

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

**Bakalářská práce**

2023

Lada Nežádalová

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

## **Motivace dobrovolníků v sociálních službách**

Bakalářská práce

Autor: Lada Nežádalová  
Studijní program: B0923P240001 - Sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce s osobami se sníženou  
soběstačností  
Forma studia: kombinovaná  
Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.



## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Lada Nežádalová</b>
Studium:	F20BK0073
Studijní program:	B0923P240001 Sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Motivace dobrovolníků v sociálních službách</b>
Název bakalářské práce AJ:	Motivation of volunteers in social services

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Bakalářská práce se bude zabývat motivací dobrovolníků působících v sociálních službách. Teoretická část se zaměří na motivaci, dobrovolnictví, roli dobrovolníků i legislativní rámec této problematiky. V praktické části budou zjišťovány motivační faktory dobrovolníků v sociálních službách vykonávajících svoji činnost na území okresu Chrudim. Informace získané kvalitativní metodou polostrukturovaného rozhovoru poslouží k následnému rozboru a popsání primárních motivačních faktorů, které ovlivňují práci dobrovolníků.

FRIČ, Pavol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes). Praha: NROS, 2001. ISBN isbn80-902633-7-2. 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. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.

Zadávací pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.
Oponent:	Mgr. Michal Trousil, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	15.6.2022

## **Prohlášení**

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

V Prachovicích dne 6.4.2023

Lada Nežádalová.....

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za cenné rady, ochotu a velmi vstřícný přístup při psaní bakalářské práce.



## **Anotace**

NEŽÁDALOVÁ, Lada. *Motivace dobrovolníků v sociálních službách*. Hradec Králové, 2023, 56 stran, Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Bakalářská práce se zabývá tématem motivace dobrovolníků v sociálních službách. Teoretická část práce se zaměřuje na objasnění pojmů souvisejících s tématem, jako je dobrovolnictví v obecné podobě a dobrovolnictví charakterizované ve vztahu k sociálním službám. Druhá část teoretické části je pak vztažena k výkladu pojmů souvisejících se samotnou motivací, tj. prosociálnímu chování a obecné motivaci.

Empirická část práce zkoumá charakter motivace vedoucí dobrovolníky k činnosti v sociálních službách. V rámci tří dílčích výzkumných otázek je zkoumána jejich prvotní motivace, vlastní zkušenost a zhodnocení činnosti a motivace vedoucí k pokračování v dobrovolnictví. Odpovědi na výzkumné otázky byly získány metodou kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů.

**Klíčová slova:** dobrovolník, sociální služby, dobrovolnictví, altruismus, motivace

## **Annotation**

NEŽÁDALOVÁ, Lada. *Motivation of volunteers in social services*. Hradec Králové, 2023, 56 pages. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Faculty of philosophy, Institute of Social work. Leader of the Bachelor Degree Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

The bachelor thesis deals with the topic of motivation of volunteers in social services. The theoretical part of the thesis focuses on clarifying concepts related to the topic, such as volunteering in general and volunteering characterized in relation to social services. The second part of the theoretical part is then related to the interpretation of terms related to motivation itself, i.e. prosocial behavior and general motivation.

The empirical part of the thesis examines the nature of motivation leading volunteers to work in social services. Within three sub-research questions, their initial motivation, their own experience and evaluation of activities and motivation leading to continued volunteering are examined. Answers to research questions were obtained using the method of qualitative research through semi-structured interviews.

**Keywords:** volunteering, social services, volunteering, altruism, motivation



## Obsah

Úvod.....	4
I. CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ.....	6
II. TEORETICKÁ ČÁST.....	7
1 Dobrovolník a dobrovolnictví .....	7
1.1 Historie dobrovolnictví .....	7
1.2 Dobrovolník .....	8
1.3 Dobrovolnictví ve vztahu k legislativě .....	9
1.4 Formy dobrovolnictví .....	10
1.5 Oblasti působení dobrovolníků .....	12
1.5.1 Kultura.....	12
1.5.2 Ekologie a životní prostředí.....	12
1.5.3 Zdravotnictví.....	13
1.5.4 Sport.....	13
2 Dobrovolnictví v sociálních službách .....	14
2.1 Sociální služby a jejich historie.....	14
2.2 Formy sociálních služeb.....	15
2.3 Dobrovolníci v sociálních službách a užívané modely dobrovolnictví .....	16
3 Altruismus a prosociální chování .....	18
3.1 Altruismus z pohledu společenských věd .....	18
3.2 Altruismus z pohledu přírodních věd.....	21
4 Motivy a motivace .....	24
4.1 Teorie motivace.....	24
4.2 Motivace k dobrovolnictví .....	25
4.3 Motiv .....	27
4.4 Emoce .....	28
5 Shrnutí teoretické části.....	30

III. PRAKTICKÁ ČÁST .....	31
6 Specifikace cílů práce .....	31
7 Výzkumný soubor a metodika výzkumu .....	34
7.1 Výzkumný soubor .....	34
7.2 Metodika výzkumu .....	35
7.3 Etická rizika .....	36
8 Výsledky .....	37
9 Shrnutí výsledků jednotlivých DVO a diskuse .....	44
9.1 Shrnutí výsledků DVO1 a diskuse .....	44
9.2 Shrnutí výsledků DVO2 a diskuse .....	45
9.3 Shrnutí výsledků DVO3 a diskuse .....	46
Závěr .....	47
Seznam použité literatury a pramenů .....	49
Seznam tabulek .....	54
Seznam obrázků .....	55
Seznam příloh .....	56

## **Přehled použitých zkratk**

<b>Ix</b>	Informant a číslo pořadí uskutečněného rozhovoru
<b>DVOx</b>	Dílčí výzkumná otázka a její pořadové číslo
<b>TOx</b>	Tazatelská otázka a její pořadové číslo

## Úvod

Bakalářská práce se zabývá charakterem motivačních faktorů, které vedou dobrovolníky k působení v oblasti sociálních služeb. Tyto motivace byly zkoumány u dobrovolníků působících v dobrovolnickém centru neziskové organizace poskytující sociální služby na území bývalého okresu Chrudim.

Teoretická část práce popisuje pojmy a výsledky výzkumu jiných autorů zabývajících se tematikou dobrovolnictví. Nejprve je zde vysvětlen samotný pojem dobrovolnictví v obecné podobě, tj. jeho historie, oblasti, ve kterých dobrovolníci působí a také jeho vztah k české legislativě. Následně je oblast dobrovolnictví vztažena konkrétně k oblasti sociálních služeb a jejich charakteristice. Druhá část teoretické práce se věnuje tématu prosociálního chování, které je základním předpokladem pro motivaci dobrovolníků. Zde je porovnáváno vnímání tohoto jevu společenskými a přírodními vědami. Jednotlivá vysvětlení a působení motivace na jedince a její členění z pohledu různých autorů rozebírá závěrečná část teoretické části práce.

Praktická část se zabývá výzkumem motivací u dobrovolníků v sociálních službách, viz výše. Tento hlavní cíl práce byl rozpracován do tří dílčích výzkumných otázek, které se zabývají prvotní motivací ke vstupu do dobrovolnictví, konkrétně sociálních služeb, jak samotní dobrovolníci vnímají svoji práci a co je motivuje k pokračování v dobrovolnictví. Výzkum byl realizován metodou kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů.

Výsledky práce mohou být využity především jako východiska k hlubšímu výzkumu motivací dobrovolníků. Využít ji mohou také dobrovolnická centra ke svému rozvoji a motivaci stávajících dobrovolníků a náboru dobrovolníků nových.

Téma práce bylo zvoleno především z důvodu osobního zájmu autorky o tuto problematiku. Také vzhledem k demografickým výzkumům, které ukazují stárnutí populace, bude do budoucna potřeba dobrovolníků v sociálních službách na vzestupu. Z tohoto důvodu je žádoucí, aby

výzkumy na téma motivace dobrovolníků nadále pokračovaly a pomohly tak k jejímu efektivnímu naplnění.

## **I. CÍL PRÁCE A METODIKA ZPRACOVÁNÍ**

Hlavním cílem práce je zjistit, jaké motivační faktory vedou jedince k dobrovolnickému působení v sociálních službách. Výzkum je orientován na dobrovolníky registrované u nestátní neziskové organizace poskytující své služby na území bývalého okresu Chrudim.

Hlavní cíl práce je doplněn o tři další dílčí výzkumné otázky, které tento cíl práce doplňují:

- Jaký je primární motiv vedoucí informanty k dobrovolnictví v sociálních službách?
- Jak dobrovolníci vnímají své působení v sociálních službách?
- Jaké motivační faktory vedou dobrovolníky k pokračování v jejich činnosti?

V rámci výsledků vyplývajících z kvalitativní metody výzkumu, dojde ke srovnání s teoretickými výstupy, které jsou popisovány různými autory v odborné literatuře. Následně budou formulovány hlavní motivační faktory vedoucí dobrovolníky k práci v sociálních službách. Ty lze využít v získávání nových dobrovolníků do oblasti sociálních služeb, jejichž potřebnost bude žádoucí.

## **II. TEORETICKÁ ČÁST**

### **1 Dobrovolník a dobrovolnictví**

Dobrovolnictví je fenomén, který sahá hluboko do historie člověka. Každý z nás někdy byl nebo bude, alespoň na chvíli, dobrovolníkem. Stejně tak každý člověk chtěl nebo chce být potřebným, vykonat něco pro jiného, a tím pádem i sám pro sebe. V tu chvíli se jedinec alespoň částečně vzdává naplnění svých potřeb a naplňuje potřeby druhých. Pro člověka má tato skutečnost význam tím, že je něčím a pro někoho užitečný. (Kopřiva, 2006)

#### **1.1 Historie dobrovolnictví**

Kořeny dobrovolnictví sahají hluboko do minulosti a první zmínky o něm můžeme nalézt v dílech antických autorů. Tato forma lidské činnosti byla známa i ve vyspělých starověkých civilizacích východní Asie a dozvídáme se o nich z Buddhova učení. V Evropě se dobrovolnictví začalo více uplatňovat v období středověku s nástupem křesťanství. Aktivity dobrovolníků byly zaměřeny především na pomoc potřebným či sociálně slabým. (Levická, Mrázová, 2004)

Počátek dobrovolnictví, které svým charakterem a náplní odpovídá i dnešní době, se datuje v průběhu 19. století v době národního obrození. V této době je patrný nárůst vlasteneckých aktivit, zejména prostřednictvím zakládání spolků na rozvoj vědy, kultury a sportu. Dodnes přetrval např. Sokol či Hlávkova nadace. (Tošner, Sozanská, 2006)

Vznik Československa roku 1918 rovněž podmínil rozvoj spolků různého typu, např. obecních a náboženských. V období první republiky také dochází ke strukturalizaci dobrovolnictví. (Frič a Pospíšilová, 2010) Povaha aktivit byla založena na rozvoji a budování první republiky. Národnostní povaha těchto spolků a sdružení byla příčinou jejich zrušení v období protektorátu, některé z nich se rozvinuly do podoby, která nebyla v rozporu s novým režimem. (Dobrovolník.cz, 2022)

Po druhé světové válce se většinu spolků nepodařilo obnovit díky nástupu socialismu. Dobrovolnictví bylo přerušeno a činnost organizací byla redukována a kontrolována komunistickou stranou. Všechny organizace musely být součástí tzv. Národní fronty. (Tošner, Sozanská, 2006)

Sametová revoluce, která na sklonku roku 1989 přinesla do naší země obnovu demokratického režimu, umožnila opětovný rozvoj dobrovolnické činnosti. Důležitým motivem se stala touha po spolupráci opětovně svobodných obyvatel. Díky tomu, že lidé mohli naplno využívat své znalosti a schopnosti, dochází k prudkému rozvoji různě zaměřených organizací - ekologických, lidskoprávních, sociálních nebo sportovních. Mnohé původní spolky byly obnoveny a byl jim navrácen majetek, např. Junák. Důležitým byl rovněž rok 2001, který byl vyhlášen Mezinárodním rokem dobrovolníků. (Dobrovolník.cz, 2022)

## **1.2 Dobrovolník**

Fenomén dobrovolnictví stojí na ochotě jedince pomáhat a takovému člověku říkáme dobrovolník. Typického dobrovolníka vzhledem k přítomnosti různých kombinací vlastností, charakteru apod. nelze jednoznačně popsat. Literatura se však shoduje na tom, že se jedná o člověka, který je spolehlivý a díky své motivaci akceptuje stejné nasazení pro výkon činnosti jako placený zaměstnanec.

Mezi další obecné charakteristiky dobrovolníka patří jeho ochota poskytnout své schopnosti ve prospěch druhých bez nároku na finanční odměnu. Například dle Tomečkové (2012:8) je dobrovolníkem *“každý kdo ze své svobodné vůle, ve svém volném čase vykonává činnost ve prospěch druhých lidí či společnosti bez nároku na jakoukoliv finanční odměnu.”* Warburton a Oppenheimerová (2000) považují za dobrovolníka člověka, který nejen věnuje svůj čas ostatním, ale také svojí činností pro druhé obohacuje sám sebe a tím prospívá jak společnosti, tak sám sobě ve formě rozvoje osobnosti.



Nasazení dobrovolníků vytváří pozitivní energii a jejím prostřednictvím lze v různých oborech lidské činnosti nalézt inovativní řešení daných problémů a úkolů. (Tošner, Sozánková, 2006) Janíčková a Zmeškalová pak dávají dobrovolníkovi moc realizovat vyšší hodnoty lidstva jako je mír, svoboda, bezpečí či spravedlnost pro všechny. (Janíčková, Zmeškalová, 2011)

V prostředí České republiky je dobrovolník rovněž definován zákonem, konkrétně zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tento zákon je účinný od 1. ledna 2003. Dobrovolník je v něm definován jako *“fyzická osoba, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. Osoba musí být starší 15 let v případě výkonu služby na území České republiky, či starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí.”* (Zákon č. 198/2002 sb., o dobrovolnické službě)

### **1.3 Dobrovolnictví ve vztahu k legislativě**

Činnost dobrovolníků upravuje především zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (Zákon o dobrovolnické službě). Díky právnímu zakotvení dobrovolnictví se stal tento fenomén obecně známý a uznávaný. Zákon vnesl do prostředí České republiky pojmy, které byly v Evropě obvyklé, jako je např. vysílající a přijímající organizace, proces akreditace apod. Pracovníci Ministerstva vnitra mohou mít kontrolu nad procesem výběru dobrovolníků a jejich kompetence k dané činnosti a jaká rizika jejich dobrovolná aktivita přináší, a jak jsou proti těmto rizikům chráněni. (Hestia, 2022)

Zákon o dobrovolnické službě definuje dobrovolnickou službu *„jako činnost, při které dobrovolník poskytuje pomoc nezaměstnaným, 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, 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, nebo 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)*

Za dobrovolnickou službu není považována činnost, která má za cíl uspokojení osobních zájmů, či souvisí s podnikáním, jinou výdělečnou činností nebo pracovněprávním vztahem. (Zákon č. 198/2002 sb., o dobrovolnické službě)

Dobrovolníci vykonávají svoji činnost na základě smlouvy tzv. vysílající organizace. Jedná se o organizaci, pro kterou dobrovolník vykonává svoji dobrovolnou činnost. Tato smlouva musí být uzavřena mezi dobrovolníkem a organizací, u které vykonává činnost v případě, že u ní dobrovolník působí dlouhodobě. Dlouhodobou dobrovolnickou činnost definuje zmiňovaný zákon jako činnost vykonávanou po dobu delší než 3 měsíce. Písemnou smlouvu musí mít uzavřenou i dobrovolníci působící v zahraničí včetně těch, kteří vykonávají činnost krátkodobě. (Zákon č. 198/2002 sb., o dobrovolnické službě)

Dalším důležitým pojmem je přijímací organizace. *“Jedná se o fyzickou osobu nebo veřejně prospěšnou právnickou osobu, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopna dostát závazků této smlouvy,”* (Zákon č. 198/2002 sb., o dobrovolnické službě)

#### **1.4 Formy dobrovolnictví**

Nejrozšířenějším typem dělení dobrovolnictví do různých kategorií je na dobrovolnictví formální a neformální. Formální typ představuje práci dobrovolníka ve veřejné sféře, např. neziskové organizaci. Neformální dobrovolnictví pak zahrnuje pomoc bez nároku na odměnu mimo veřejný prostor, např. v rodině či sousedskou výpomoc. (Mlčák, Záškodná, 2013)

Tošner a Sozanská (2006) pak dále pracují s formami dobrovolnictví s ohledem na dílčí charakteristické prvky, které je ovlivňují:

- **Historický vývoj** - vymezuje evropský model dobrovolnictví komunitního, které je vývojově starší a manažerského, který pochází z Ameriky.
- **Cesta, kterou se dobrovolnictví ubírá** - dělí dobrovolníky do následujících podkategorií:
  - Dobrovolnictví vzniklé “zdola nahoru” - představuje neformální skupinu osob, ze které vlivem času a společného zájmu vzniká skupina formální.
  - Dobrovolnictví působící “zvenčí dovnitř” - představuje práci profesionálních pracovníků, kteří s dobrovolníky spolupracují nebo je organizují.
- **Role, kterou dobrovolnictví v organizaci zaujímá** - se liší dle povahy subjektu, v rámci kterého dobrovolníci působí. Může se jednat o subjekt, který je na práci dobrovolníků přímo závislý. V jiných se vyskytují dobrovolníci vykonávající určité činnosti a v neposlední řadě se jedná o subjekty, pro jejich fungování není nezbytná přítomnost dobrovolníků.
- **Časové vymezení** - představuje dělení dle množství času, které dobrovolník vynakládá na výkon své činnosti:
  - Dobrovolnictví v rámci jednorázových akcí - zahrnuje zúčastnění se na sbírkách a koncertech konaných jednou či jen několikrát ročně.
  - Dobrovolnictví dlouhodobé - se vyznačuje pravidelností a vyžaduje spolehlivost dobrovolníka.
  - Dobrovolná služba - představuje dlouhodobý závazek trvající měsíce nebo roky a je náročná na přípravu dobrovolníka.

## **1.5 Oblasti působení dobrovolníků**

Dobrovolníci v současné době působí v mnoha oblastech lidské činnosti. Většina z nich nalézají své uplatnění u neziskových organizací, které se zaměřují na určitou skupinu aktivit. Jejich cílem není dosažení zisku, ale realizování aktivit ve vybrané oblasti působnosti. (Tošner, Sozanská, 2006)

### **1.5.1 Kultura**

Působení dobrovolníků v kultuře je dnes již běžnou automatickou součástí sociálních vazeb v obcích a městech. V tomto odvětví tvoří nejaktivnější skupinu senioři. *„Kultura hraje zásadní roli při vytváření místních komunit. Zejména lokální kulturní aktivity jednoznačně přispívají k mezigeneračnímu sdílení a učení a mají velký potenciál pro sdílení a přenos kulturních hodnot z generace na generaci.“* (Gregoriniová, Klementová, 2021:39)

Mezi aktivity spojené s kulturou můžeme řadit i dobrovolníky, kteří se zabývají ochranou a rekonstrukcí drobných památek či spravují a vedou kroniky svých obcí nebo jsou udržovateli tradic. (Šimková, 2011)

### **1.5.2 Ekologie a životní prostředí**

Tématům z oblasti ekologie a životního prostředí se v posledních několika letech věnuje značná pozornost a potřebu pečovat o naše prostředí si uvědomuje stále více lidí. Tato péče je zajišťována dobrovolníky různými formami, např. čištěním studánek, úklidem odpadů v okolí bydliště dobrovolníků, ale také ochranou rostlin a živočichů. (Šimková, 2011) V některých případech dostává práce dobrovolníků v oblasti ochrany přírody rozměr občanské vědy, tzv. citizen science. Tyto aktivity rozvíjí např. Česká společnost ornitologická. (Hellinger, 2022)

Ekologičtí dobrovolníci jsou velmi dobře organizováni a díky schopnosti spolupracovat s dalšími subjekty se zapojují

i do mezinárodních aktivit. V poslední době také častěji vystupují v médiích. (Tošner, Sozanská, 2006)

### **1.5.3 Zdravotnictví**

Dobrovolnictví v oblasti zdravotnictví se začalo systematicky zviditelňovat od roku 2000. Nejvíce dobrovolníků působí zejména v lůžkových zdravotnických zařízeních. Pomoc je poskytována jak lidem nemocným, tak lidem s různými typy postižení, jejímž cílem je návrat těchto lidí do společnosti a každodenního standardního života. V této oblasti se často propojuje oblast zdravotnictví se sociální oblastí, přičemž hranice oboru je těžké jednoznačně určit. Dobrovolníci v nemocnicích plní roli “nástroje” k aktivizaci pacienta, podporují ho a utvářejí jeho psychickou pohodu. Zároveň poskytují zdravotnickému personálu čas a prostor pro výkon odborných činností, a tím zlepšují efektivitu zdravotních služeb. Svoji přítomností rovněž navozují příjemnou atmosféru daného místa. (Pilát, 2015)

### **1.5.4 Sport**

Hodaň a Hobza (2010) považují dobrovolnické aktivity za základní kámen systému tělesné kultury. Bez dobrovolníků by sport nebyl dostupný pro velkou část obyvatel. Za problematické považují fakt, že tuto činnost mohou provozovat pouze kvalifikované osoby. Tento problém často bývá obcházen z důvodu malého počtu takto kvalifikovaných lidí.

Oblast sportu patří mezi jednu z nejoblíbenějších možností dobrovolnických aktivit. Tím mohou vznikat a existovat amatérské sportovní kluby a mohu se pořádat sportovní akce. Většina sportovních organizací je na činnosti dobrovolníků značně závislá a množství jimi odvedené práce je velké. (Novotný, 2011)

## 2 Dobrovolnictví v sociálních službách

Působení dobrovolníků v sociálních službách má výrazný vliv na množství a kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Na rozdíl od jiných oblastí, které také využívají dobrovolníky, jsou sociální služby specifické nejen svým rozsahem, ale i oblastí působnosti a klienty. Dobrovolníci přinášejí do vztahů mezi poskytovatelem a klientem zvýšení kapacity pro výkon služby a samotný dobrovolník může být na rozdíl od zaměstnance klientovi bližší z hlediska geografie, věku, mentálně nebo svými specifickými zájmy a zkušenostmi. Neméně důležitou výhodou dobrovolníka v sociálních službách je schopnost překonávání propasti mezi ním a klientem. (Hestia, 2022)

### 2.1 Sociální služby a jejich historie

Zákon o sociálních službách definuje sociální služby jako *“činnosti nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.”* (Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách)

Dle Tomeše (2010:38) můžeme konstatovat, že *“termín sociální služba je používán k označení druhu sociální péče poskytované konáním (službou) státní (obecní instituce ve prospěch jiné osoby, šířející činnosti (výkonu) ve prospěch občanů poskytovaných soukromoprávní nebo veřejnoprávní instituce, sociální práce (odborná činnost profesionálních pracovníků) ve prospěch lidí v sociální nouzi.”*

Sociální služby můžeme rozlišovat v rámci širšího nebo užšího pojetí. Širší pojetí zahrnuje služby, které jsou poskytovány veřejnosti prostřednictvím státu a užší pojetí představuje služby, které jsou garantovány, vykonávány a regulovány státem a jsou činnostmi vedoucími k soběstačnosti osob, jejich sociální integraci a působí proti jejich sociálnímu vyloučení. (Horecký, Tajanovská, 2011)

Před revolučním rokem 1989 se sociální služby zaměřovaly především na pečovatelskou činnost a služby pobytového typu, především

se jednalo o domovy pro seniory a ústavy sociální péče. Tuto činnost upravoval zákon č. 100/1988 sb., o sociálním zabezpečení. Legislativa nedefinovala kvalitu poskytování sociálních služeb ani ochranu práv osob, kterým byly tyto služby poskytovány. Změnou režimu v listopadu 1989 došlo i ke změnám pojetí sociálních služeb, zejména ze strany nestátních neziskových organizací. (Vrbický, 2014) Rozvoj poskytování sociálních služeb kromě zmíněných neziskových organizací, které působily jako občanská sdružení, posílily i církevní organizace zřízené dle zákona č. 308/1991 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností. (Pilát, 2015)

S dynamickým rozvojem sociálních služeb došlo k úpravám a zkvalitnění přístupu k právům a ochraně uživatele sociálních služeb a transparentnost jejich poskytování. Do popředí se dostaly cíle sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení. Rokem 1999 počala tvorba akreditačních standardů pro jednotlivé druhy poskytovaných sociálních služeb a následující rok se rozběhly práce na registračních standardech. (Vrbický, 2014)

## **2.2 Formy sociálních služeb**

Zákon o sociálních službách dělí formy sociálních služeb následovně:

- *„Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.“*
- *„Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.“*
- *„Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.“*
- *„Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.“*

- „Při poskytování sociálních služeb lze ty činnosti, u nichž to je možné a vhodné, poskytovat v distanční formě. Poskytováním činnosti v distanční formě se rozumí poskytování činnosti zajišťující potřeby osoby bez přímého vzájemného kontaktu zaměstnanců poskytovatele sociálních služeb a osoby, zejména prostřednictvím elektronických nebo zásilkových služeb.“ (Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách)

### **2.3 Dobrovolníci v sociálních službách a užívané modely dobrovolnictví**

Sociální služby patří mezi dobrovolníky k nejvyhledávanější oblasti jejich působnosti. (Frič, 2001) V rámci svých činností jsou obvykle v přímém kontaktu s příjemcem pomoci, tj. uživatelem sociálních služeb. Jejich obrovský přínos spočívá v tom, že na rozdíl od zaměstnanců v sociálních službách, mohou vnést do kontaktu s uživatelem i organizace samotné neformálnost a přátelství. Tím zkvalitňují nejen přístup ke klientovi, ale také jeho životní situaci. (Tošner, Sozanská, 2006) Toto potvrzuje i Matoušek (2003), který spatřuje přínos zejména v angažovanosti, pružnosti a osobním přístupu.

Náplň práce dobrovolníků v sociálních službách je značně rozmanitá. Ačkoliv nemohou vykonávat ty činnosti, které jsou vázané na specifickou odbornost, mohou společně s těmito zaměstnanci efektivně pracovat a obsáhnout široké spektrum činností. Může se jednat např. o individuální práci s uživatelem služby (dětmi, mládeží, seniory), osobní asistenci či provází klienta při jeho volnočasových aktivitách. Mohou také vypomáhat v administrativě a vzdělávání klientů. (Matoušek, 2003) Nejvíce jsou dobrovolníci využíváni v nízkoprahových centrech pro děti a mládež, domovech pro seniory a k sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi. (Lusková, Lusková, 2012)

V rámci sociálních služeb se můžeme setkat s dvěma základními typy, tzv. dobrovolnictvím IN a dobrovolnictvím OUT. (Hestia, 2022)



Dobrovolnictví IN se týká především klientů a pacientů v rezidenčních zařízeních. Cílí na osoby vyššího věku a osoby se zdravotním postižením. Základní myšlenkou je efektivní využití volného času klientů. Tito dobrovolníci klienty aktivizují např. hraním společenských her, zpěvem, hraním na hudební nástroje ve skupinách a pořádáním besed na různá témata pro celé skupiny. Tyto činnosti bychom mohli souhrnně nazvat nespecifickou rehabilitací. (Hestia, 2022)

Dobrovolnictví OUT je doplňkem terénní a ambulantní péče. Zahrnuje dobrovolnou osobní asistenci. Tento vztah dobrovolníka a klienta je založen na principu vzájemné souhry dvou lidí - potřebného člověka (klient) a pomáhajícího člověka (dobrovolník). Klienti si mohou svého dobrovolníka shánět prostřednictvím dobrovolnického centra organizace a sami si vytváří podmínky vztahu a spolupráce. Druhou možností je navázat kontakt s organizací, která se specializuje na daný typ postižení, která sama zajišťuje výcvik dobrovolníka dle potřeb klienta. (Hestia, 2022)

Specifickým typem dobrovolnictví je zapojení starších osob a zdravotně postižených. Starší lidé mají vzhledem ke svým zkušenostem značný potenciál uplatnit se jako dobrovolníci u jiných seniorů a zdravotně postižení výkonem dobrovolnické činnosti získávají důkaz své užitečnosti a potřebnosti pro společnost. (Hestia, 2022)

### **3 Altruismus a prosociální chování**

Problematika dobrovolníků, a zejména těch, kteří působí v oblasti sociálních služeb, je silně spjata s osobnostními rysy člověka a jeho ochotou pomáhat druhým. Pro toto jednání se vžil pojem altruismus či sousloví prosociální chování. Pomáhání druhým a dalším přidruženým vlastnostem člověka, jako je morálka nebo ctnost, se zabývalo mnoho významných osobností již od dob antiky do současnosti.

Samotný pojem altruismus jako první použil v polovině 19. století francouzský sociolog August Comte. (Jandourek, 2001) Slovo vychází z latinského *alter*, které lze přeložit jako jiný či druhý.

Složitost tohoto tématu spočívá v tom, že je na něj nahlíženo mnoha různými způsoby napříč vědními obory. Mnozí autoři považují termíny altruismus a prosociální chování za synonyma. Jiní je považují za dva samostatné pojmy.

Zavedení jednotného pojetí brání skutečnost, že člověk věnující se dobrovolnictví či společensky prospěšným aktivitám je individuální bytostí. Jeho jednání může být ovlivněno řadou vnitřních a vnějších faktorů, např. duševní vlastnosti jedince (empatie, motivace), situace, ve kterých se pomáhající nachází i povaha pomoci samotné. (Mlčák, 2010)

Výklad altruismu a prosociálního chování lze nejobecněji rozdělit do dvou hlavních proudů. Prvním je vidění problematiky ze strany společenských věd. Ty je obecně definují jako ochotu člověka pomáhat druhým, bez ohledu na motivy tohoto jednání. Přírodní vědy, na straně druhé, předpokládají, že altruistické a prosociální chování je podmíněno geneticky a v žádném případě není ze strany pomáhajícího nezištné. Cílem jednání je primárně osobní prospěch pomáhajícího, zejména zvýšení šance na předání určitých genů do dalších generací.

#### **3.1 Altruismus z pohledu společenských věd**

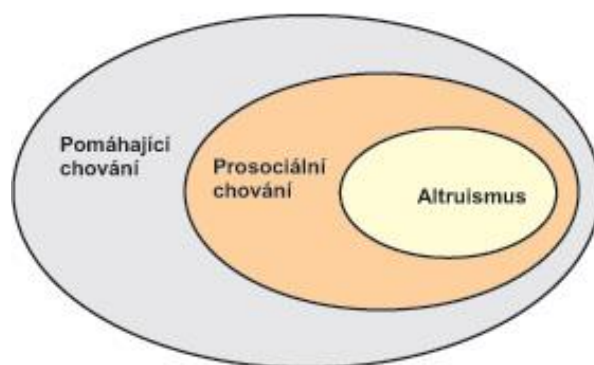
Ačkoli pojem pro pomáhající chování v podobě slova altruismus spatřil světlo světa teprve v polovině 19. století, nebyl obsah tohoto pojmu

lidem neznámý. První zmínky o něm lze nalézt v pojednáních starověkých filozofů, kteří jej popisovali v rámci vnímání problematiky morálky. Sokrates formuloval myšlenku, že schopnost člověka rozeznat, co je dobré nebo špatné, je možné pouze tehdy, nahlédne-li do své duše. Z tohoto důvodu považoval za velmi důležité se o duši starat. (Remišová, 2008)

V období středověku byl altruismus vnořen do filozofie a křesťanské morálky. Katolický filozof Tomáš Akvinský zastával názor, že smyslem bytí člověka a jeho přirozenost inklinuje ke konání dobra. Dobro pak považoval za konečný cíl veškerého lidského činění. Rovněž věřil, že v každém člověku je pevně zakotven pud humanity a nelze se z něj bez pocitu viny vyvázat. (Remišová, 2008)

Další ze společenských věd, která se altruismem zabývá je etika. Cílem pomáhajícího je dle ní jednání, které vyústí ve vytváření dobra pro druhé. Potřeby ostatních jsou kladeny do jedné roviny s potřebami osobními (Geist, 2000), případně je pomáhající ochoten vzdát se svých osobních potřeb a zájmů a upřednostnit potřeby druhých. (Macholán, 2009)

Psycholog H. W. Bierhoff (1948) považuje prosociální chování, altruismus a pomáhající chování za tři různé pojmy, které mezi sebou mají více či méně propojené vazby. Podle jeho názoru je prosociální chování podřazeno pomáhajícímu chování, ale nadřazeno altruismu. Pomáhající chování definuje jako jakoukoliv činnost související se sociální podporou, např. práci lékaře. Prosociální chování obsahuje dobrovolné aktivity jedince, jejichž účelem je pomoc vůči druhé osobě. Samotný altruismus je dle Bierhoffa takový typ pomoci, kdy pomáhající nemá v úmyslu touto činností dosáhnout jakéhokoliv vlastního prospěchu. (Bierhoff, 2002, cit. dle Mlčák, Zášková, 2013) Hartl (2004) pak ve svém Stručném psychologickém slovníku zachází ještě do hlubší nezištnosti lidského jednání a uvádí, že altruismus je chování vedoucí k poskytování výhod druhých na úkor sebe sama.



**Obrázek č. 1:** Postavení altruismu a jeho vztah k pomáhajícímu a prosociálnímu chování dle Bierhoffa. (Studium psychologie.cz, 2022, upraveno)

Dělení altruismu dle Friče (2001):

- **Reciproční altruismus** - pomáhající očekává za svoji pomoc odměnu. Forma očekávané odměny se liší, dle osobnosti pomáhajícího. Může se jednat např. o očekávání vrácení pomoci, získání kvalifikace, kontaktů apod. Předpoklad tohoto zisku může být i motivátorem k další pomoci.
- **Normativní altruismus** - souvisí se společenským očekáváním. Pomáhající si uvědomuje, že daný typ pomoci je standardem dané společnosti. Zároveň zde působí i společenské tlaky na výkon takové činnosti, kdy odmítnutí pomoci může jedinci snížit společenské postavení.
- **Emocionální altruismus** - vychází z pocitů morální odpovědnosti. Pomáhající vnímá svoji pomoc druhým jako morální povinnost.
- **Křesťanský altruismus** - vychází z víry, kde je na pomoc bližnímu kladen mimořádný důraz.
- **Pravý altruismus** - je forma altruismu, kdy motivace pomáhat s sebou nese absolutní nezištnost tohoto jednání.

Jak je patrné, rovněž psychologie nabízí k vysvětlení altruismu několik desítek teorií, proudů a názorů. Pro většinu koncepcí lze vytyčit tři základní východiska - humanistické, křesťanské a biosociální. Každé z nich lze považovat za obecný rámec pro vnímání altruismu z pohledu různých úhlů v oblasti psychologie. (Němčíková, 2015)

### **3.2 Altruismus z pohledu přírodních věd**

Nový pohled na altruismus a prosociální chování přinesla vědecká revoluce v 19. století, kdy se tématu začaly věnovat přírodní vědy. Významnou roli hrála evoluční teorie Charlese Darwina (1809-1882). V díle O původu člověka zmiňuje, že smysl člověka pro morální jednání činí nejdůležitější rozdíl mezi ním a ostatními vyššími živočichy. (Darwin, 2006) Zároveň však zdůrazňuje, že i mezi některými živočichy se vyskytují projevy chování, které můžeme považovat za "morální." Domnívá se, že společenské instinkty vytváří u zvířat soucit a ochotu pomáhat. (Darwin, 2006)

Při studiu přírodních národů pozoroval, že činy jednotlivce jsou považovány za dobré a morální, pokud pomohou společnosti (kmeni) jako celku a nikoli jen jednotlivci nebo člověku jako živočišnému druhu obecně. Vysokou míru prosociálního chování přisuzuje úrovni rozvinutosti společnosti - čím vyšší vyspělost, tím vyšší míra altruismu. (Darwin, 2006)

Jediné, co nedokázal vysvětlit, byl princip, jakým se tyto vlastnosti předávají do dalších generací, neboť jejich nositelé jsou vlivem přírodního výběru znevýhodněni - riskují vlastní životy a zanechávají po sobě minimum potomků. (Wilson 1993)

Richard Dawkins, britský evoluční biolog (nar. 1941), objasnil princip fungování prosociálního chování z hlediska genetiky. Lidské chování stejně jako chování ostatních organismů rozmnožujících se pohlavně výrazně ovlivňují geny. Dle jeho názoru naše chování programují tak, aby měly možnost být zachovány i v dalších generacích.

Těla organismů jsou tedy jen jakési nástroje, autor užívá slovo vehikly, sloužící genům k jejich přežití a kopírování. (Dawkins, 1998)

S myšlenkou Dawkinse souzní i ekolog a epidolog Linhart (1973-2021), který se zabýval studiem sociálního hmyzu, zejména včely medonosné. Doslova uvádí: *“Altruismus je v teoretické ideální podobě stavem, kdy organismus na svůj úkor pomáhá jinému, aniž by za to cokoli očekával.”* (Linhart 2018:92-93) Dle autora je ale prosociální chování u člověka a ostatních živočichů striktně vázáno na příbuznost. Pomáháme primárně lidem, kteří jsou nám příbuzní (děti, rodiče, vnoučata), protože v jejich tělech jsou zastoupeny stejné geny jako v těch našich. Jako příklad uvádí péči rodičů o potomky, kteří jim jejich pomoc již nikdy nevrátí stejnou měrou, nebo vůbec. Pomáhání jedinců v rámci nepříbuzenských vztahů považuje za reciproční. Např. mravenci chrání kolonie mšic před predátory nikoliv ze soucitu, ale kvůli zdroji potravy - medovici. Genetickou podmíněnost prosociálního chování a soucitu uvádí na tomto příkladu: *“Kdo se rozberečí u televize, když uslyší o smrti stovek lidí při námořní tragédii v Atlantiku? Málokdo! Ale smrt blízkého člověka nás zasáhne vždy, i kdyby to měl být stařík nad hrobem, pro něhož byla smrt vysvobozením,”* (Linhart 2018:94)

Prosociální chování je rovněž provázáno s pojmem morální chování, tj. chováním, které je danou většinou společností akceptováno. Etolog a primatolog de Waal (nar. 1948) uvádí, že mravní chování je z určitých důvodů evolučně výhodné. Morálka a altruismus nejsou dle autora pouze vlastnostmi lidského druhu, ale mnoha dalších druhů. To, proč člověk a jiní živočichové dodržují základní pravidla morálky, spočívá v udržení si společenského postavení v rámci skupiny. *“Ve společenství založeném na morálce nezáleží jen na tom, co já učiním tobě a ty mně, ale také na tom, co si o našem jednání myslí ostatní,”* (de Waal, 2006:45)

Aby se mohla rozvinout morálka a s ní spojený altruismus v dané společnosti, musí být naplněny 3 podmínky:

- Pro jedince musí mít daná skupina význam, např. k obraně, obstarání obživy apod.

- V rámci skupiny musí docházet ke spolupráci.
- Ve skupině také musí docházet k vnitřním konfliktům v důsledku rozdílných zájmů, které jsou řešeny vyvažováním zájmů individuálních a kolektivních (např. ocenění altruistického činu širším kolektivem). (de Waal, 2006)

Z pohledu přírodních věd se zdá, že člověk je ze své podstaty tvorem sobeckým. Pomáháme druhým pouze v případě, že ze svého jednání máme nějaký zisk, byť není na první pohled zřetelný (uspokojení ega, vyšší společenskou prestiž). Zmínění autoři v oblasti přírodních věd zároveň shodně dodávají, že člověk se svým způsobem vymyká přírodním zákonům povahou svého myšlení a měl by učinit maximum proto, aby se svým chováním pravému altruismu co nejvíce přiblížil.

## 4 Motivy a motivace

Ať budeme na altruismus a prosociální chování nahlížet z jakéhokoliv úhlu pohledu, je zcela jasné, že se jedná o základní impuls, který člověka vede k dobrovolnické aktivitě. Nedílnou součástí tohoto jednání je i motivace. Původ tohoto termínu nalézáme v latině a vychází ze slova *movere* - v překladu hýbat, měnit. Zjednodušeně můžeme říci, že motivace je soubor procesů projevující se určitým chováním jednotlivce. V našem případě jde o sílu, která “nutí” dobrovolníky k vykonávání prospěšné činnosti.

Veškerá činnost člověka se vědomě či nevědomě soustředí na dosažení určitého cíle. Tato činnost je charakteristická různou intenzitou a jejím trváním v čase. Procesy, které umožňují zaměření se na cíl, sílu a trvání daného konání označujeme jako motivaci. (Nakonečný 1999) Hartl a Hartlová (2000:328) charakterizují pojem motivace “*jako proces usměrňování, udržení a energetizaci chování, které vychází z biologických zdrojů.*”

Samotný pojem je chápán v různých kontextech a z hlediska psychologie se jedná o nejednotný termín. Obecně je možné konstatovat, že se jedná o působení vnějších a vnitřních jevů, které spouštějí, zaměřují a poskytují energii danému chování. (Řezáč, 1998)

Aby se mohl spustit proces motivace, musí člověk pociťovat touhu po uspokojení. Tyto touhy po určitém uspokojení nazýváme potřebami. Potřeba je deficit (nedostatek) ve fyzické nebo sociální existenci osoby. (Nakonečný, 1997)

### 4.1 Teorie motivace

Nejznámější teorii motivace vytvořil psycholog A. Maslow (1908-1970) prostřednictvím hierarchie již zmiňovaných potřeb. V rámci této teorie zpracoval lidské potřeby do pěti kategorií, kterým vtiskl podobu pyramidy. Uspokojování potřeb se projevuje množstvím vynakládané energie jedincem (motivací) na uspokojení dané potřeby. energii nejprve



vkládáme do uspokojování základních biologických potřeb a poté, pokud nám nějaká zbývá, ji můžeme použít k uspokojení potřeb z vyšších pater. (Plamínek, 2016)

Maslowa kategorizace potřeb (kol. autorů KUSTOD, s. r. o., 2020) od základních po vyšší vypadá následovně:

- **fyziologické potřeby** - spánek, příjem potravy a tekutin, sex
- **potřeba jistoty a bezpečí** - bydlení, ochrana, pomoc, péče
- **potřeba lásky a sounáležitosti** - být přijímán, být milován
- **potřeba uznání a úcty** - potřeba výkonu, kompetence
- **potřeba seberealizace** - potřeba růstu osobnosti, rozvíjení schopností, potřeba tvořit

Autoři zároveň tyto potřeby rozdělují do tří skupin:

- **základní potřeby** - fyziologické potřeby a potřeby jistoty a bezpečí
- **psychologické potřeby** - potřeba lásky a sounáležitosti, potřeba uznání a úcty
- **potřeby sebeaktualizace** - potřeba seberealizace.

Psycholog C. Alderfer (1940-2015) sice navazuje na hierarchii potřeb utvořenou Maslowem, ale nepovažuje dané potřeby za striktně hierarchické. Potřeby rozděluje dle abstrakce na:

- **existenční** - biologické a materiální potřeby (jsou zcela konkrétní)
- **vztahové** - kontakt, začlenění do společnosti (jsou abstraktnější)
- **růstové** - seberealizace, tvůrčí činnost, ovlivňování okolního dění (jsou zcela abstraktní). (Řezáč, 1998)

## 4.2 Motivace k dobrovolnictví

Na otázku, co člověka vede k vykonávání činnosti, ze které profitují jiní, a ze které nemá “zisk,” nelze obecně odpovědět. Dobrovolnost je složitá a závislá na různých kombinacích vlastností jedince jako je altruismus, morální kodex, osobní hodnoty apod. To potvrzuje i Homola

(1977:12): *“Nejsme prakticky nikdy motivováni pouze jedním motivem, ale vždy komplexem, v němž jsou motivy vzájemně propojeny a ovlivňují se.”*

Dle Tošnera a Sozanské (2006) vedou člověka k dobrovolnické činnosti tři základní typy motivace. **Motivace konvenční** - člověk se stává dobrovolníkem z důvodu, že nejbližší okolí od něj tuto činnost očekává. Je tedy jakýmsi morálním pravidlem. **Motivace reciproční** vychází z oboustranného prospěchu. To znamená, že dobrovolník vykonává činnost, která je prospěšná druhému, ale zároveň ví, že dostane “něco” na oplátku. Posledním typem je **motivace nerozvinutá** představující soubor hodnot, které umožňují rozhodování dobrovolníků. Patří sem např. pocítění smysluplnosti dané práce nebo důvěryhodnost organizace.

Podrobné rozdělení dobrovolníků přinesli ve svém výzkumu S. Dolnicar a M. Randle (2007). V rámci australského výzkumu stanovili šest typů dobrovolníků. K jejich kategorizaci bylo využito dvanáct základních motivů - sociální kontakt, osobní satisfakce, náboženské přesvědčení, aktivita, učení novým dovednostem, děláním užitečných věcí, pomáhání druhým, získávání pracovních zkušeností, využití schopností, závazek, rodinné zapojení, náhoda):

- **Klasický dobrovolník** - jejich práce je založena na osobním uspokojení z práce pro druhé.
- **Horlivý dobrovolník** - jsou aktivní v mnoha organizacích, činnosti věnují mnoho času.
- **Osobně angažovaný dobrovolník** - vykonává dobrovolnickou činnosti v oblastech či organizacích, kde působí jeho příbuzní.
- **Dobrovolník z osobního uspokojení** - vykonává činnost primárně z důvodu osobní odměny.
- **Altruistický dobrovolník** - pomáhá druhým nezištně.
- **Specifický dobrovolník** - se zapojuje do činnosti tam, kde může uplatnit své aktuální potřeby. (Mlčák, Šamajová, 2013)

Jinou kombinaci motivačních faktorů a výsledná očekávání od výkonu dobrovolné činnosti uvádí Národní asociace dobrovolnictví, z. s.:

- **Altruismus** - dobrovolník chce být potřebný druhým.
- **Kvalita života** - dobrovolník vykonává činnost s tím, že rozvíjí a zlepšuje vlastní život s tím, že jsou ceněnými členy společnosti.
- **Zpětný zisk** - dobrovolník je motivován osobním nefinančním ziskem, který obdrží za vykonanou práci.
- **Smysl služby** - dobrovolník je přesvědčen, že je formou projevu vlastní zodpovědnosti.
- **Náboženské přesvědčení** - věřící dobrovolník se řídí “kodexem” daného náboženství. Mnoho náboženství považuje pomoc bližnímu za duchovní povinnost.
- **Profesionální zkušenost** - dobrovolník vnímá svoji činnosti jako rozvoj či uplatnění svých zkušeností, které může zahrnout do svého profesního životopisu. (Národní asociace dobrovolnictví, z. s., 2022)

### 4.3 Motiv

Motivace, proces vedoucí k danému cíli, je uskutečňován prostřednictvím motivů. Ty umožňují vytvořit potřebné chování a jeho udržení, než bude cíle dosaženo. Hartl a Hartlová (2000) definují v psychologickém slovníku motivy jako příčinu lidského jednání vedoucí k uspokojení potřeby.

Každý člověk má mnoho motivů, které jsou stálé a označují se jako motivační systém osobnosti. Tento systém se během života vyvíjí a není tedy stálý. Vznik motivů a jejich charakter je utvářen mnoha faktory z nichž důležitou roli hraje sociální prostředí. (Homola, 1977)

Motivy lze rozdělit do dvou hlavních skupin. První jsou motivy primární, kde nejčastěji mluvíme o potřebě uspokojování svých potřeb. K těmto primárním motivům patří instinkty, vrozené motivy určující naše

chování. Pudy jsou pak souhrn několika motivů, k nimž je připojena i složka emocionální. Jsou částečně vědomé a rozvíjí se učením v průběhu života člověka. Druhou skupinu tvoří motivy sekundární, které mají psychický původ a většinou se odvíjí od pudů primárních. Zahrnují např. hodnotové postoje či zájmy člověka. (Říčan, 2009)

Motivace pro výkon dobrovolníka v sociálních službách je tedy vytvářena souborem pozitivních motivů. Existují však také negativní motivy, které pokud jsou u dobrovolníka přítomny, výrazně snižují kvalitu jeho práce. Může se jednat o motivy vědomé, kdy dobrovolník vědomě zneužívá zdánlivé “pozitivní” motivy, ale i nevědomé vycházející z povahových rysů jeho osobnosti. Tyto negativní motivy zmiňují i Tošner a Sozanská (2006). Jedná se například o:

- pocity vlastní důležitosti a nenahraditelnosti
- osamělost, ze které plyne touha po kontaktu s klientem
- panovačnost, touha ovládat druhé a prosazovat své názory
- soucit, který vede k degradaci klienta
- nepřiměřená zvědavost
- poskytování služeb z pocitu povinnosti
- snaha dobrovolníka si něco zasloužit
- snaha kompenzovat svůj nepříznivý stav tím, že se dobrovolník obětuje pro druhé
- nedostatek sebeúcty, který vyúsťuje v potřebu dobrovolníka setkávat se s lidmi, kteří jsou v horší situaci než on sám.

#### **4.4 Emoce**

Emoce jsou důležitou součástí osobnosti člověka a vytvářejí protiklad k rozumové složce jedince. Na první pohled nemusí být pro vnějšího pozorovatele viditelné a v rámci působnosti u svého nositele se mohou nacházet v jeho podvědomí. Přesto emoce ovlivňují naši motivaci a jejím prostřednictvím i naše chování. (Plamínek, 2010)

Hlavní potřeby člověka a jejich uspokojení, případně neuspokojení se rovněž odráží na emočním rozpoložení člověka a emoce jsou v tomto případě považovány za nejjednodušší zážitek spojený s potřebami. Také umožňují zhodnotit podněty, které k organismu (člověku) přichází z jeho vnitřního i vnějšího prostředí. S tím souvisí i schopnost emocí rychle reagovat na tyto podněty a podmínky a přizpůsobit se jim. (Slaměník, 2011)

V některých teoriích jsou emoce považovány za energizující prvky motivace a jsou považovány za samotné motivy. Jejich působení má vliv na celkovou podobu motivace a její intenzitu, případně se dají považovat za složku osobnosti, která doprovodnou součástí a významně ovlivňuje vlastnosti motivace. (Homola, 1977)

## 5 Shrnutí teoretické části

Teoretická část práce je složena ze čtyř kapitol. První kapitola se věnuje pojmu dobrovolnictví. Je zde vysvětleno, kdo je to dobrovolník, stručně popsána historie dobrovolnictví. Dále je v práci popsáno legislativní ukotvení dobrovolnictví v rámci České republiky. Kapitulu uzavírá představení forem dobrovolnictví a oblasti, ve kterých dobrovolníci působí.

Druhá kapitola se již konkrétně zabývá dobrovolnictvím v sociálních službách. Jsou zde popsány sociální služby a jejich formy tak, jak je definuje zákon a také popsány jednotlivé formy dobrovolnictví užívané právě v této oblasti.

Třetí kapitola popisuje fenomén altruismu jako hlavního rysu jedince, který jej vede k dobrovolnictví, nejen v oblasti sociálních služeb. Kapitola rozebírá altruismus z pohledu dvou skupin vědních oborů:

- společenských věd, konkrétně filozofie, etiky a psychologie
- přírodních věd, konkrétně biologie, genetiky a ekologie.

Poslední čtvrtá kapitola se zabývá podobou motivací jako hnacího motoru lidského jednání. Konkrétně, kromě samotného pojmu, je zde popsána teorie motivace souvisejícími s realizací lidských potřeb, rozdělení motivace ve vztahu dobrovolníků na jednotlivé typy a také negativní motivace. Kapitola je uzavřena tématem emocí, které utváří energizující prvek daných motivací, které člověka vedou k vykonávání dobrovolnické práce.

### III. PRAKTICKÁ ČÁST

#### 6 Specifikace cílů práce

Hlavní cíl práce, analýza motivačních faktorů vedoucích jedince k dobrovolnictví v sociálních službách, byl pro získání relevantních údajů rozdělen do tří dílčích výzkumných otázek.

Dílčí výzkumná otázka **„Jaký je primární motiv vedoucí informanty k dobrovolnictví v sociálních službách?“** měla za úkol zjistit, jakým způsobem se informanti dozvěděli o možnosti dobrovolnictví, jaký motiv je k tomu vedl a proč si vybrali právě oblast sociálních služeb. Informanti byli rovněž dotazováni, zda již mají s dobrovolnictvím předchozí zkušenosti a jestli mají mezi svými známými dobrovolníka. V případě kladné odpovědi bylo zjišťováno, zda informanty tato skutečnost nějak ovlivnila.

Druhá dílčí výzkumná otázka **„Jak dobrovolníci vnímají své působení v sociálních službách?“** zjišťovala typ zkušeností informantů, co jim dobrovolnictví přináší, co od své činnosti očekávají a v návaznosti na očekávání také to, zda jsou jejich očekávání naplněna. Dále bylo v rámci této otázky zjišťováno, jak informanti vnímají spolupráci s ostatními dobrovolníky případně zaměstnanci.

Třetí dílčí výzkumná otázka **„Jaké motivační faktory vedou dobrovolníky k pokračování v jejich činnosti?“** zjišťovala, jak dlouho informanti působí v dobrovolnictví v sociálních službách a jak často se dobrovolnictví věnují, jaké faktory je vedou k pokračování v činnosti, jak vnímá jejich činnost okolí a rodina a jestli hodlají v dobrovolnictví pokračovat i nadále.

Odpovědi na dílčí výzkumné otázky byly získány prostřednictvím kvalitativní metody polostrukturovaných rozhovorů zahrnujících celkem dvanáct tazatelských otázek. Tento způsob byl vybrán s ohledem na možnost přímého doptávání se informantů v průběhu rozhovoru. Při zpracování výsledků tak mohly být konkrétněji identifikovány jednotlivé motivační faktory. Pro každou dílčí výzkumnou otázku pak byly použity čtyři tazatelské otázky, viz. tabulka č. 1.

Zjištěné výsledky výzkumu byly porovnány s teoretickými východisky, které jsou popisovány různými autory v odborné literatuře. Následně byly obecně definovány hlavní motivační faktory vedoucí dobrovolníky k práci v sociálních službách, které je možné využít k náboru nových dobrovolníků do oblasti sociálních služeb, jejichž potřebnost bude vzhledem k demografickým změnám populace na vzestupu.

*Tabulka č. 1: Tazatelské otázky k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám. (Vlastní zpracování) Použité zkratky: DVO - dílčí výzkumná otázka, TO - tazatelská otázka.*

<b>DVO 1</b>	<b>Jaký je primární motiv vedoucí informanty k dobrovolnictví v sociálních službách.</b>
TO 1	Jakým způsobem či při jaké příležitosti jste se o dobrovolnictví dozvěděl/a?
TO 2	Jaký byl hlavní motiv, který vás přiměl k dobrovolnictví v sociálních službách?
TO 3	Působíte jako dobrovolník i jinde než v sociálních službách? V případě odpovědi ano: V jaké oblasti a proč?
TO 4	Znáte nějakého dobrovolníka ve vašem okolí? V případě odpovědi ano: Jakým způsobem vás to ovlivňuje?
<b>DVO 2</b>	<b>Jak dobrovolníci vnímají své působení v sociálních službách?</b>
TO 5	Jaké máte zkušenosti s dobrovolnictvím v sociálních službách?
TO 6	Jaká jsou vaše očekávání a jsou naplněna?
TO 7	Co vám dobrovolnictví přináší?
TO 8	Jak se vám spolupracuje s ostatními dobrovolníky a zaměstnanci?



<b>DVO 3</b>	<b>Jaké motivační faktory vedou dobrovolníky k pokračování v jejich činnosti?</b>
TO 9	Jak dlouho působíte jako dobrovolník v sociálních službách a jak často se dobrovolnictví věnujete?
TO 10	Co vás motivuje k tomu, abyste v dobrovolnictví pokračoval/a?
TO 11	Jak vnímá vaše rodina či okolí fakt, že jste dobrovolníkem?
TO 12	Hodláte v dobrovolnictví pokračovat? V případě odpovědi ano: Z jakého důvodu?

## **7 Výzkumný soubor a metodika výzkumu**

Pro realizaci výzkumu motivace dobrovolníků byl zvolen kvalitativní rozhovor uskutečněný prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. V rozhovoru bylo obsaženo dvanáct otázek směřujících k zjištění, jaké motivy vedou oslovené informanty k angažování se v dobrovolných činnostech v sociálních službách.

### **7.1 Výzkumný soubor**

Za výzkumný soubor byli vybráni informanti registrovaní u stejné nestátní neziskové organizace působící převážně na území bývalého okresu Chrudim. Jedná se o organizaci s třicetiletou tradicí, zaměřenou na pomoc osobám se sníženou soběstačností, jejíž služeb využívají zejména lidé v důchodovém věku. Dobrovolnické centrum organizace nabízí dobrovolníkům rozmanité způsoby uplatnění přesahující oblast sociálních služeb a to jak ve formě dlouhodobé činnosti, tak ve formě jednorázových akcí.

Jedná se zejména o následující činnosti:

- návštěvy seniorů v zařízeních
- asistenci při aktivitách s lidmi s hendikepem
- podpora aktivizačních činností v předškolním klubu
- návštěvy u seniorů v jejich domácnosti
- jednorázové dobrovolnické aktivity.

Výše zmíněné portfolio dobrovolnických aktivit organizace uskutečňuje jednak ve svých prostorách, ale také za spoluúčasti dalších organizací působících na území chrudimského regionů, které se rovněž věnují oblasti sociálních služeb.

*Tabulka č. 2: Výzkumný soubor - charakteristika informanta. (Vlastní zpracování) Použité zkratky: I<sub>x</sub> - informant.*

<b>Informant</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Povolání, studium</b>
<b>I1</b>	muž	52	obchodní ředitel
<b>I2</b>	žena	70	důchodkyně
<b>I3</b>	žena	66	důchodkyně
<b>I4</b>	muž	33	vedoucí sociálních služeb
<b>I5</b>	žena	25	pracovník chráněné jídelny
<b>I6</b>	muž	65	důchodce
<b>I7</b>	žena	61	zootechnik
<b>I8</b>	žena	18	student SŠ
<b>I9</b>	žena	16	student SŠ
<b>I10</b>	žena	76	důchodkyně
<b>I11</b>	žena	19	student SŠ

Výzkumu se zúčastnilo jedenáct informantů. Z jedenácti komunikačních partnerů bylo sedm žen a čtyři muži. Nejmladšímu informantovi bylo v době realizace rozhovorů 16 let a nejstaršímu 76 let.

Mezi informanty byli zastoupeni čtyři dobrovolníci ve starobním důchodu, tři studenti středních škol a pět informantů, kteří jsou zaměstnání.

## **7.2 Metodika výzkumu**

Jednotlivé rozhovory byly realizovány v období od 1. listopadu 2022 do 31. ledna 2023. Místo pro rozhovor nebylo pevně určeno, ale bylo vybíráno dle preferencí informantů tak, aby bylo dosaženo jejich maximálního komfortu. Všechny rozhovory byly nahrány na diktafon za účelem pozdějšího zpracování. Délka jednotlivých setkání se pohybovala mezi 40 - 60 minutami.

Informantům byla předem zaručena anonymita a možnost rozhovor kdykoli v jeho průběhu ukončit, případně neodpovídat na pokládané otázky, které by svým charakterem zasahovaly do jejich komfortní zóny. Zároveň byli předem informováni o cílech a průběhu výzkumu.

K získání jednotlivých dat byly rozhovory přepsány (nahrávky a přepisy jsou uloženy u autorky práce) do souboru word. Následně byly odpovědi jednotlivých informantů analyzovány ve vztahu k jednotlivým tazatelským otázkám a k dílčím výzkumným otázkám. Pro ilustraci byla analýza doplněna citacemi informantů. Výsledky jednotlivých dílčích výzkumných otázek byly na závěr porovnány s východisky teoretické části práce.

### **7.3 Etická rizika**

V průběhu realizace bylo identifikováno několik etických rizik a přijata následující opatření k jejich eliminaci:

- Dobrovolnost účasti na výzkumu - oslovení informantů a domluva na realizaci rozhovorů (místo a čas) byly řešeny prostřednictvím třetí osoby, konkrétně pracovníka dobrovolnického centra organizace.
- Zachování anonymity informanta - informanti jsou v práci a na prepisech rozhovorů označeni kódem I a příslušným číslem informanta v pořadí, ve kterém byl rozhovor realizován.
- Souhlas s nahráváním rozhovoru - pracovník dobrovolnického centra obeznámil informanty s nutností nahrávání rozhovoru a dobrovolník byl vždy na začátku rozhovoru dotázán, zda opravdu souhlasí s nahráváním rozhovoru. Tento souhlas je na nahrávce vždy zaznamenán.
- Účast nezletilého informanta - výzkumu se chtěl zúčastnit i nezletilý informant působící v dobrovolnickém centru. Rozhovor byl v tomto případě realizován za přítomnosti zákonného zástupce, který byl informován o průběhu výzkumu stejně jako ostatní informanti a udělil souhlas jednak s poskytnutím rozhovoru a jednak se zpracováním dat.

## 8 Výsledky

Výsledky obsahují analýzu všech tazatelských otázek v rámci jednotlivých dílčích výzkumných otázek.

### 8.1 DVO1 - Jaký je primární motiv vedoucí informanty k dobrovolnictví v sociálních službách.

Informantům byly v této oblasti pokládány tazatelské otázky směřující k analýze primárního motivu, který je vedl k dobrovolnictví v sociálních službách.

#### TO1 - Jakým způsobem či při jaké příležitosti jste se o dobrovolnictví dozvěděl/a?

První otázka ze sady určené pro DVO1 zjišťovala, jakým způsobem se informanti dozvěděli o možnosti dobrovolnictví. Šest informantů uvedlo, že se o možnosti dobrovolnictví v sociálních službách dozvěděli náhodou, prostřednictvím setkání s třetí osobou, která jim o této možnosti řekla. Jednalo se o informanty I1, I2, I3, I6, I7 a I10. Informant I7 uvedl: *„Já, když vidím někde odpadky, tak bych hned uklízela a tento rok byla akce Uklidme svět zrovna v Chrudimi. Já jsem přišla ke Kaufu a tam byla Iva. No, znáte Ivu. Ta mě hned chytila za ruku a řekla, že bych se jim hodila, a tak jsem tady.“*

U třech informantů měla vliv na povědomí o možnosti dobrovolnictví škola, kdy byli v rámci výuky motivováni k účasti na dobrovolnictví v sociálních službách (I8, I9, I11). Informant I8 sdělil: *„Na škole jsem se zúčastňovala různých sbírek. Potravinové, kytičkové a tak. To mě hodně bavilo, a proto jsem se rozhodla jít přímo ke zdroji.“*

Ze zbylých informantů se o možnosti dobrovolnictví jeden dozvěděl v rámci svého povolání (I4) a jeden si vyhledal možnost dobrovolnictví sám v rámci nevyužitého volného času (I5).

## **TO2 - Jaký byl hlavní motiv, který vás přiměl k dobrovolnictví v sociálních službách?**

Na tuto otázku odpověděli čtyři informanti, že hlavní motivací bylo pomáhat druhým lidem (I1, I2, I3, I10). Dva informanti uvedli dva hlavní motivy - prvním z nich byla pomoc druhým lidem a druhým vlastní hendikep, který je k této pomoci motivoval (I5, I6). Informanti I7, I9 a I11 uvedli jako prvotní motiv zvědavost. Informant I9 k tomu řekl: „*Já jsem to chtěla vyzkoušet sama bez školy. Byla jsem vlastně zvědavá, jak to probíhá bez v uvozovkách dozoru.*“ Informant I8 považuje za hlavní motiv potřebu poznání nových lidí a informanta I4 vedla k dobrovolnictví potřeba šířit osvětu spojenou s děláním radosti druhým.

## **TO3 - Působíte jako dobrovolník i jinde než v sociálních službách?**

### **V případě odpovědi ano: V jaké oblasti a proč?**

Na tuto otázku uvedlo devět dobrovolníků, že kromě této konkrétní organizace nikde jako dobrovolníci nepůsobí. Dva dobrovolníci se věnují dobrovolnické činnosti i jinde. Informant I4 působí jako dobrovolník v ekologických a přírodovědných organizacích. Důvodem k působení v těchto oblastech je vystudovaný obor spojený s celoživotním koníčkem. Vyjádření informanta I4: „*Především obor, který jsem vystudoval. Ale taky to, že je to moje celoživotní záliba od útlého dětství.*“ Informant I5 působí jako dobrovolník i v jiných organizacích, které se zaměřují na poskytování sociálních služeb. Důvodem k jeho činnosti ve více organizacích je pak smysluplné využití volného času.

Nad rámec této otázky z rozhovorů vyplynulo, že pět informantů má předchozí zkušenosti s dobrovolnickou činností. Jak bylo již výše zmíněno informanti I4 a I5 kromě předchozí zkušenosti působí i nadále i v jiných organizacích.

Informanti I2 a I4 pak uvedli předchozí zkušenosti se sociálními službami. Informant I2 řekl: „*Začínala jsem jako dobrovolník v Oblastním spolku Českého červeného kříže, kde jsem pomáhala v sociálním šatníku. Předtím jsem ještě vedla pěvecký sbor a mnoho let také pořádala letní*

*tábory pro děti.“ Informant I7 měl zkušenosti s dobrovolnictvím v ekologických organizacích: „Úplně prvně jsem se dostala k tomuhle tak, že můj životní styl je ekologie a chvíli jsem dělala v českém svazu ochránců přírody nějaké akce, jako je třeba Uklid'me svět.“*

**TO4 - Znáte nějakého dobrovolníka ve vašem okolí? V případě odpovědi ano: Jakým způsobem vás to ovlivňuje?**

Tato otázka měla zjistit, zda informanti znají ze svého okolí nějakého dobrovolníka a jestli tato skutečnost nějak ovlivnila jejich vlastní rozhodnutí stát se dobrovolníkem (doplňující otázka). Všichni shodně odpovídali, že znají dobrovolníky, protože se pravidelně schází v dobrovolnickém centru. Z tohoto důvodu byla dobrovolníkům položena ještě jedna upřesňující otázka, zda znali ve svém okolí nějakého dobrovolníka ještě před tím, než začali s vlastní dobrovolnickou činností. Zde opět všichni dobrovolníci shodně odpověděli, že ne a k dobrovolnictví je nasměrovaly jiné okolnosti než inspirace jiným dobrovolníkem.

**8.2 DVO2 - Jak dobrovolníci vnímají své působení v sociálních službách?**

Informantům byly v této oblasti pokládány tazatelské otázky směřující k analýze, jak oni sami vnímají své působení jako dobrovolník v sociálních službách.

**TO5 - Jaké máte zkušenosti s dobrovolnictvím v sociálních službách?**

Všichni oslovení informanti shodně uvedli, že jejich zkušenosti s dobrovolnictvím v sociálních službách jsou velmi dobré. Tři informanti (I2, I7 a I10) totožně uvedli, že si cení toho, že se mohou společně setkávat na dobrovolnických akcích centra. Informant I2 řekl: *„Nejlepší je, že kromě toho, že pomáháme druhým, se můžeme společně sejit jen tak, jako myslím my dobrovolníci. V centru pořádáme různé dny, kdy si dobrovolníci připravují program pro ostatní a je to příjemně strávený odpoledne.“*

Informanti I4, I8, I9 a I11 uvedli jako pozitivní zkušenosti spojené s možnostmi rozvoje a čerpání nových životních zkušeností.

### **TO6 - Jaká jsou vaše očekávání a jsou naplněna?**

Oslovení informanti na tuto otázku, kromě čtyř (I1, I2, I6 a I9), odpověděli tak, že mají více než jedno očekávání. Dobrovolníci uváděli tato jednotlivá očekávání:

- osobní vnitřní naplnění z činnosti, kterou vykonává - čtyři informanti (I2, I3, I5 a I10)
- navázání nových kontaktů - tři informanti (I3, I7 a I11)
- osobní rozvoj a prohloubení zkušeností - čtyři informanti (I4, I7, I9 a I11)
- navození radosti a pomoc druhým lidem - čtyři informanti (I4, I5, I8 a I11)
- smysluplné využití volného času - dva informanti (I8 a I10).

Informant I8 k tomu uvedl: „*To je složitá otázka. Nevím, mám asi dvě očekávání. Chci trávit volný čas něčím, co má pro mě smysl. A taky doufám, že to pomůže někomu jinému. To, co dělám.*“

Dva informanti (I1, I6) pak uvedli, že nemají žádná očekávání. Zároveň všichni totožně odpověděli, že jejich očekávání jsou naplněna.

### **TO7 - Co vám dobrovolnictví přináší?**

Na otázku, co informantům dobrovolnictví přináší, odpovědělo deset informantů. Přináší jim to vnitřní naplnění z pomoci druhým a další drobné benefity, jako je smysluplné využití volného času nebo pocit dobití energie při práci pro druhé. To potvrzuje i informant I5, který sdělil: „*Mně to jakoby teď nejvíc přináší takový vnitřní naplnění, že to, co dělám, má vlastně smysl. Taky mě to dodává energii, protože když vidím, jak ty starý lidi mají zájem o to, co spolu děláme, všechny ty aktivity, tak mě to teď fakt hodně nabíjí.*“



Zajímavé bylo vyjádření informanta I4, který sdělil: „*To, co dělám, mi přináší pocit, že dělám něco pro lepší svět. Těm lidem udělám radost a vyplním jejich volný čas. Oni na oplátku šíří osvětu dál mezi své děti a příbuzné. Asi mi to přináší taky pocit, že dokážu spojit zdánlivě nespojitelný světy.*“

### **TO8 - Jak se vám spolupracuje s ostatními dobrovolníky a zaměstnanci?**

Informanti na tuto otázku shodně odpovídali, že se s ostatními zaměstnanci organizace prakticky nesetkávají. Z náhodných setkání uvedli, že se jim s ostatními zaměstnanci pracuje dobře. Výjimkou byl informant I4, který je současně zaměstnancem organizace. Řekl: „*Mně se pracuje se zaměstnanci obecně dobře. Pochopitelně mezi sebou občas máme třecí plochy, každý máme svůj názor, ale ty se vždycky pozitivně vyřeší. Tohle je ale pohled z mojí role zaměstnance. Nevím, jak to mají ostatní dobrovolníci přímo z pohledu dobrovolnictví.*“

Na část otázky, jak se informantům spolupracuje s ostatními dobrovolníky, odpověděli všichni kladně s tím, že si spolupráci s dalšími dobrovolníky pochvalují. Informant I2 sdělil: „*Vládne zde velice přátelská atmosféra, ráda se s členy stýkám a snažím se být užitečná.*“

### **8.3 DVO3 - Jaké motivační faktory vedou dobrovolníky k pokračování v jejich činnosti?**

Informantům byly v této oblasti pokládány tazatelské otázky směřující k odpovědi na otázku, jaké motivační faktory vedou dobrovolníky k pokračování v jejich činnosti.

### **TO9 - Jak dlouho působíte jako dobrovolník v sociálních službách a jak často se dobrovolnictví věnujete?**

Na první část otázky odpověděli čtyři informanti (I1, I3, I10, I11), že působí jako dobrovolníci 3 - 5 let. Informanti (I7, I8 a I9) pak svoji

dobrovolnickou činnost zahájili nedávno a nepřesahuje 3 roky působení v sociálních službách. Informanti (I4 a I5) působí v dobrovolnictví více jak 7 let, přičemž informant I4 je v sociálních službách pouze 2 roky (zbytek působil jako dobrovolník v jiném odvětví). Informant I2 je dobrovolníkem již 25 let a informant I6 zhruba 20 let. Na otázku odpověděl: „*V podstatě v dobrovolnictví jsem už spousty let. Když jsem byl v invalidním důchodu a nemohl normálně pracovat, tak jsem se věnoval dobrovolnictví. Předpokládám, že to asi bude 20 let. Tenkrát se nějaký papírování moc neřešilo, takže oficiálně jsem tu asi čtyři roky.*“

Většina informantů se pak dobrovolnictví věnuje přibližně jednou měsíčně (I1, I2, I3, I7, I10 a I11). Zhruba jednou čtvrtletně pak informanti (I4, I8 a I9). Ostatní uvedli, že se do dobrovolnictví zapojují přibližně jednou týdně.

#### **TO10 - Co vás motivuje k tomu, abyste v dobrovolnictví pokračoval/a?**

Na otázku, co dobrovolníky motivuje k pokračování, odpověděli účastníci výzkumu v klíčových motivacích shodně jako u prvotní motivace. Informanty (I1, I2, I3, I5, I6 a I10) stále motivuje pomáhat druhým lidem.

Informanti, kteří uvedli jako prvotní motiv zvědavost (I7, I9 a I11) odpověděli, že hlavní motivací pokračovat je radost ze strany příjemců jejich pomoci a také dobrý kolektiv dobrovolníků. Obdobnou motivaci tvrdí informant I8, který uvedl jako první motiv poznání nových lidí. Řekl: „*Nejspíš samotní lidé. Zvlášť v nemocnici, kdy se s někým vidím po několikáté, tak má vždycky radost, což nesmírně hřeje u srdce. A taky dobrý kolektiv dobrovolníků, se kterými se ráda vidám.*“ Informanta I4 pak motivuje zájem cílové skupiny o problematiku, se kterou je seznamuje prostřednictvím přednášek.

#### **TO11 - Jak vnímá vaše rodina či okolí fakt, že jste dobrovolníkem?**

Cílem této otázky bylo zjistit, jakým způsobem reaguje okolí na to, že informanti vykonávají dobrovolnickou činnost. Většina informantů uvedla, že je rodina a okolí podporuje (I1, I2, I3, I5, I6, I7, I9, I10, I11).

Dva informanti (I4, I8) pak uvedli, že má jejich okolí či rodina neutrální postoj. Informant I8 k tomu sdělil: „*Abych řekla pravdu, tak to všichni berou tak nějak neutrálně. Nikdy jsem se o to moc nezajímala. Doma to tolerují, ale moc se o tom nebavíme.*“

**TO12 - Hodláte v dobrovolnictví pokračovat? V případě odpovědi ano: Z jakého důvodu?**

Poslední otázka měla za cíl zjistit, zda dobrovolníci hodlají i nadále pokračovat ve své činnosti. Zde se všichni shodli, že plánují i do budoucna v dobrovolnictví v sociálních službách pokračovat.

Na doplňující otázku, jaký důvod je k pokračování vede, pět informantů odpovědělo (I1, I4, I5, I9 a I11), že hlavním důvodem je spokojenost klientů a smysluplná náplň jejich činnosti. Informant I1 řekl: „*Samozřejmě, že chci pokračovat. Ti lidé to potřebují a já z toho mám radost a baví mě to.*“

Informanti (I8 a I10) uvedli, že motivem k pokračování je smysluplné využití volného času. Informanti I2, I3, I6, I7 a I10 pak uvedli, že dalším motivem jejich působení je možnost setkávání se s ostatními dobrovolníky. Dobrovolník I3 k tomu sdělil: „*Já chci pokračovat, co to půjde. Mám radost, když vidím, že někdo oceňuje moji pomoc a je spokojenej. A hlavně taky je bezva, že se scházíme s ostatníma dobrovolníkama.*“

## **9 Shrnutí výsledků jednotlivých DVO a diskuse**

Na základě výpovědí informantů byly výsledky shrnuty a v rámci diskuse vztaženy a porovnány s východisky popsány v teoretické části práce.

### **9.1 Shrnutí výsledků DVO1 a diskuse**

Na základě výsledků DVO1 můžeme konstatovat, že hlavní motivací pro dobrovolnictví v sociálních službách byla pro informanty potřeba pomoci druhým lidem, kterou uvedlo šest informantů z jedenácti. Tři informanti uvedli, že je do dobrovolnictví přivedla zvědavost, jednoho potřeba navázání kontaktu s druhými lidmi a jeden informant sdělil zcela specifický důvod motivace, který je však do jisté míry, dle povahy rozhovoru, také spojen s ochotou pomáhat, byť specifickým nepříliš obvyklým způsobem.

Do dobrovolnictví v sociálních službách se většina informantů dostala díky náhodnému setkání střetnutí s osobou, která je do tohoto odvětví lidské činnosti přivedla. Druhou početnou skupinu tvořili informanti, kteří jsou zároveň studenti a k dobrovolnictví v sociálních službách se dostali právě díky interakci s dobrovolnictvím v rámci povinné výuky či jiné souvislosti v průběhu školní docházky. Tyto jevy mohou být způsobeny, že oblast sociálních služeb bývá stále tabuizována a prestiž její náplně práce je v obecném podvědomí nízká.

Drtivá většina dobrovolníků také nepůsobí a ani nepůsobila jako dobrovolník v jiné organizaci než v té, která byla vybrána jako výzkumný vzorek. Důvodem by mohla být spojitost se vstupem do dobrovolné činnosti, která byla spíše náhodná. S tím také může souviset to, že opět drtivá většina informantů neznala ve svém okolí někoho, kdo by působil jako dobrovolník do té doby, než se jím sami stali. Tyto „hypotézy,“ by bylo nutné ověřit v samostatném kvantitativním výzkumu.

Informanti, kteří se zúčastnili výzkumu, bychom vzhledem k jejich výpovědím mohli zařadit na základě klasifikace dobrovolníků S. Dolnicara a M. Randlea do dvou typů:

- **Klasický dobrovolník** - kam by spadala polovina informantů (I1, I2, I3, I5, I6, I10), která pomáhá druhým, ale odměnou jí je uspokojení a dobrý pocit z vlastní práce.
- **Specifický dobrovolník** - kam by spadala druhá polovina informantů (I4, I7, I8, I9, I11), která díky své činnosti uspokojuje své potřeby nesouvisející s hmotným ziskem z činnosti.

Dle klasifikace motivů můžeme na základě Tošnera a Sozanské (2006) konstatovat, že u oslovených informantů je převažující motivace nerozvinutá soustředěná především v oblastech osobního pocitu smysluplnosti jejich aktivit pro druhé.

## 9.2 Shrnutí výsledků DVO2 a diskuse

Výsledky DVO2 ukazují shodný kladný postoj informantů v oblasti zkušeností a vztahů s ostatními dobrovolníky v organizaci. Kromě dvou informantů (I2 a I5) očekávali účastníci výzkumu od své činnosti i určitý přínos pro vlastní osobu v podobě navázání nových kontaktů, osobního rozvoje a prohloubení zkušeností či smysluplné využití volného času. Zmínění dva informanti I2 a I5 uvedli jako očekávání osobní naplnění z činnosti, ze kterého nelze jednoznačně určit konkrétní přínos pro dobrovolníka. Všichni se jednoznačně shodli, že jejich očekávání jsou naplněna. Účastníci výzkumu na otázku, co jim dobrovolnictví přináší, jasně odpověděli, že vnitřní naplnění z pomoci druhým.

Na základě rozboru DVO2 došlo k potvrzení převládajícího typu dobrovolnictví u informantů a můžeme tedy konstatovat, že u účastníků výzkumu se různou měrou prolíná typ **klasického** a **specifického** dobrovolníka. Podle klasifikace uvedené Národní asociací dobrovolnictví, z. s. bychom oslovené informanty mohli v návaznosti na výsledky DVO1 a DVO2 zařadit do většiny typů dobrovolníků s tím, že jednotliví dobrovolníci by se díky své motivaci dali zařadit do více kategorií najednou, a tudíž ji není vhodné použít pro její nejednoznačnost.

### 9.3 Shrnutí výsledků DVO3 a diskuse

Analýza DVO3 ukázala, že přibližně třetina informantů působí jako dobrovolníci do tří let, třetina více jak tři roky, ale ne déle než sedm let a třetina více než sedm let (z toho dva dobrovolníci více než dvacet let). Nejbližší okolí účastníky výzkumu v jejich činnosti podporuje, dva informanti hodnotí postoj okolí k jejich dobrovolnickým aktivitám jako neutrální.

Všichni informanti hodlají v dobrovolné činnosti i nadále pokračovat. Jako motivy pro pokračování nejčastěji uvedli potřebu pomáhat druhým lidem a pozitivní zpětnou vazbu od příjemců pomoci. Nezanedbatelný vliv má také potřeba setkávání s ostatními dobrovolníky v rámci společných akcí a smysluplného využívání svého času.

Z rozhovorů nevyplývalo, že by se informanti potýkali s vážnými či specifickými osobními problémy. Proto chtějí naplnit i vyšší životní potřeby, mezi které podle Maslowy hierarchie potřeb patří potřeba sounáležitosti a seberealizace. Těchto potřeb informanti dosahují právě prostřednictvím své dobrovolnické činnosti.

Analýzou všech DVO je možné konstatovat, že dobrovolnickou činnost informantů účastnících se výzkumu lze na základě psychologického konceptu Bierhoffa klasifikovat jako prosociální chování. Činnost žádného z informantů nelze zařadit mezi chování čistě altruistické, protože z rozhovorů jasně vyplývá, že dobrovolníci od své činnosti očekávají uspokojení svých nemateriálních potřeb, i když mnohé z nich, např. dobrý pocit, nelze jednoznačně klasifikovat. Můžeme tedy konstatovat, podle Friče (2001), že u informantů převládá altruismus reciproční (dobrovolníci mají potřebu získávat kontakty a zkušenosti).

## Závěr

Cílem výzkumné části práce bylo zjistit, jaké hlavní motivační faktory vedou jedince k dobrovolnickému působení v oblasti sociálních služeb. Pro realizaci výzkumu byla zvolena kvalitativní metoda pomocí polostrukturovaných rozhovorů s dvanácti tazatelskými otázkami rozdělenými do tří dílčích výzkumných otázek. Výzkumu se zúčastnilo jedenáct dobrovolníků z jedné organizace.

Z DVO1 zaměřené na motivy, které vedly informanty k dobrovolnictví, vyplynulo, že se jednalo o náhodu spojenou se setkáním s třetí osobou či, v případě studentů absolvování těchto aktivit prostřednictvím školy. Z výzkumu nelze stanovit, zda je možné tento faktor vůbec považovat za motiv vedoucí jedince k činnosti.

Hlavní motivační faktory se v rámci rozhovorů plně projevíly při odpovědi na otázky týkající se DVO2, kdy měli informanti zhodnotit přínos dobrovolnictví pro ně samotné, jejich očekávání a příčiny, které je směřují k pokračování v činnosti. Z výzkumu vyplynulo, že hlavními motivacemi jsou potřeba pomoci druhým lidem spojená s potřebou spokojení vnitřního pocitu dobrovolníka a navázání či udržení společenských kontaktů prostřednictvím vzájemného setkávání dobrovolníků. Motivace, které se objevily v menší míře, tvoří smysluplné trávení volného času a zvyšování svých vlastních zkušeností a praktických dovedností. Tyto motivy dobrovolníci potvrdily i v rámci DVO3 zaměřené na důvody vedoucí k pokračování v činnosti.

S ohledem na výsledky výzkumu je možné konstatovat, že oslovení informanti vykonávají dobrovolnickou činnost v sociálních službách zejména díky uspokojení vlastních vyšších emocionálních potřeb. Zároveň je však evidentní zájem o poskytování pomoci druhým a v činnostech informantů je plně projevuje reciproční altruismus.

Výzkum ukazuje, že pro oslovené dobrovolníky je rovněž důležitá interakce s jejich kolegy. Výsledků je tedy možné využít ze strany dobrovolnických center, které v rámci svého rozvoje mohou pomoci

naplnit potřeby dobrovolníků, např. pravidelným společným setkáváním apod., a tím zvýšit atraktivitu dobrovolnictví v sociálních službách.

Vzhledem k užití metodě výzkumu a omezenému množství informantů nelze výsledky zobecnit. V případě potřeby vztažení výzkumu na širší spektrum dobrovolníků je nutné provést kvantitativní výzkumy a porovnat je s více výzkumy kvalitativními.



## Seznam použité literatury a pramenů

- DARWIN, Ch. *O původu člověka*. 2. vyd. Praha: Academia, 2006. ISBN 80-200-1423-3.
- DAWKINS, R. *Sobecký gen*. Praha: Mladá fronta, 1998. ISBN 80-204-0730-8.
- de WAAL, F. *Dobráci od přírody*. Praha: Academia, 2006. ISBN 80-200-1421-7.
- Dobrovolník. cz. *Historie dobrovolnictví*. [online]. [cit. 28.8.2022]. Dostupné na: <https://www.dobrovolnik.cz/z-dobrovolnictvi-aktualne/historie-dobrovolnictvi>.
- FRIČ, P. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. 1. vyd. Praha: NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.
- FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80903696-8-9.
- GEIST, B. *Psychologický slovník*, 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN 80-86226-07-7.
- GREGORINIOVÁ J., KLEMENTOVÁ P. *Dobrovolnictví v kultuře a umění: staré otázky a nové výzvy: sborník příspěvků z konference*. Praha: Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (NIPOS), 2021. ISBN 978-80-7068-369-9.
- HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- HELLINGER, R., 2022. Člen výboru Východočeské pobočky České společnosti ornitologické při Východočeském muzeu v Pardubicích. Rozhovor o dobrovolnictví. Chrudim, 5.10.2022.

- HESTIA, o. s., *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Vydáno v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II. Reg. č. projektu: CZ.1.04/3.1.00/05.00044.
- HODAŇ, B., HOBZA, V. *Financování tělesné kultury jako složky občanské společnosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. ISBN 978-80-244-2658-7.
- HOMOLA, M. *Motivace lidského chování*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1977. ISBN 14-478-77.
- HORECKÝ, J., TAJANOVSKÁ, A. *Sociální služby v ČR*. In BICKOVÁ, L. a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-9046-681-4.
- JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-535-0.
- JANÍČKOVÁ, R., ZMEŠKALOVÁ, V. *Metodika práce s dobrovolníky*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 2011. ISBN 978-80-87455-07-4
- KUSTOD s. r. o., kolektiv autorů. *Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách*. Praha, 2020.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5 vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- LEVICKÁ, J., MRÁZOVÁ A. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 2004. ISBN 80-89104-35-5.
- LINHART, R. *Myslet jako včela*. Praha: Mladá fronta, 2018. ISBN 978-80-204-4996-2.
- LUSKOVÁ, D., LUSKOVÁ, Š. *Dobrovolnictví v sociálních službách*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2012. [cit. 6.11.2022]. Dostupné na: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava\\_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695).

- MACHOLÁN M., *Altruismus*. In MALINA J. a kol. *Antropologický slovník, aneb co by mohl o člověku vědět každý člověk*. Brno: CERM, 2009. ISBN 978-80-7204-560-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MLČÁK, Z. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. ISBN 978-80-7368-857-8.
- MLČÁK, Z., ŠAMAJOVÁ J. *Motivace, intenzita a trvání dobrovolnické aktivity Motivation, intensity and duration of volunteer activities*. *Psychologie a její kontexty* [online]. 4 (1), 2013, 29-36 [cit. 8.3.2022]. Dostupné na: [https://psychkont.osu.cz/fulltext/2013/Mlcak\\_Samajova\\_2013\\_1.pdf](https://psychkont.osu.cz/fulltext/2013/Mlcak_Samajova_2013_1.pdf).
- MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-80-7464-462-7.
- NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia 1997. ISBN 978-80-200-0592-2.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
- NÁRODNÍ ASOCIACE DOBROVOLNICTVÍ, z. s., *Zpravodaj č. 2*. [online]. [cit. 6.8.2022]. Dostupné na: <https://www.nadobrovolnictvi.cz/res/archive/001/000245.pdf?seek=1549438003>.
- NĚMČÍKOVÁ, M. *Nezištnost – altruismus*. In *Studia Aloisiana*, roč. 6, č.3, 2015, 67-78. ISSN 1338-0508.
- NOVOTNÝ, J. *Sport v ekonomice*. Praha: Wolters Kluwer, Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-666-0.
- PILÁT, M. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

- PILÁT, M. *Vybrané kapitoly z dobrovolnictví a dobrovolnické praxe*. [online]. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav veřejné správy a regionální politiky, 2015. [cit. 5.9.2022]. Dostupné na:  
[https://is.slu.cz/el/fvp/zima2020/UPPVBK051/Vybrane\\_kapitoly\\_z\\_dobrovolnictvi\\_uprava.pdf](https://is.slu.cz/el/fvp/zima2020/UPPVBK051/Vybrane_kapitoly_z_dobrovolnictvi_uprava.pdf).
- PLAMÍNEK, J. *Průvodce lidským myšlením a chováním*. Praha: Argo, 2016. ISBN 978-80-257-1995-4.
- PLAMÍNEK, J. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 2. dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-2473447-7.
- REMIŠOVÁ, A. *Dejiny etického myslenia v Európe a USA*. Bratislava: Kalligram, 2008. ISBN 978-80-8101-103-0.
- ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Padio, 1998. ISBN 80-85931-48-6.
- ŘÍČAN, P. *Psychologie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-560-8.
- SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3311-1.
- Studium psychologie.cz. *Altruismus*. [online]. [cit. 30.11.2022]. Dostupné na: <https://www.studium-psychologie.cz/socialni-psychologie/7-altruismus.html>.
- ŠIMKOVÁ, S. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8.
- TOMEČKOVÁ, I. *Aktivní občan a rozvoj lokálních prostředí a regionu*. Brno: Masarykova veřejná knihovna, 2012. ISBN 978-80-904967-0.
- TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

VRBICKÝ, J. *Sociální služby*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-467-0.

WILSON, E. *O lidské přirozenosti*. Praha: Lidové noviny, 1993. ISBN 80-7106-076-3.

WARBURTON, J., OPPENHEIMER, M., *ed. Volunteers and volunteering*. Annandale. NSW: Federation Press, 2000. ISBN 1862873763.

Zákon č. 198/2002 sb., o dobrovolnické službě, v platném znění.

Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách, v platném znění.

## **Seznam tabulek**

**Tabulka č. 1:** Tazatelské otázky k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám.

**Tabulka č. 2:** Výzkumný soubor - charakteristika informantů.

## **Seznam obrázků**

**Obrázek č. 1:** Postavení altruismu a jeho vztah k pomáhajícímu a prosociálnímu chování dle Bierhoffa.

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1:** Rozhovor s dobrovolníkem I4.



## **Příloha č. 1: Rozhovor s dobrovolníkem I4**

Dobrý den, já jsem Lada Nežádalová a chtěla bych s Vámi uskutečnit rozhovor ohledně motivací k dobrovolnictví. Rozhovor bude samozřejmě anonymní, ale pro stanovení výsledků, je nezbytné, abych si rozhovor nahrála. Nebude Vám tato skutečnost vadit, souhlasíte s ní?

*„Nevadí, nahrávejte si, co potřebujete.“*

Také je důležité, zda souhlasíte, aby informace, které mi sdělíte, mohly být použity do bakalářské práce.

*„Souhlasím.“*

### **Základní údaje o informantovi**

Nejdříve bych potřebovala znát základní údaje, podle kterých bych pak analyzovala náš rozhovor. Začneme tedy tím, jak se jmenujete a kolik je vám let.

*„Jmenuji se XX a je mi 33 let.“*

Předpokládám, že jste někde zaměstnaný.

*„To jsem. Dělán v sociálních službách. Konkrétně zástupce vedoucí v pečovatelské službě.“*

### **DVO1 - Jaký je primární motiv vedoucí informanty k dobrovolnictví v sociálních službách?**

Jak jste se vůbec poprvé dozvěděl o možnosti dobrovolnictví?

*„To už bylo před asi 8 lety, když jsem chtěl nějak uplatnit své záliby a v podstatě se s nima podělit s ostatními. Tak jsem si vyhledal organizace, který působí v životním prostředí a přímo si tam zašel.“*

A pokud to vztáhneme konkrétně na sociální služby, tak o této možnosti jste se dozvěděl jak?

*„V rámci své práce, když jsem nastoupil do X, tak jsem zjistil, že máme skvělý dobrovolnický centrum a začal jsem dělat besedy i tam.“*

Jaký byl hlavní motiv, který vás přiměl k dobrovolnictví v sociálních službách?

*„Hlavně to, že zase trochu rozšířím myšlenky o ochraně přírody trochu jiným směrem. Ale taky fakt, že ty lidi z toho mají radost. Dozví se něco jiného a vidím, že jsou spokojení.“*

Působíte jako dobrovolník i jinde než v sociálních službách?

*„Působím, nevím jak to obecně nazvat, protože těch organizací je víc. Dejme tomu ochraně přírody?“*

A co vás k tomu vede?

*„Především obor, který jsem vystudoval. Ale taky to, že je to moje celoživotní záliba od útlého dětství.“*

Takže v sociálních službách jste předtím nikdy dobrovolníka nedělal.

*„Ale jo. Spíš v rámci jednorázových akcí. Ve spolupráci s X jsem chodil se seniory a postiženými do přírody. Povídali jsme si o tom, co vidíme a bylo to skvělé.“*

Znáte nějakého dobrovolníka ve vašem okolí?

*„No, strašně moc jich znám.“*

Ovlivňuje vás to nějakým způsobem?

*„Jako k práci v dobrovolnictví? To moc ne, dělám to, protože chci.“*

Ještě položím doplňující otázku, abychom si to upřesnili. Znal jste nějakého dobrovolníka před tím, než jste vstoupil sám do dobrovolnictví.

*„Ne to ne. Bylo to čistě osobní rozhodnutí jít do dobrovolnictví.“*

## **DVO2 - Jak dobrovolníci vnímají své působení v sociálních službách?**

Jaké máte zkušenosti s dobrovolnictvím v sociálních službách?

*„Naprosto skvělý. Je to pro mě velká zkušenost, protože se učím jednat s mnoha typy lidí a mnohdy i hodně specifickými. Člověka to zase posune o kus dál a získá na hodně věcí nový pohled.“*

Jaké máte očekávání od své vlastní dobrovolnické činnosti?

*„Tak já hlavně očekávám, že se někam posunu. Pro mě jsou zkušenosti hodně důležitý, protože posouvají lidi dopředu. Po každé akci cejtím, že mi to přineslo něco novýho, co můžu využít při jiný příležitosti. A pak asi i spokojenost toho, pro koho to dělám. To je taky hrozně důležitý. Bez toho by to prostě nešlo.“*

A naplňují se tato očekávání?

*„Určitě.“*

Co konkrétního vám tedy dobrovolnictví přináší?

*„To, co dělám, mi přináší pocit, že dělám něco pro lepší svět. Těm lidem udělám radost a vyplním jejich volný čas. Oni na oplátku šíří osvětu dál mezi své děti a příbuzné. Asi mi to přináší taky pocit, že dokážu spojit zdánlivě nespojitelný světy.“*

Jak se vám spolupracuje s ostatními dobrovolníky a zaměstnanci?

*„Mně se pracuje se zaměstnanci obecně dobře. Pochopitelně mezi sebou občas máme třecí plochy, každý máme svůj názor, ale ty se vždycky pozitivně vyřeší. Tohle je ale pohled z mojí role zaměstnance. Nevím, jak to mají ostatní dobrovolníci přímo z pohledu dobrovolnictví. Ale v rámci dobrovolnictví se ostatními nestýkám moc často. Jsem takový sólový hráč. Ale když se s nima potkám, tak vím, že to jsou fajn lidi.“*

### **DVO3 - Jaké motivační faktory vedou dobrovolníky k pokračování v jejich činnosti?**

Říkal jste, pokud se nepletu, že jako dobrovolník působíte asi 8 let. A jak dlouho v sociálních službách a konkrétně zde?

*„Jo, asi 8 let. V sociálních službách to vám přesně neřeknu, kdy to bylo poprvý. Ale přímo zde na X jsem začínal v podstatě krátce po nástupu do práce, takže to budou tak dva roky.“*

Jak často se dobrovolnictví věnujete?

*„Podle toho, kde. V jakým odvětví. Co se týká životního prostředí tak cca 1 za 14 dní. V sociálních službách to je víc specifický a takový nepravidelný. Když to vezmu odhadem, tak dejme tomu jednou za čtvrt roku.“*

Co vás motivuje k tomu, abyste v dobrovolnictví pokračoval?

*„Tím, jak tady komunikuju hlavně se starší generací, tak je bezva, že mají o přírodu zájem. Nejsou tam takový ty znuděný pohledy nebo koukání do telefonu. Takže vím, že příště zase přijdou a zase je to bude zajímat.“*

Jak vnímá vaše rodina či okolí fakt, že jste dobrovolníkem?

*„Tak rodina se nezapojuje a nemá o dobrovolnictví moc zájem. Ale zase nemůžu říct, že bysme kvůli tomu měli nějaký rozepře. Takže asi neutrálně. A asi to samý platí pro okolí. Je jasný, že jsou výjimky, kdy se lidi ptají a zajímá je to. Nebo si toho cení, ale obecně to prostě cejtím asi neutrálně.“*

Hodláte v dobrovolnictví pokračovat?

*„No jasně.“*

A co vás k tomu vede?

*„No, jak sem říkal. Hlavně ten zájem lidí o to, co dělám a taky to, že se můžu pocvičit ve zkušenostech a získat nové znalosti. A taky cejtím, že dělám něco užitečného pro ty lidi, že to prostě má smysl.“*

To je celé. Moc vám děkuji za rozhovor.

*„Není za co. Dáme ještě kafe ne?“*