu zkoumání, abych mohla vybrat konkrétní vzorek respondentů.

Mezi metody získávání dat u kvalitativního výzkumu řadí Hendl (2016) metodu pozorování, rozbor textu či dokumentu, interview neboli rozhovor, audio a videozáznam. Vzhledem k tématu bakalářské práce a zároveň s ohledem na studovaný obor jsem zvolila metodu interview. Konkrétním typem byl polostrukturovaný rozhovor, který Gavora popisuje jako „*kompromis mezi strukturovaným a nestrukturovaným interview, u kterého se respondentovi nabídnou alternativy odpovědí, ale potom se ještě od respondenta žádá objasnění nebo vysvětlení*“ (Gavora, 2000, s. 111). Miovský dále dodává, že při polostrukturovaném rozhovoru si tazatel vytváří jisté schéma, které je pro něj závazné. Na základě toho pak specifikuje okruhy otázek pro své respondenty. Polostrukturovaný rozhovor má definované tzv. jádro interview, jež představuje oblast témat a otázek, které musí tazatel během rozhovoru využít. V návaznosti na tuto strukturu mohou být kladeny různé doplňující otázky, které vhodně rozšiřují a upřesňují původní zadání, popř. podporují uvolnění a otevřenost respondenta. (Miovský, 2006, s. 159–160)

Při provádění rozhovorů, které v rámci vlastního šetření probíhaly osobně, může být vnímána jistá nevýhoda v nutnosti bezprostřední odpovědi na kladené otázky, což je například rozdíl oproti metodě dotazníku, kde mají respondenti delší čas na rozmyšlení odpovědi (především v současnosti, kdy lze rozesílat dotazník elektronickou formou a je možné ho vyplnit např. z prostředí domova). Rizikem tedy může být zpětné uvědomění některých informací ze strany respondentů po skončení rozhovoru.

4.3 Výzkumný vzorek


Výběr respondentů výzkumného šetření byl záměrný a realizovala jsem ho na základě **dvou kritérií**. Záměrně jsem vybrala dobrovolníky, kteří se dobrovolnictví věnují **dlouhodobě a pravidelně**. Miovský označuje záměrný výběr výzkumného vzorku jako metodu, která patří mezi nejrozšířenější postupy v případě kvalitativního výzkumu. Zmiňuje, že záměrný neboli účelový výběr spočívá ve stanovení různých kritérií, kterými může být například určitá vlastnost, stav nebo profese. Podle těchto požadavků pak výzkumník cíleně vyhledává účastníky, kteří daná kritéria splňují. (Miovský, 2006, s. 135)

V případě postupu vlastního výzkumného šetření jsem nejprve kontaktovala koordinátorku Oblastní charity Hradec Králové, kterou jsem požádala o tipy na dobrovolníky, kteří splňují

výše uvedená kritéria. Poté jsem oslovila vybrané dobrovolníky, informovala je o svém záměru a domluvila se s nimi na osobním setkání.

Výzkumný vzorek tvoří celkem **7 respondentů**, přičemž se jedná o **5 žen a 2 muže**. V této souvislosti bych ráda uvedla, že v Kruhu dobrovolníků je mužů jak šafránu, proto oceňuji, že se mého výzkumného šetření zúčastnili i dva muži. Všem respondentům byla přislíbena anonymita, proto budou účastníci výzkumu dále označeni jako respondenti s číselným označením.

Tabulka 2: Přehled respondentů

 OBLASTNÍ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ			
Označení respondenta	Pohlaví	Status	Počet let v dobrovolnictví
Respondent 1	Žena	Zaměstnaná	8
Respondent 2	Žena	Zaměstnaná	10
Respondent 3	Žena	Studentka	1
Respondent 4	Muž	Nezaměstnaný	5
Respondent 5	Žena	Zaměstnaná	6
Respondent 6	Žena	Zaměstnaná	5
Respondent 7	Muž	Zaměstnaný	9

Zdroj: vlastní

4.4 Interpretace výsledků

Během samotného průběhu interview je důležité vytvoření příjemné atmosféry, což Gavora ve svém Úvodu do pedagogického výzkumu označuje pod pojmem raport. Jedná se o uvolnění mezi tazatelem a odpovídajícím, ke kterému může dojít například počátečním dialogem o všedním tématu, před zahájením samotného rozhovoru. (Gavora, 2000, s. 164) Dalším důležitým činitelem je realizace rozhovoru v přirozeném prostředí respondenta (tedy např. v místě bydliště, v místě výkonu své profese apod.). Tyto prvky podporují nejen příjemný pocit a uvolnění při rozhovoru, ale také větší otevřenost dotazovaného.

Při setkání s respondenty jsem se snažila svým vystupováním navodit již zmíněný raport. Poté jsem je znovu seznámila s cílem svého šetření. Odpovědi jsem si rovnou zaznamenávala, i z toho důvodu, že jsem chtěla vyzkoušet jinou metodu oproti klasickému přepisu rozhovoru z nahrávky, který jsem prováděla v případě Petra Sýkory. Snažila jsem se zapisováním odpovědí rozhovor nerušit, aby neměl dotazovaný pocit, že ho dostatečně nevnímám. Přistupovala jsem ke každému individuálně. Díky osobnímu kontaktu s dotazovanými jsem měla také možnost sledovat jejich neverbální komunikaci, která posloužila jako doplnění k mluvenému projevu.

Tato část práce si klade za cíl vyhodnotit informace získané pomocí vlastního výzkumné šetření. Text je rozdělen **podle jednotlivých tazatelských výzkumných otázek**. Vedle předem připravených tazatelských otázek jsem se doptávala na doplňující informace s ohledem na konkrétní odpověď respondenta.

TVO 1: Co vás vedlo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem? / Jaký byl první impulz?

Většina respondentů se shoduje, že k dobrovolnictví je vedla touha pomáhat. R4 vedl k rozhodnutí zdravotní stav a R2 uvádí, že impulzem byla tragická smrt v rodině. R7 zároveň dodává, že v době, kdy se rozhodl vstoupit do dobrovolnictví a oslovil nejmenovanou neziskovou organizaci, setkal se s negativním postojem kvůli věku a také proto, že není věřící.

TVO 2: Co vás při dobrovolnických činnostech nejvíce motivuje?

R1 uvádí, že ho motivuje skutečnost, že může pomáhat. R2, R4 a R5 zmiňují pocit užitečnosti a radosti z pomáhání, R3 motivuje vidina pokroku a R6 shodně s R7 uvádí, že motivací je pro ně dobrá parta ve skupině dobrovolníků.

TVO 3: Co vám dobrovolnické aktivity přináší? / Jaké to má výhody? / Největší osobní přínos?

Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti téměř shodně. Uvádí, že dobrovolnictví jim přináší poznávání nových lidí, nové zkušenosti a zároveň dovednosti, které získávají během svých aktivit. R1 a R3 uvádí jako výhodu poznání hodně lidí, mezi kterými si našli přátele, R2, R5 a R6 spatřují výhodu v tom, že smysluplně vyplňují svůj čas a zároveň získávají nové zkušenosti. R4 zmiňuje, že úsměv a poděkování jsou pro něj největší odměnou. R7 naopak tvrdí, že to vlastně výhody nemá, protože to bere čas, ale i peníze. V souvislosti s touto otázkou poukazuje na důležitost koordinátora dobrovolníků, který je pro dobrovolníky nesmírně důležitou osobou. Domnívá se, že v OCH HK je tato pozice zastoupena tím správným člověkem

a proto tým tak skvěle funguje, dále doplňuje, že když se vrací z jakékoli akce, vrací se plný energie.

TVO 4: Existují nějaké překážky nebo obtíže, které Vám ztěžují výkon dobrovolnické činnosti?

R3, R4 a R5 tvrdí, že žádné takové překážky neexistují. R1, R2, R6 a R7 zmiňují nedostatek času, který vyplývá např. z toho, že se jim dobrovolnické akce kříží s prací.

TVO 5: Jaký má názor Vaše rodina a okolí na to, že jste dobrovolníkem?

R1 a R6 uvádí, že rodina je ráda a ostatním je to lhostejné, zároveň však přiznává, že o svých dobrovolnických aktivitách moc nemluví. R2 poukazuje na to, že jeho otec byl také dobrovolníkem, tudíž to vnímá pozitivně a v případě okolí se domnívá, že to ostatní nechápu a má pocit, že tak trochu i závidí, ale nepřiznají to. R4 přiznává, že někteří lidé to nechápu. R5 uvádí, že rodina je ráda, že pomáhá, stejně tak jako R3, který dodává, že se rodina i chlubí. R7 zmiňuje, že díky sociálním sítím se o jeho aktivitách dozvěděli známí a příležitostně nabízí různé věci, které by se daly nějakým způsobem využít. Zároveň dodává, že vnímá, že k němu má okolí důvěru.

TVO 6: Vnímáte, že svou činností ovlivňujete okolí?

Zde převažovala odpověď „ne“, konkrétně u R1, R4, R5, R6 a R7, který dodává, že si uvědomuje, že spoustu věcí nezmění, ale zároveň se domnívá, že nejlepší je jít dobrým příkladem. Myslí si, že většina lidí je slušných, jen třeba nemá tu správnou příležitost dělat něco dobrého pro ostatní. Vnímá se jako prostředník, který pomůže, když je to zrovna potřeba.

TVO 7: Změnilo dobrovolnictví Vaše životní postoje a názory?

Zde se dobrovolníci neshodnou. R1 si myslí, že nezměnilo, i když v průběhu dobrovolnických aktivit poznal spoustu lidí s těžkými osudy. R2 poukazuje na fakt, že pomáhá celý život a postoje ani názory se nezměnily. R3 a R4 a R5 naopak shodně tvrdí, že rozhodně ano. R4 uvádí, že se životní postoje změnily zejména díky poznání přístupu a odpovědnosti nebo nezodpovědnosti druhých k životu. R7 hovoří o ovlivnění postojů v důsledku návštěvy Ruska před 10 lety, kde viděl lidi, kteří mají opravdu nouzi, a poukazuje na to, že nechápe stížnosti některých lidí na banální věci, které ve skutečnosti nejsou žádnými problémy. Své názory přehodnotil i na základě zkušenosti, kterou měl z Azylového domu, kde se poprvé v životě setkal hned s dvěma týranými muži.

TVO 8: Co Vás motivuje v současné době k vykonávání dobrovolnictví?

Zde se opakuje potřeba a touha pomáhat, konkrétně u R1, R5 a R6. R2 motivuje hlavně to, že se naučí něco nového od dětí, které doučuje, hovoří o „novém myšlení“. R3 motivuje čas strávený s dětmi, které chce naučit, aby i oni, až budou starší, také pomáhaly ostatním. R4 motivuje hlavně dobrý pocit. Pro R7 je motivací to, že ho to stále baví i po tolika letech. Sám o sobě mluví jako o „divném“, což mu někdy i okolí dává najevo. V tomto případě stojí za zmínku, že se jedná o člověka, který v době své dovolené jezdí pomáhat jako údržbář do jedné organizace. Tvrdí, že je to pro něj opravdu dovolená, protože tam není signál.

TVO 9: Kde jste získali informaci o možnosti vykonávat Vaši současnou dobrovolnickou činnost?

Většina respondentů získala informace na webových stránkách, R2 uvádí jako zdroj své kamarády, R3 školu a R4 noviny.

TVO 10: Existují v současnosti nějaké důvody, které by mohly vést k ukončení Vaší dobrovolnické činnosti?

Zde se všichni dobrovolníci shodli na odpovědi „ne“. R1 uvádí, že pouze zhoršení zdravotního stavu a R2 pouze těžké onemocnění. R7 tvrdí, že existuje pouze jeden důvod a tím je smrt. Dodává, že to zkrátka bude dělat pořád.

TVO 11: Jakým způsobem by podle Vás OCH HK mohla získat více dobrovolníků?

R1, R5 a R6 neví. R2 uvádí jako způsob vlastní činnost a také si myslí, že vše je o rodině a o výchově potomků. R3 si myslím, že je potřeba se snažit o to, aby se o dobrovolnictví dozvědělo co nejvíce lidí, např. ve školách. R4 si myslí, že je na každém, zda se stane dobrovolníkem. R7 se domnívá, že je důležitá osvěta, že když člověk bude chodit a říkat, že je to fajn, že se třeba najde někdo, koho to zaujme a půjde to zkusit. Jako příklad uvádí chlapce, kteří jdou společně na fotbal.

TVO 12: Existuje něco, co Vám ve stávajícím zaměstnání nebo rodinném zázemí chybí a byl to impulz pro vstup do dobrovolnické činnosti?

Většina respondentů opět odpověděla „ne“. R2 dodává, že impulzem by mohl být odchod blízké osoby. R7 doplňuje, že jeho otec také vždycky pomáhal a proto mu to přijde normální, nemá důvod typu, že v rodině se vyskytuje např. postižený člověk. Uvádí, že ho to neskutečně baví a za pozitivní považuje fakt, že součástí Kruhu dobrovolníků jsou pěkné holky.

TVO 13: Jak byste se charakterizoval/a? Jaké jsou Vaše typické vlastnosti?

R1, R5 a R6 se považují za spolehlivého člověka, R2 by se charakterizoval jako člověk upřímný, veselý, sympatický a altruistický. R3 jako společenský, vtipný, spolehlivý a komunikativní. R4 o sobě říká, že je filantrop a introvert. R7 o sobě říká, že je hodný, slušný a snaží se, aby když jeho otec někde přijde, aby se za něj nemusel stydět. „*Neodsuzuji nikoho, že je bez práce, může se to stát každému. Pohybují se mezi bezdomovci a jsou mezi nimi bývalí podnikatelé, inženýři. Jen chci říct, že se to může stát každému.*“ Otevřeně o sobě říká: „*Jsem zkrátka blázen.*“

TVO 14: Splnila dobrovolnická činnost Vaše očekávání?

Šest ze sedmi respondentů odpovídá, že „ano“. R2 dodává, že „na 200%“. R7 tvrdí, že neměl žádná očekávání.

TVO 15: Věnoval se, nebo se věnuje dobrovolnictví někdo z Vaší blízké rodiny?

U všech respondentů se v rodině nebo okolí vyskytuje někdo, kdo buď pomáhá, nebo dříve pomáhal.

TVO 16: Jste spokojen/a s oceňováním (pochvalou, poděkováním) ze strany OCH HK? Motivuje Vás to?

Všichni respondenti odpověděli shodně, že „ano“. R2 dodává, že největší motivací pro něj jsou rozzářené dětské oči. R4 zmiňuje koordinátorku dobrovolníků, která má ke všem úžasný přístup. „*Ona je takové světlo, které ukazuje cestu.*“

4.5 Shrnutí výzkumných dat

Vzhledem k počtu zkoumaných respondentů nelze tvrdit, že zjištěnou motivaci lze zobecnit na všechny dobrovolníky, nicméně považuji získaná data za důležitá, neboť výzkum nabízí pohled do motivace dobrovolníků, kteří přispívají ke zkvalitnění služeb ve vybrané organizaci.

V této části se pokusím shrnout výsledky výzkumného šetření a odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaké jsou motivační faktory u dobrovolníků?“ Respondenti se shodují na tom, že motivací je pro ně touha pomáhat, být užitečný a smysluplně využívat čas.

Respondenti dále vnímají jako normální, že pomáhají, dobrovolnictví je přirozenou součástí jejich životů. Dobrovolnická činnost pro ně znamená nové možnosti, zkušenosti, získání nových dovedností, navazování vztahů. Motivace je pro respondenty samozřejmě velmi důležitá. Vztahy a stejně sympatizující lidé jsou pro respondenty hnací silou a velkou podporou. Možnost sdílet svoje zkušenosti a pocity s druhými považují za dobrou věc. V neposlední řadě je pro ně asi největší motivační skutečnost, že dělají dobrou věc a pomáhají tam, kde je potřeba. Dobrovolník má díky dobrovolnictví ze sebe lepší pocit, cítí se užitečný a potřebný, a považuje dobrovolnictví jako způsob k získání nových přátel. Respondenti se shodují, že vnitřní motivací je pro ně samotná dobrovolnická činnost, která jim přináší určitý druh uspokojení. Zajímavé je, že u všech respondentů se v rodině vyskytuje někdo, kdo také nějakým způsobem pomáhá.

Ve výzkumném šetření jsem zkoumala nejen shodné motivační prvky, ale hledala jsem i rozdílné znaky. Nepřekvapilo mě zjištění, že mezi zásadní motivační prvky patří touha pomáhat a snaha být užitečný, nicméně přiznávám, že se objevily určité odpovědi, nad kterými jsem se následně zamýšlela. Mezi tyto odpovědi jsem zařadila zkušenost Respondenta 7, který popisoval negativní zkušenost, kterou zažil při oslovení organizace, ve které se chtěl stát dobrovolníkem.

Neshodu jsem zaznamenala u otázky, která si kladla za cíl zjistit, zda se v průběhu dobrovolnických aktivit nějakým způsobem změnily u dobrovolníků životní postoje a názory. Část respondentů odpověděla, že ne a část respondentů, že rozhodně ano.

Reflexe vlastní zkušenosti.

Jak jsem již zmínila v úvodu, dobrovolnictví se věnuji, oproti mým respondentům však kratší dobu a po absolvovaných rozhovorech musím konstatovat, že se dá říci, že i v menším měřítku, dovoluji si však několik postřehů, které jsem získala během mého působení.

V první fázi jsem vnímala dobrovolnictví „jen“ jako dobrý způsob trávení volného času s bonusem, kterým bylo to, že někomu pomůžu, nebo udělám radost. Postupem času jsem došla k závěru, že je to vlastně mnohem víc, že mě to obohacuje. Těžko se mi vysvětluje lidem, že mě to baví a naplňuje, i když za to není finanční odměna, protože odměnou je pro mě právě to obohacení, které má pro mě vyšší hodnotu. To je možná důvod, proč já, i respondenti nemají potřebu o dobrovolnictví mluvit, pokud se je na to někdo vyloženě nezeptá. Musím také říct, že role koordinátora je pro dobrovolníky klíčová. Když máte nad sebou někoho, kdo Vás motivuje, chválí, děkuje, chová se k Vám slušně a je pokorný, máte zkrátka motivaci pokračovat dál, i když se Vám zrovna někam nechce, nebo se Vám to úplně nehodí. Během rozhovorů jsem zaznamenala určitou shodu v osobnostních rysech, kterými dobrovolníci disponují. Patří mezi ně spolehlivost, zodpovědnost, pokora, empatie. Dobrovolníky vnímám jako specifickou skupinu lidí, kteří jsou schopni empatie, která přesahuje jakýsi pomyslný kruh rodiny a nejbližšího okolí.

ZÁVĚR

„Na dobrovolníky je často pohlíženo jako na amatéry. Ale uvědomte si, že Noemova Archa byla postavena amatéry, zatímco Titanic byl postaven profesionály.“ Susan J. Ellis

Předložená bakalářská práce měla za cíl zjistit, jaké jsou motivační prvky, které působí na motivaci dobrovolníků věnujících se dobrovolnickým aktivitám ve vybrané organizaci. Také mě zajímalo, jaké rozdíly či shodné znaky tito dobrovolníci vykazují. Okrajově jsem se zaměřila i na jejich osobnost, kdy jsem pomocí některých tazatelských otázek zkoumala jejich osobnostní rysy.

V teoretické části jsem se v první kapitole zaměřila na vysvětlení základních pojmů, které souvisí s motivací. Jedná se o samotnou motivaci, motivy a zdroje motivace, tuto kapitolu jsem uzavřela rozhovorem se zakladatelem nadace Dobrý anděl. V další kapitole jsem se zabývala fenoménem dobrovolnictví, jeho legislativní úpravou a základními pojmy. Závěr kapitoly byl věnován psychologickému kontextu dobrovolnictví, kde jsem se zaměřila na prosociální chování. S ohledem na zvolené téma jsem se v poslední kapitole teoretické části okrajově zabývala neziskovými organizacemi, kde jsem se podrobněji zaměřila na Oblastní charitu, která byla klíčovou organizací pro mé empirické šetření.

Nejvýznamnějším motivačním prvkem je pro dobrovolníky touha pomáhat a snaha být užitečný. Z výsledků výzkumu vyplývá, že podstatným aspektem v oblasti motivace je také zvědomování smyslu jejich vykonané práce. Až už se jedná o konkrétní příklady, které se týkají přímo daných dobrovolníků nebo uvědomění si, že jsou součástí většího celku (celé organizace), která vykonává něco dobrého a smysluplného.

Překážky dobrovolníci vnímají hlavně ve sladění dobrovolnictví a dalších aktivit. Neméně důležitá je také osobnost koordinátora dobrovolníků, kde se respondenti shodovali v kladení důrazu na důležitost jeho způsobu komunikace, míry podpory, osobního přístupu a ocenění odvedené práce.

Zvolená výzkumná metoda se osvědčila v tom, že mohli respondenti na kladené otázky odpovídat vlastními slovy a bylo možné hned reagovat, případně položit doplňující otázku. Za menší úskalí považují skutečnost, že někteří dobrovolníci mohli být ostýchaví a neměli potřebu se rozmlouvat. V této souvislosti dodávám, že většinu dobrovolníků jsem sice měla možnost potkat na různých akcích, které OCH HK pořádá, nicméně nemohu tvrdit, že se známe dobře.

I přes tuto skutečnost považuji zvolenou metodu kvalitativního výzkumu za vhodně zvolenou s ohledem na malý počet respondentů.

Klíčová je zejména kapitola o motivaci dobrovolníků, která je zkoumána pomocí empirických výzkumů, neboť motivace je z velké části individuální záležitostí jedince. Stejně tomu bylo i v této bakalářské práci. Nalezla jsem však některé motivy, které byly u respondentů shodné.

Ve většině případů se výsledky provedeného výzkumu shodují s východisky uvedenými v teoretické části bakalářské práce.

Bakalářská práce může být užitečným zdrojem informací o problematice motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti zejména pro studenty, kteří mají k této oblasti blízko. Stejně tak může být užitečná pro laickou veřejnost, která se chce dozvědět více o dnešním fenoménu. Dobrovolnictví jako takové je velmi obsáhlým tématem a nabízí se řada možností, jak se dá ještě uchopit a zkoumat. Práce tak může sloužit i jako další podklad pro budoucí výzkumy dobrovolnictví.

Závěrem bych dodala, že v dobrovolnické činnosti nalezneme mnoho benefitů, mezi které patří například možnost podílet se na zajímavých projektech, za přínos považuji možnost seznámit se s lidmi, se kterými běžně člověk nepřijde do styku a v neposlední řadě vnímám zkušenost s dobrovolnictvím jako příležitost pro utváření osobnosti. Dobrovolnictví může také učit nelehkou disciplínu, za kterou považuji „**nemít předsudky**“.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

ARISTOTELÉS. *Etika Nikomachova*. 3., nezměn. vyd. Přeložil Antonín KRÍŽ. Praha: Rezek, 2009. ISBN 80-86027-29-5.

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie v řízení firmy: cesty efektivního využití lidského potenciálu podniku: vysokoškolská učebnice pro studující Vysoké školy ekonomické v Praze i studující ekonomických fakult jiných vysokých škol*. Praha: Prospektrum, 1994. ISBN 80-717-5010-7.

BENEDÍKOVÁ, Luisa. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Praha: HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 2012

BOLZANO, Bernard. *O pokroku a dobročinnosti*. Přeložil Vladimír HOŘEJŠÍ. Praha: Vyšehrad, 1951. Politická knihovna Československé strany lidové.

BOUKAL, Petr. *Nestátní neziskové organizace: (teorie a praxe)*. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1650-9.

DOSTÁL, Jakub a Jana SOUKOPOVÁ, ed. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při řešení následků povodní v ČR: sborník z workshopu a semináře Protipovodňového vzdělávacího a výzkumného centra*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-6713-4.

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.

FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. Praha: Agnes a NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HEWSTONE, Miles a Wolfgang STROEBE, ed. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-092-5.

KOSINA, Karel. *Dobrovolnictví a metodika práce s dobrovolníky*. 1. vyd. Praha: AGNES, 2003. ISBN 80-902633-X-7.

LUDWIG, Petr. *Konec prokrastinace: [jak přestat odkládat a začít žít naplno]*. V Brně: Jan Melvil, 2013. Briquet. ISBN 978-80-87270-51-6.

MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7.

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

MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-80-7464-462-7.

MLČÁK, Zdeněk. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7368-857-8.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6.

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

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0577-x.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie osobnosti*. Praha: Management Press, 1993. ISBN 80-85603-34-9.

NIETZSCHE, Friedrich. *Tak pravil Zarathustra: kniha pro všechny a pro nikoho*. Přeložil Otokar FISCHER. Praha: XYZ, 2009. ISBN 978-80-7388-147-4.

NOVOTNÝ, Michal a Ivana STARÁ. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Vyd. 2. dopl. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697-5.

PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3.

REKTOŘÍK, Jaroslav. *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2010. ISBN 978-80-86929-54-5.

ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: [obor v pohybu]*. Praha: Grada, 2007. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1174-4.

ŠKARABELOVÁ, Simona. *Definice neziskového sektoru: sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS*. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, c2005. ISBN 80-239-4057-0.

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

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.

ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6.

ZRZAVÝ, Jan. *O egoismu všeho živého*. In *Vesmír* 77, 67, 1998/2. [on-line]. Dostupné z [www: http://casopis.vesmir.cz/clanek/o-egoizmu-vseho-ziveho](http://casopis.vesmir.cz/clanek/o-egoizmu-vseho-ziveho). [Cit. 2019_11_10].

Výroční zpráva za rok 2018 Hradec Králové: Oblastní charita Hradec Králové, 2008. ISBN 978-80-260-8103-6.

Zákony pro lidi: Zákon č. 198/2002 Sb. [online]. [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

Zákony pro lidi: Zákon č. 586/1992 Sb. [online]. [cit. 2019-12-07]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-586>

Jarmila Klimešová: Co je a co není empatie [online]. [cit. 2019-12-07]. Dostupné z: <https://www.jklimesova.cz/co-je-a-neni-empatie/>

SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ

Seznam obrázků:

Obrázek 1: Nadace Dobrý anděl 22

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Přehled tazatelských otázek 35

Tabulka 2: Přehled respondentů 38