

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky

**Motivace k aktivitám dobrovolníků
Maltézské pomoci ve prospěch seniorů
v Olomouci**

**Motivation to activities in favour of the Maltese
volunteers help seniors in Olomouc**

Bakalářská diplomová práce

Zita Smejkalová

Vedoucí bakalářské diplomové práce: Mgr. Silvie Zdražilová

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 13. března 2013

Poděkování:

Děkuji Mgr. Silvii Zdražilové za odborné vedení práce, její připravenost ku pomoci a profesionální a zároveň lidský přístup.

Úvod	9
1 Část teoretická	11
1.1 Dobrovolnictví.....	11
1.1.1 Objasnění pojmů dobrovolník a dobrovolnictví	11
1.1.2 Formální a neformální model dobrovolnictví.....	13
1.1.3 Typy dobrovolnických organizací a dobrovolníků.....	14
1.1.4 Organizace dobrovolnictví.....	17
1.1.4.1 Získávání dobrovolníků.....	17
1.1.4.2 Příprava dobrovolníků k jejich činnosti.....	18
1.1.4.3 Bariéry rozvoje dobrovolnictví.....	19
1.1.5 Motivace dobrovolníků.....	20
1.1.5.1 Motivační struktury, druhy altruismu a motivace.....	20
1.1.5.2 Přístupy k motivaci dobrovolníků a jejímu udržení...	23
1.2 Stáří.....	27
1.2.1 Rysy stáří.....	27
1.2.2 Senioři v rodině a ve společnosti.....	30
2 Část praktická	35
2.1 Maltézská pomoc Olomouc.....	35
2.1.1 Seznámení s organizací.....	35
2.1.2 Nabízené aktivity.....	37
2.1.3 Získávání a příprava dobrovolníků.....	38
2.2 Kvantitativní průzkum.....	43
2.2.1 Technika sběru dat a vzorek respondentů.....	45
2.2.2 Výsledky průzkumu.....	46
Závěr	56
Použitá literatura a zdroje	58

Seznam grafů

Graf č. 1: Jak jste se o dobrovolnickém programu dověděl/a?.....	47
Graf č. 2: Co Vás vedlo k zapojení se do dobrovolnického programu?.....	48
Graf č. 3: Z jakého důvodu jste se rozhodl/a pro péči o seniory?.....	48
Graf č. 4: Čeho se týkaly Vaše případné obavy?.....	49
Graf č. 5: Jak často prožíváte odrazující okamžiky?.....	50
Graf č. 6: Jaký je případný zdroj negativních pocitů?.....	51
Graf č. 7: Co Vám pomáhá překonat případné negativní pocity?.....	52
Graf č. 8: Co Vám účast v projektu přináší?.....	52
Graf č. 9: Co je pro Vás nejdůležitějším výsledkem?.....	53
Graf č. 10: Jaká odměna je pro Vás největší motivací pro setrvání?.....	54

Přílohy	60
----------------------	----

Příloha A: Dotazník.....	60
--------------------------	----

Anotace	64
----------------------	----

Úvod

Kam až může dojít dnešní vládní politika škrťů, jež má největší dopad na důchodce, zdravotně postižené, chudé a rodiny s dětmi? Počítají naši politici s tím, že část aktivit v sociální oblasti převezmou dobrovolníci? Otázkou potom je, zda jich máme dostatečné množství.

Podle zákona sobeckosti genu, jehož zastáncem je Dawkins, by u nejúspěšnějších genů měla být nejvýraznější vlastností nemilosrdná sobeckost. Dawkins tvrdí, že se všichni rodíme sobečtí a obětavosti a altruismu se musíme učit. V tomto směru nás dle jeho názoru nejvíce ovlivňuje kultura, ta by měla omezovat působení genů na naše chování. V této oblasti se však názory různí, někteří tvrdí, že lidskou povahu určuje výchova, druzí z toho viní dědičnost.¹

Dawkinsova kniha *Sobeký gen* mě nutí k zamyšlení, co tedy motivuje člověka, který se podle evoluční teorie vyvinul přírodním výběrem, k dobrovolné a nezištné pomoci druhým.

Právě dobrovolníci jsou ti, kteří jsou ochotni vykonat něco pro ostatní a nežádají za to odměnu. Bude jich potřeba stále více a společnost by jim měla věnovat také větší pozornost, proto se ve své bakalářské diplomové práci budu zabývat právě dobrovolnictvím. Hlavním cílem práce je zjistit, co člověka motivuje k tomu, aby se stal dobrovolníkem a co mu pomáhá překonávat případné problémy a v této činnosti vytrvat. Vedlejším cílem je zjistit nejefektivnější způsob propagace dobrovolnické organizace a specifikovat nejvítanější odměnu za dobrovolnickou aktivitu. Zaměřím se na činnost dobrovolníků Maltézké pomoci v Olomouci v programu Pomoc osamělým seniorům. Senioři, často ovlivnění také zdravotním stavem, patří mezi nejohroženější skupinu naší společnosti. V dnešní době, kdy často nefungují rodinné vztahy, je potřeba zájmu a pomoci ostatních.

V teoretické části se budu věnovat objasnění pojmů v oblasti dobrovolnictví a jeho organizačního zajištění. Dále objasním různé přístupy k motivaci dobrovolníků, uvedu příklady motivačních struktur, druhy

¹ Dawkins 1998, s. 14–18.

motivace a možnosti působení na udržení zájmu dobrovolníků. Protože se zaměřuji na péči o seniory, pojednám o typických rysech stáří, zaměřím se na mezigenerační problémy a postavení seniorů v rodině a společnosti.

Praktická část bude obsahovat seznámení s Maltézskou pomocí, obecně prospěšnou společností, Centrum Olomouc. Objasním, o jaký typ organizace se jedná, a uvedu aktivity, kterými se zabývá. Praktickou část uzavřu popisem kvantitativního průzkumu, budu se tedy věnovat použité technice sběru informací, výběru vzorku respondentů a vyhodnocení získaných dat.

1 Část teoretická

1.1 Dobrovolnictví

V této části práce se budu věnovat vymezení pojmů v oblasti dobrovolnictví, podám charakteristiku formálního a neformálního modelu dobrovolnictví a uvedu typy organizací, ve kterých dobrovolníci působí. Dále se budu zabývat organizací dobrovolnictví od získávání dobrovolníků, přes jejich přípravu, až po bariéry, které brání rozvoji dobrovolnictví. Důležitou částí kapitoly je pojednání o motivaci dobrovolníků, ve kterém uvedu druhy altruismu a motivace, modely motivační struktury a přístupy k motivaci dobrovolníků, ze kterých plynou možnosti jejího udržení.

1.1.1 Objasnění pojmů dobrovolník a dobrovolnictví

Podle Tošnera a Sozanské je za dobrovolníka považován člověk, který věnuje svůj čas, energii, vědomosti a schopnosti ve prospěch někoho jiného bez nároku na finanční odměnu. Příjemce pomoci se může na dobrovolníka spolehnout v rámci činností, které jsou dohodnuté, jsou tedy na něj kladené podobné nároky, jako na placeného zaměstnance. Dobrovolnictví je formou dobročinnosti, která je považována za jednu z občanských ctností, jež má kořeny v křesťanské morálce. Dobrovolnictví můžeme dělit na občanskou výpomoc probíhající v rámci rodiny, příbuzenstva a mezi sousedy, dále na dobrovolnictví vzájemně prospěšné, které zahrnuje činnost v rámci komunity, a veřejně prospěšné dobrovolnictví organizované neziskovými organizacemi. Veřejně prospěšné dobrovolnictví je charakteristické tím, že je profesionálně organizováno, což však neubírá na spontaneitě dobrovolníků.²

Frič a Pospíšilová upozorňují, že neexistuje jediná přijímaná definice dobrovolnictví, různé definice však obsahují tyto tři shodné prvky – dobrovolnictví je založeno na svobodné volbě, není vykonávané pro finanční odměnu a je konané ve prospěch druhých.³

² Tošner a Sozanská 2006, s. 35–37.

³ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 9–10.

Dobrovolníci nejčastěji pomáhají v rámci neziskových organizací – jsou různého věku, zaměření a zájmů, spojuje je však aktivní postoj k lidem a životu, často také přátelské vztahy k někomu z organizace, nebo rodinná tradice. Mezi mladými lidmi převažují studenti, kteří mají zájem o získání praktických zkušeností a kontaktů v oboru. Další početnou skupinou jsou ženy ve věku 50–60 let, které jsou více aktivní v sociální oblasti. V církevních organizacích vykonávají dobrovolnou činnost většinou věřící, ale není to podmínkou. Některé organizace vyhledávají dobrovolníky z vlastních cílových řad, kteří mají osobní zkušenosti v určité oblasti. Dobrovolnictví také může být organizováno firmou nebo školou, v tomto případě musí být kladen důraz na dobrovolnou účast v těchto aktivitách.⁴

Výstižně charakterizují dobrovolnictví Tošner a Sozanská: *„Dobrovolnictví není obět, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacím v mezilidských vztazích.“*⁵

Frič a Pospíšilová se snaží zachytit specifický ráz dobrovolnictví v různých zemích pomocí vzorce dobrovolnictví, který je dlouhodobý, typický pro určitou zemi a vyjadřuje míru dobrovolnických aktivit v závislosti na dobrovolnickém prostředí. V souvislosti s proměnou tradiční společnosti ve společnost moderní dochází i ke změně těchto vzorců. Autoři uvádějí příklad Hustinxe a Lammertyna, kteří s ohledem na tento posun rozlišují kolektivní (tradiční) a reflexivní vzorec dobrovolnictví. Kolektivní dobrovolnictví je vázáno na tradici, kdy se dobrovolník věnuje určité aktivitě automaticky, jeho činnost je předem daná a částečně uzavřená, reflexivní dobrovolnictví pak je novou, individualizovanou podobou, kdy dobrovolník využívá široké škály aktivit, kterým se právě chce věnovat.⁶

Z typu vzorce dobrovolnictví vychází také motivace dobrovolníka, která je u kolektivního vzorce orientovaná na komunitu a pocit zodpovědnosti vůči ní. Motivací reflexivního dobrovolníka je spíše jeho seberealizace, řešení

⁴ Frič a kol. 2001, s. 105–106.

⁵ Tošner a Sozanská 2006, s. 18.

⁶ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 25–27.

osobních problémů a nejistoty (charakteristiky kolektivních a reflexivních dobrovolníků uvádím v kapitole 1.1.3).⁷

1.1.2 Formální a neformální model dobrovolnictví

Dobrovolnictví může nabývat různých podob, v našem prostředí lze rozlišit dvě základní – formální (smluvní) model, který je založen na řádu a pravidelnosti činnosti dobrovolníků a neformální model, založený na přátelských, neformálních vztazích, spontánnosti, osobní domluvě a důvěře, životních zkušenostech a sdílených hodnotách. Formální model dobrovolnictví je založen na aktivní strategii získávání dobrovolníků, kteří jsou prověřováni doložením výpisu z trestního rejstříku, písemných referencí a životopisem. Vztah je založen na písemné smlouvě, explicitně deklarovaných hodnotách a cílech a pravidelných, plánovaných kontaktech. Samozřejmou součástí je příprava na dobrovolnou činnost, možnost supervize a evaluace. Neformální model dobrovolnictví je charakteristický pasivní strategií získávání dobrovolníků, zájemce je posuzován na základě osobního kontaktu a osobního doporučení. Vztah je založen na osobní domluvě, důvěře, intuici, zkušenosti a slušnosti. Ke kontaktu dochází nahodile, spontánně, není realizována žádná systematická příprava, supervize ani evaluace.⁸

Neformální dobrovolnictví v naší republice je z větší míry postaveno na kolektivním vzorci, dominuje sousedská výpomoc, založená na vztazích vzájemné závislosti na komunitní úrovni. Formální dobrovolnictví je vázáno na organizace, dobrovolník si vybírá činnost, které se chce aktuálně věnovat, volba není trvalá a dochází k častějšímu střídání aktivit.⁹

V různých organizacích se objevují různé přístupy k formalizaci vztahů s dobrovolníky. Některé spoléhají na vzájemnou důvěru, osobní domluvu a prověření dobrovolníka zkušeným zaměstnancem, jinde požadují uzavření smlouvy s vymezením odpovědnosti a kompetencí, součástí může být také zajištění hmotné odpovědnosti. Stále častěji je řešena otázka pojištění

⁷ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 112.

⁸ Frič a kol. 2001, s. 114–115.

⁹ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 74–76.

odpovědnosti za škodu, způsobenou dobrovolníkem. Některé organizace mají vypracovaná morální pravidla činnosti v podobě etického kodexu nebo charty organizace, jiné spoléhají na tradiční lidské hodnoty a základy křesťanské morálky. Ve větších organizacích fungují databáze dobrovolných pracovníků, které ulehčují kontakt mezi zájemci a zařízeními. Sleduje se také počet odpracovaných hodin, což může sloužit jako podklad k vyjádření hodnoty činnosti dobrovolníků.¹⁰

1.1.3 Typy dobrovolnických organizací a dobrovolníků

Potůček vymezuje neziskové (dobrovolnické) organizace na občanská sdružení, církve a náboženské společnosti, nadace, obecně prospěšné společnosti, profesní komory, zájmová sdružení právnických osob a družstva. Ve školství a zdravotnictví mohou fungovat také rozpočtové a příspěvkové organizace, které zřizuje stát, ale splňují podmínku neziskovosti. S neziskovými organizacemi se nejčastěji setkáváme v oblasti sociální péče, zdravotnictví, tělovýchovy a sportu, výchovy a vzdělávání, sociálních skupin se specifickými zájmy, péče o životní prostředí, bydlení a rozvoje obce, bezpečnosti osob a ochrany majetku, kultury, specifické zájmové činnosti, ochraně lidských práv jednotlivců a marginalizovaných skupin, odborové činnosti, profesních a odborných sdružení a komor, mezinárodní spolupráce, náboženství a politiky.¹¹

Frič dělí neziskové organizace podle oblastí působnosti, podle doby vzniku (na staré, které vznikly před rokem 1989, a nové, vzniklé po roce 1990), a podle míry mobilizačních aktivit. Mobilizující organizace pro podporu svých cílů mobilizují veřejnost, tedy pořádají různé petiční akce, protesty a sbírky. Nemobilizující organizace se zaměřují jen na poskytování služeb cílovým skupinám.¹²

Předchozí typologizace organizací, vycházející z oblasti působnosti a doby vzniku, je základem pro další dělení podle zaměření a sledovaného zájmu. Tím podle Friče a Pospíšilové vznikají v našich podmínkách čtyři

¹⁰ Frič a kol. 2001, s. 109–110.

¹¹ Potůček 1997, s. 52–53.

¹² Frič in Tošner 1999, s. 66.

základní typy organizací – prvním je stará zájmová (servisní), vzájemně prospěšná organizace, reprezentovaná zájmovými spolky a zaměřující se na sport, rekreaci a komunitní rozvoj. Druhým typem je nová servisní, obecně prospěšná organizace, představovaná charitou a orientující se na sociální a zdravotní péči, vzdělávání a humanitární pomoc. Třetím typem jsou staré advokační, vzájemně prospěšné organizace, zastoupené odbory, zaměstnaneckými svazy a profesními organizacemi. Čtvrtým typem jsou nové advokační, obecně prospěšné organizace, které se zabývají ochranou životního prostředí, právy zvířat a ochranou práv lidských a občanských.¹³

Frič a kolektiv dále uvádějí tři typy fungování dobrovolnických organizací. U prvního typu dobrovolníci zajišťují hlavní činnosti a závisí na nich vlastní chod organizace. Je to charakteristické v případě rozsáhlých humanitárních akcí, ekologických iniciativ, poradenských služeb a organizování některých příležitostných akcí. Druhým typem jsou organizace, kde dobrovolníci zastávají práci běžně zaměstnaných pracovníků. Tímto přispívají ke snížení provozních nákladů organizace, protože pokud by tuto činnost nevykonávali, musela by být zajištěna placenými zaměstnanci. Tento typ se nejčastěji vyskytuje v zařízeních sociální a zdravotní péče. Posledním typem jsou organizace, jejichž chod není přímo závislý na činnosti dobrovolníků, ale jejich aktivity usnadňují a zkvalitňují poskytované služby a provoz. Nejčastěji jde o volnočasové aktivity, různé kroužky, návštěvy v domácnostech seniorů, nebo administrativní výpomoc.¹⁴

Tošner a Sozanská vymezují typy dobrovolné činnosti z historického vývoje, z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá a z pohledu časového vymezení. Podle historického vývoje rozlišují starší, evropský model dobrovolnictví, který vychází z komunity, je založen na společných zájmech a osobních přátelských vztazích dobrovolníků v jejich přirozeném společenství. Vývojově mladší je americký manažerský model dobrovolnictví, kdy dobrovolníci působí v rámci profesionálně vedených dobrovolnických center, která jim nabízejí činnost v různých oborech.

¹³ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 91.

¹⁴ Frič a kol. 2001, s. 103.

Z pohledu cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá, rozlišují dobrovolnictví vznikající zdola nahoru, které vzniká z původně neformální aktivity skupiny přátel, která se postupně může změnit v činnost registrované neziskové organizace, a dobrovolnictví působící zvenčí dovnitř, kdy se strukturovaná, profesionální organizace rozhodne pro spolupráci s dobrovolníky. Dobrovolnictví s ohledem na časové vymezení dělí na účast při jednorázových akcích, pravidelně se opakující dlouhodobou pomoc a dobrovolnou službu, která je chápána jako dlouhodobý závazek k dobrovolné činnosti obvykle v podobě zahraničních misí.¹⁵

Nový prvek v oblasti dobrovolnictví, jehož význam do budoucna zřejmě poroste, je podle Vávry vznik internetových (virtuálních) a firemních dobrovolníků. Za internetové dobrovolníky jsou považováni ti, kteří se dobrovolnickým aktivitám věnují s pomocí internetu nebo prostřednictvím internetového společenství, za firemní dobrovolníky potom ti, kteří vykonávají dobrovolnickou aktivitu v rámci svého zaměstnání.¹⁶

V souvislosti s novými vzorci dobrovolnictví v naší republice uvádí Vávra nové typy dobrovolnictví, označované jako kolektivní a reflexivní vzorec dobrovolnictví. U dobrovolníků kolektivních je charakteristická převaha silných sociálních vazeb, vysoká úroveň emocionálních vazeb ke spolupracovníkům a práce v organizaci se silnou vazbou na místní komunitu. Reflexivní dobrovolníci se vyznačují převahou slabých sociálních vazeb, vysokou úrovní slabých vazeb ke spolupracovníkům a prací v organizaci se slabou vazbou na místní komunitu. Reflexivní dobrovolníci mají více přemost'ujících společenských vazeb (tedy vazeb k lidem, kteří jsou nějakým způsobem jiní, než oni) a jsou více angažováni v nových advokačních organizacích a málo v organizacích tradičních servisních, o kterých bylo pojednáno výše v textu. Jde také častěji o mladé lidi, kteří pro svou činnost více využívají moderní informační prostředky a řadí se tedy k novému typu dobrovolnictví internetového (virtuálního).¹⁷

¹⁵ Tošner a Sozanská 2006, s. 38–40.

¹⁶ Vávra in Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 132.

¹⁷ Vávra in Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 126–127.

1.1.4 Organizace dobrovolnictví

1.1.4.1 Získávání dobrovolníků

Získávání dobrovolníků je nepřetržitým procesem, protože dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji, než běžní zaměstnanci. Tošner a Sozanská upozorňují na nutnost přizpůsobení náborových aktivit školnímu, případně akademickému roku. Doporučují kombinovat několik forem získávání dobrovolníků, mezi nejčastější formy řadí šíření informací pomocí letáků, plakátů a vývěsek, využití místního tisku, regionálního rozhlasového nebo televizního vysílání, získávání dobrovolníků pro konkrétní činnost náborovou akcí, setkávání se studenty ve školách a využívání osobních kontaktů.¹⁸

Hlavními znaky strategií, které jsou používány při získávání dobrovolníků, jsou podle Friče a kol., aktivní a pasivní přístup. Aktivní přístup je charakteristický cíleným oslovováním a vyhledáváním dobrovolníků, třeba prezentací různých projektů, adresným kontaktováním určitých osob a následným vytvořením adresářů a databází dobrovolníků, distribucí propagačních materiálů, použitím masových sdělovacích prostředků, nebo využitím nabídky dobrovolnických center. Pasivní přístup je založen na myšlence, že dobrovolník se má přihlásit sám. Organizace spoléhají na svou členskou základnu, na své příznivce a využívají se neformální a přátelské kontakty.¹⁹

Pospíšilová dále dělí způsob získávání dobrovolníků na osobní a neosobní, podle druhu informačního zdroje. Osobní způsob je v našich podmínkách nejčastější, zdrojem informací jsou příbuzní, přátelé, kolegové, tedy ti, se kterými se osobně setkáváme. Neosobní způsob je založen na informacích například z novin, časopisů, televize, nebo internetu.²⁰

Výběr dobrovolníků závisí na tom, o jakou činnost se jedná a jaký je počet zájemců. V případě, že se dobrovolník dostává do kontaktu s klientem, se provádí výběrové řízení na základě životopisu a pohovoru. Některé organizace požadují výpis z trestního rejstříku, nebo doporučení. Pokud je

¹⁸ Tošner a Sozanská 2006, s. 77–78.

¹⁹ Frič a kol. 2001, s. 104.

²⁰ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 152.

dobrovolník přijat, podléhá kontrole některého člena organizace a postupně si ověřuje, zda určitá činnost naplňuje jeho představy. Pokud dobrovolník, nebo organizace zjistí, že nejsou naplňovány stanovené cíle, je možný odchod dobrovolníka, popřípadě nalezení vhodnější aktivity.²¹

1.1.4.2 Příprava dobrovolníků k jejich činnosti

Dobrovolníci se mohou podílet na širokém spektru činností, proto jejich příprava probíhá s ohledem na oblast a druh aktivity, kterou mají vykonávat. Pokud mají zastávat vysoce kvalifikovanou práci, záleží i na jejich dosavadní profesní přípravě. V případě neobvyklých činností nebo práce s náročnou klientelou organizace zajišťují zvláštní školení, přípravu a kurzy. Cílem přípravy je nejen zaškolení, ale i získání důvěry a prověření spolehlivosti. Nejdůležitějším předpokladem pro práci dobrovolníka je lidská a morální připravenost, osobní charakter a návyky adepta. Důležitá je také morální odpovědnost dobrovolníka, přesto, že se přihlásil ze své vlastní vůle, neměl by svou činnost brát jako něco nezávazného. Měla by zde existovat vzájemná odpovědnost mezi organizací a dobrovolníkem.²²

Tošner a Sozanská dělí přípravu dobrovolníka na část obecnou a odbornou. Obecná část slouží k získání informací o poslání a úkolech organizace, kde má dobrovolník působit, o její organizační struktuře, základních dokumentech a případných omezeních. Dobrovolník je také seznámen se svou rolí a s možnostmi uplatnění v rámci organizace. V odborné části dochází k podrobnému seznámení s činností, které se bude věnovat. Je vhodné při výcviku použít metodu hraní rolí, kdy si spolu s ostatními zaměstnanci může dobrovolník vyzkoušet nejen svou roli, ale i role klientů nebo spolupracovníků. Součástí výcviku by mělo být i seznámení s principem supervize, která by neměla být zdrojem obav, ale jednou z opor dobrovolníka.²³

²¹ Frič a kol. 2001, s. 108–109.

²² Frič a kol. 2001, s. 107–108.

²³ Tošner a Sozanská 2006, s. 79–80.

1.1.4.3 Bariéry rozvoje dobrovolnictví

Tošner a Sozanská uvádějí jako hlavní překážku rozvoje dobrovolnictví nedostatečné vyhledávání a získávání dobrovolníků. Dále je to nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků, nedostatek informací o dobrovolnictví, obavy z možných rizik spojených s dobrovolnickými aktivitami, obavy ze zneužití klienta, z nečestných úmyslů dobrovolníka, ale i vytíženost pracovníků, kteří nemají čas na to, aby se dobrovolníkům věnovali. Podle průzkumů mezi dobrovolníky patří mezi největší překážky v jejich aktivitách pocit, že jejich pomoc k ničemu není, úkoly jsou rutinní, nepřinášejí žádnou prestiž ani možnost osobního růstu a je malá možnost projevení vlastní iniciativy. Další problematickou oblastí jsou vztahy s organizací a jejími pracovníky. Zde dobrovolníci mnohdy cítí napětí, nedostatečnou podporu ostatních a absenci zpětné vazby. Problémem také může být velký rozdíl mezi očekáváním a realitou.²⁴

Rozvoji dobrovolnictví brání také vžitá zásada, že vše musí řešit stát. Lidé si teprve začínají uvědomovat, že spoustu problémů mohou řešit sami, na základě občanské iniciativy. Někdy je však těžké přesvědčit místní, regionální nebo ústřední vládu o užitečnosti těchto iniciativ, je nutná vytrvalost ze strany občanů.²⁵

Frič řadí mezi nejzávažnější bariéry v oblasti dobrovolnictví finanční problémy a postoj státních orgánů vůči neziskovým organizacím. V oblasti finančních zdrojů organizace vnímají jako větší problém nedostatek příspěvků od soukromých osob, než nedostatečnou podporu státu. Přiznávají také nedostatek zkušeností se získáváním financí a chybějící kontakty na potenciální finanční zdroje.²⁶

Rozvoji dobrovolnictví by mohly pomoci investice do školení a přípravy koordinátorů dobrovolníků a seznámení se zahraničními zkušenostmi a přístupy. Přínosem by byl větší počet dobrovolníků ze skupin starších občanů, protože generační rozdíly mezi klienty a dobrovolníky mohou být zdrojem problémů. Rezervy jsou i v oblasti mediální kampaně, kdy chybí

²⁴ Tošner a Sozanská 2006, s. 54–55.

²⁵ Hanušová in Tošner 1999, s. 105.

²⁶ Frič in Tošner 1999, s. 64.

účinná propagace dobrovolnictví jako společensky prospěšné činnosti, ke které by mohly přispět mediálně známé osobnosti.²⁷

Osobními bariérami na straně dobrovolníků se zabývali Frič a Pospíšilová. Působící faktory rozdělili do tří skupin – první tvoří faktor zaneprázdněnosti, v tomto případě tvoří bariéru nedostatek času z důvodu konání jiných aktivit a náročná situace v práci. Druhým je faktor sdílené kultury, kde bariéru tvoří vlastní nezájem, pocit, že o dobrovolnictví nikdo nestojí, nikdo o ně nežádá, případný zájemce o dobrovolnictví neví, kde začít, na koho se obrátit. Třetí je faktor neosobních limitů, kam patří zdravotní problémy, potíže s dojížděním, nebo třeba to, že se nemá kdo postarat o děti potenciálního dobrovolníka. Jako nejsilněji působícím v našich podmínkách se ukázal faktor sdílené kultury, potom následuje faktor zaneprázdněnosti a nejmenší bariérou je faktor neosobních limitů.²⁸

1.1.5 Motivace dobrovolníků

1.1.5.1 Motivační struktury, druhy altruismu a motivace

Klasický přístup ke struktuře motivace dobrovolníků vychází z vnitřní motivace, kdy dobrovolná činnost je cílem sama o sobě a dobrovolník z ní má užitek, a z vnější motivace, kdy je dobrovolná aktivita stimulována okolím. Jedním z příkladů přístupu k motivační struktuře je dvoufaktorový model Hortona-Smithe, který odlišuje altruistické, nehmotné motivy a egoistické, hmotné motivy. Existují i tříprvkové modely, rozlišující altruistickou, instrumentální a obligatorní motivaci. Batson již rozlišuje čtyři kategorie, egoismus, založený na sebezájmu, altruismus, kdy jde o prospěch více než jednoho člověka, kolektivismus, jehož cílem je zlepšení situace skupiny a konečně principlismus, který podporuje nějaký morální princip. Autory pěti kategorií motivujících odměn za dobrovolnictví jsou Cnaan a Amrofel. První kategorií jsou hmotné, materiální odměny, které však nejsou platbou za službu, druhou kategorií tvoří vnitřní odměny, tedy dobrý pocit ze sebe samého, třetí sociálně-interaktivní odměny, třeba v podobě setkávání se zajímavými lidmi, čtvrtou kategorií jsou normy a sociální tlak,

²⁷ Frič a kol. 2001, s. 112.

²⁸ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 173–174.

kdy naplnění očekávání přináší odměnu a poslední v této řadě kategorií jsou odměny ve formě úniků od jiných povinností. U psychologického pohledu na motivaci dobrovolníků se vychází z toho, že tato činnost uspokojuje psychologické potřeby jedince. Autoři nejznámějšího psychologického konceptu motivační struktury dobrovolníků jsou Clary a Snyder, má šest kategorií funkcí a tomu odpovídajících motivací: první kategorií je hodnotová funkce (motivace vyjádřit nebo realizovat důležité hodnoty), druhou je funkce porozumění (motivace učit se), třetí je funkce rozvoje osobnosti (motivace rozvoje a psychologického růstu), čtvrtou kategorií tvoří kariérní funkce (získání zkušeností), pátou je sociální funkce (posílení sociálních vztahů) a poslední, šestou kategorií je protektivní funkce (motivace řešit své osobní problémy).²⁹

Frič a kolektiv uvádějí, že dobročinnost vychází z altruismu, pod kterým si můžeme představit morální princip nebo reálné chování zaměřené na nezištné chování k druhým, jehož podmínkou je potlačení vlastního egoismu. Dobročinnost je chování, které se řídí altruistickými mravními principy, zaměřuje se na osoby nepatřící do rodinného kruhu a má, na rozdíl od altruismu, institucionální rozměr. V naší společnosti jsou popsány různé druhy altruismu. Podstatou recipročního altruismu je očekávání, že to, co vykonám ve prospěch druhých, mi bude jednou oplaceno. Normativním altruismem je označováno chování, kdy jedinec jedná pod vlivem vědomí morální povinnosti a pod sociálním tlakem společenského prostředí. Znamená to, že pokud by se jedinec neúčastnil dobročinných aktivit, byl by neformálně trestán zápornou reakcí svého okolí. Emocionální altruismus je založen na morálních citech, které prospívají celku, s upřednostněním těch, kteří jsou nám bližší. Jeho příkladem je ustrnutí se nad cizím neštěstím, soucit s trpícími, láska k bližnímu a sdílení radosti a štěstí druhých, ziskem je potom mravní krása, osvojená v procesu socializace jedince. Dobročinnost může být vázána také na křesťanský morální kodex, kdy za konání dobrodiní je očekávána Boží odměna. Křesťanský altruismus je založen na povinnosti každého křesťana konat dobro. Úvahy o tom, který

²⁹ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 110–111.

altruismus je ten pravý, nevedly k žádným jednoznačným závěrům. Pravý altruismus by musel splňovat podmínku absolutní nezištnosti, která je ve své podstatě nesplnitelná. Každý dobročinný skutek vyvolává nějaký druh přirozené odměny, pravost altruismu je tedy relativní. Různé druhy altruismu se nevyskytují v čisté podobě, motivy dobročinného chování se prolínají. Altruismus bývá kontaminován egoismem, záleží však na tom, jakým způsobem. I egoisticky motivovaná dobročinnost může přinášet prospěch společnosti jako celku (vlivem egoismu na motivaci dobrovolníků se zabývám v kapitole 1.1.5.2).³⁰

Z těchto druhů altruismu jsou potom odvozovány různé typy motivace dobrovolníků. Tošner a Sozanská rozlišují tři základní typy motivace, které se však mohou u jednotlivých dobrovolníků prolínat, ale jeden z nich má dominantní vliv. Prvním typem je normativní motivace, která má konvenční charakter, vychází z morálních norem, nebo z obecných neformálních pravidel chování ve společnosti. Tento druh motivace u českých dobrovolníků převažuje, je založen na principech křesťanské morálky a správného způsobu života, nejčastěji se k němu hlásí starší nebo věřící lidé. S ohledem na dělení dobrovolnictví (dělení dobrovolnictví uvádím v kapitole 1.1.1) má normativní motivace blízko k výpomoci v rámci rodiny, příbuzenstva či přirozené komunity. Druhým typem je reciproční motivace, kdy dobrovolník očekává, že jeho činnost bude nějakým způsobem užitečná i pro něj. Tuto motivaci uvádí především mladí ateisté. Reciproční motivace souvisí se vzájemně prospěšným dobrovolnictvím. Třetím typem je motivace nerozvinutá, která je tvořena souborem prvků, který ovlivňuje rozhodování dobrovolníků. Jde o důvěru v určitou organizaci, přesvědčení o smysluplnosti konkrétní aktivity a šíření dobré myšlenky pomocí dobrovolnictví. Častěji se vyskytuje u vysokoškoláků a u střední a starší generace. Nerozvinutá motivace má nejbližší k dobrovolnictví veřejně prospěšnému. Při práci s dobrovolníky je však potřeba také umět rozlišit některé druhy nebezpečných motivů, které se mohou u zájemců o dobrovolnictví objevit. Příkladem může být nepřiměřený soucit s klientem,

³⁰ Frič a kol. 2001, s. 13–22.

nadměrná zvědavost, aktivita pramenící z pocitu povinnosti, touha obětovat se, řešení pocitu vlastní osamělosti, nenahraditelnosti, nedostatek sebeúcty, ale také panovačnost a touha ovládat druhé. V případě zjištění více záporných motivů je nejlepším řešením zájemce korektně odmítnout, případně mu nabídnout vhodnou pomoc při řešení jeho problémů.³¹

Frič, Pospíšilová a kolektiv dělí motivaci na altruistickou, egoistickou (jejíž částí je motivace hédonická) a normativní. Altruistická motivace je založena na pocitu, že je potřeba pomáhat druhým a soucítit s lidmi, kteří měli v životě menší štěstí. Egoistická motivace vychází z možnosti podpořit aktivitu, ze které bude mít dobrovolník prospěch, dává mu možnost získání nových dovedností, zkušeností, kontaktů a uplatnění schopností. Součástí egoistické motivace je hédonická motivace, daná potřebou trávit zajímavě volný čas, odpočinout si od běžného života, dělat to, co člověka baví. Normativní motivace pramení z přesvědčení, že pomáhat druhým je občanská povinnost, je to možnost, jak splatit svůj dluh společnosti, svou roli hraje také náboženské přesvědčení. V typu motivace normativní se shodují s Tošnerem a Sozanskou, charakteristiky egoistické motivace v podstatě odpovídají recipročnímu typu a altruistická se doplňuje s motivací nerozvinutou. Tošner a Sozanská určují za nejčastější motivaci k dobrovolnictví všeobecně motivaci normativní, co se však týká formálního dobrovolnictví, konstatují Frič, Pospíšilová a kol., že nejčastější jsou motivy altruistické a egoistické – konkrétně dělat něco pro věc, která je důležitá pro dobrovolníka a konání činnosti, která ho baví.³²

1.1.5.2 Přístupy k motivaci dobrovolníků a jejímu udržení

V oblasti společenských věd dlouho převládal názor, že člověk, jako racionální tvor, neustále zvažuje náklady a zisky svého chování a upřednostňuje jednání, které přináší největší profit. Frič, Pospíšilová a kolektiv zdůrazňují dva základní přístupy ke zkoumání motivace dobrovolníků. Prvním je psychologický přístup, který vychází z konceptu prosociální osobnosti, která je obdařena souborem hodnot, potřeb a

³¹ Tošner a Sozanská 2006, s. 45–47.

³² Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 114–116.

vlastností, kterým je předurčena k dobrovolné činnosti. Druhým je sociologický přístup, který vychází ze sociálně podmíněné motivace k dobrovolné činnosti. U psychologického přístupu je zdůrazněno, jací lidé jsou, u sociologického v jaké sociální situaci se nacházejí. Psychologický přístup zdůrazňuje roli vrozené empatie a vychází z altruistické motivace, která je založená na lásce k bližnímu, na citovém pohnutí nad osudem těch méně šťastných a bývá proto také nazývána motivací emocionální. Čistá nezištnost altruistické motivace bývá zpochybňována, dobrovolníci mají určité benefity ze své činnosti, založené třeba na vnitřním uspokojení. Psychologové, kteří se zabývají vnitřními motivy dobrovolníků, upozorňují na existenci egoistických motivů, které jsou nazývány také instrumentální, transakční, nebo reciproční. Egoisticky motivovaní dobrovolníci chápou svou činnost jako spojení vlastního prospěchu s konáním dobra pro druhé. Mají zájem o získávání nových zkušeností, kontaktů, vztahů a hledají uplatnění svých schopností. V případě egoistické motivace je důležité, jakým způsobem je egoismus uplatňován. I sociologové uznávají sobecké motivy k dobrovolnickým aktivitám, které jsou založeny na společenských odměnách za snahu být dobrým členem společnosti. Sociologický přístup vychází z normativní motivace, tedy ze zvnitřněné povinnosti, imperativů solidarity, sociální spravedlnosti a zodpovědnosti.³³

Otázku, proč se lidé stávají dobrovolníky a zůstávají jimi, může, podle Friče, Pospíšilové a kol., zodpovědět zkoumání sociálního a organizačního prostředí dobrovolníka. Větší oddanost organizaci, pevnější vztahy mezi členy a atmosféra přátelského porozumění jsou předpokladem dlouhodobější a intenzivnější dobrovolnické aktivity. Jak uvádějí Frič, Pospíšilová a kol., Omoto a Snyder přišli s dynamickým modelem dobrovolnické kariéry, který se zabývá otázkou motivace dobrovolníků vytrvat ve svých aktivitách. Podle tohoto modelu prochází životní cyklus dobrovolníka třemi stadii, která jsou postupně ovlivňována třemi kategoriemi faktorů – precedenty, zkušenostmi a důsledky dobrovolnické participace. V prvním stadiu jsou nejdůležitější individuální dispozice,

³³ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 105–109.

motivace a podpora sociálního okolí, v druhém stadiu je to satisfakce a v třetím důsledky pro dobrovolníka, pro organizaci a pro sociální systém. S postupujícím vývojem dobrovolníka jsou pro něj stále významnější sociální faktory, posun z jednoho stadia do dalšího je ovlivněn pozitivní motivací ze strany dobrovolnické infrastruktury a managementu dobrovolníků. Dalším konceptem vysvětlení motivace k dlouhodobé dobrovolnické činnosti je model rolové identity, který vychází z hypotézy, že vlivem organizační socializace se dobrovolníci identifikují se svou rolí a integrují do organizace.³⁴

Svůj konkrétní motivační systém musí neziskové organizace přizpůsobit platné legislativě, která vychází z principu neziskovosti a dobrovolnosti. Motivace dobrovolníků je založena na altruismu, filantropii a charitě.³⁵

Podle odborníků na dobrovolnictví je těžší si dobrovolníka udržet, než ho získat. Zvláště tam, kde investují do školení a přípravy dobrovolníků, mají velký zájem na jejich udržení, protože jen dlouhodobá spolupráce je zárukou vrácení vložených nákladů. Většina organizací souhlasí s hrazením nákladů, investovaných ze strany dobrovolníků, ty je však možné hradit pouze formou odměny za odvedenou práci, která je limitována. Proto bývají dobrovolníci odměňováni i naturálními požitky, kdy mohou využívat služeb zařízení a nejčastější formou ocenění jsou morální odměny. Ukazuje se také, že dobrovolníci považují za jednu z největších odměn participaci na společensky prospěšném projektu.³⁶

Podle Tošnera a Sozanské je pro dobrovolníky přínosem rozšíření kvalifikace, možnost dosažení smysluplného cíle, ale také vhodné vyplnění volného času, posílení sebevědomí a udržování kondice a pracovních návyků. Pokud neziskové organizace toto svým dobrovolníkům umožní, mají šanci, že jim zůstanou věrní. Na spokojenost dobrovolníků má také vliv připravenost organizace na spolupráci a budování dobrých vztahů mezi pracovníky organizace a dobrovolníky.³⁷

³⁴ Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 123–125.

³⁵ Winkler in Rektořík a kol. 2007, s. 115–116.

³⁶ Frič a kol. 2001, s. 111.

³⁷ Tošner a Sozanská 2006, s. 51.

Organizace může ovlivnit motivaci svých dobrovolníků i tím, že jim dá najevo, že si jejich práce váží, že si cení jejich přítomnosti, dává jim naději na změnu a postup, umožňuje jim podílet se na řešení problémů a stanovování společných cílů, buduje pocit sounáležitosti v rámci celého kolektivu a v neposlední řadě uspokojuje osobní potřeby dobrovolníků a projevuje jim uznání na veřejnosti i soukromě.³⁸

Odměňování dobrovolníků může mít různé podoby – od poděkování, společného setkání dobrovolníků a pracovníků organizace spojeného s veřejným oceněním, až po různé slavnostní akce s předáváním diplomů nebo symbolických dáreků. V každém případě dobře fungující zpětná vazba přispívá ke zlepšení kvality práce a k vybudování pozitivní atmosféry v organizaci.³⁹

³⁸ Tošner a Sozanská 2006, s. 55.

³⁹ Tošner a Sozanská 2006, s. 84.

1.2 Stáří

V této části práce se budu věnovat charakteristickým rysům stáří jak v rovině fyzické, tak v rovině psychické. Pojednám o mezigeneračních vztazích v rámci rodiny i o postavení seniorů ve společnosti.

1.2.1 Rysy stáří

Problematika stárnutí se dostává do popředí až ve dvacátém století, kdy díky snížené kojenecké úmrtnosti, kvalitnější zdravotní péči a zdravějšímu životnímu stylu se stále více lidí dožívá stáří, jehož počátek lze vymezit hranicí 60 až 65 let. V tomto věku již dochází k viditelnému oslabení některých fyzických a psychických procesů. Příčinami fyzického úpadku se zabývá například teorie opotřebování, jejímž základem je předpoklad, že části těla se neustále opotřebovávají, až nakonec ztrácejí svou funkčnost. Zastánci buněčné teorie vidí stárnutí organismu jako důsledek ovlivnění buněk různými toxiny a odpadními látkami metabolismu. Následkem fyzického stárnutí dochází k zhoršování energetického zásobování mozku a dochází k úbytku neuronů centrální nervové soustavy a snížení výkonnosti zbylých neuronů. Důsledkem toho stárnoucí člověk vnímá okolní svět omezeněji a pomaleji. Stárnutí je ovlivněno vzájemnou závislostí procesů sociálních, biologických a psychologických. Zatímco biologické stárnutí ovlivnit nemůžeme, jiné faktory jsou ovlivnitelné a záleží na každém jednotlivci, jak je dokáže zpracovat ve svůj prospěch. Vývoj jedince je ovlivněn biologii, kdy s postupem věku dochází k očekávaným jevům, daným každému normálnímu člověku, dále mají vliv historické události prožité jedincem v rámci určité věkové skupiny, a v neposlední řadě události v osobním životě, které dělají každého člověka jedinečným.⁴⁰

Jak uvádí Stuart-Hamilton, první pokusy o popis stárnoucí osobnosti provedli stoupenci psychoterapie, která vychází z celistvé teorie psychické činnosti. Dle Eriksona se osobnost vyvíjí v průběhu celého života a jedinec musí řešit různé konflikty, typické pro určitý věk. V období stáří je to

⁴⁰ Stuart-Hamilton 1999, s. 43–45.

konflikt integrita versus zoufalství. Cílem této poslední životní etapy je uvědomění si konečnosti života, zhodnocení toho, co člověk dosáhl, zda se mu podařilo naplnit své plány a může tak svůj život uzavřít. Pokud však má pocit, že se mu toto nezdařilo, může podlehnout zoufalství a po zjištění, že na nápravu již není čas, tráví konec života v úzkosti a depresi. Peck tuto teorii rozšířil na tři konflikty stáří – diferenciacie ega versus lpění na pracovním zařazení, kdy člověk odchodem ze zaměstnání ztrácí svůj status a musí si najít něco jiného, čím by si zasloužil vážnost okolí. Druhým konfliktem je transcendence těla versus zabývání se tělem, kdy oblast aktivit jedince se v důsledku stárnutí organismu zužuje a je třeba najít aktivity přiměřené tělesnému stavu. Třetí konflikt je transcendence ega versus zabývání se egem, ve kterém jde o vyrovnání se s vlastní smrtelností. Levinsonovo pojetí klade větší důraz na to, že se stárnoucí člověk musí smířit s tím, že ztrácí svou vedoucí roli v rodině i společnosti a musí se také vyrovnat se svou minulostí. Reichard se pokusil o vymezení různých typů osobnosti stárnoucích lidí. Jde o osobnost konstruktivní, která je smířená se svým životem a je v kontaktu s okolím, osobnost závislou, která je sice v podstatě spokojená, ale spoléhá na péči ostatních, defenzivní osobnost se nechce smířit se svým stářím, snaží se dokázat svému okolí, že na vše stačí sama. Tyto tři typy osobnosti se vyrovnávají dobře se svým stářím, méně úspěšní jsou lidé typu hostilní osobnosti, kteří ze všech svých neúspěchů obviňují okolí, a lidé s nenávistí vůči vlastní osobě, kteří svou zlost a nenávist obracejí vůči sobě.⁴¹

Podle Wolfa je pro stárnoucího člověka náročné vyrovnávat se s různými změnami ve vnitřních i vnějších podmínkách. Člověk by se měl zamyslet nad svým způsobem života, své cíle přizpůsobit svým reálným možnostem, naučit se vnímat stáří optimisticky. Protiváhou k různým ztrátám je životní zkušenost, změny ve vnímání lze kompenzovat různými pomůckami, duševní svěžest udržuje neustálá činnost. Tím, že víme, že jednou

⁴¹ Stuart-Hamilton 1999, s. 153–157.

zestárneme, máme možnost se na to připravit, zajistit si odpovídající bydlení a naplnění volného času přiměřenými koníčky a zálibami.⁴²

Wolf také upozorňuje, že mezi lidmi jsou velké individuální rozdíly v průběhu stárnutí. Jsou výsledkem působení řady činitelů, z nichž za nejdůležitější považuje faktory genetické, zdravotní, sociální vlivy během celého života a osobnost člověka.⁴³

Fyzické stárnutí se projevuje více či méně patrnými fyziologickými změnami, mezi něž řadíme především vysušování kůže a následně vznik vrásek, šedivění a ubývání vlasů a chlupů, obtížnější vnímání vysokých tónů a větší citlivost na šumy, slábnutí zraku, ubývání kostní hmoty a ochabování svalstva, větší unavitelnost dýchací soustavy a změna hormonálního a imunitního systému. Je potřeba pozitivního přístupu ke stáří, změny funkcí nejsou fatální, dají se ovlivnit vhodnou duševní a tělesnou aktivitou. Ke stáří je potřeba přistupovat realisticky, ale nerezignovat a s dávkou optimismu, který není iluzí.⁴⁴

Podle Říčana je těžké u stárnutí tělesného i duševního odlišit přirozené involuční změny dané věkem od vlivu chorob a poruch. Snaží se o rozlišení stárnutí spíše normálního od stárnutí spíše chorobného. Činnost starých lidí je zpomalena vlivem nižší aktivity, menší motivace a zainteresovanosti, ale také zvýšenou opatrností. Vysvětlením může být také kohortový efekt, kdy příčina chování je dána rozdílnou výchovou a jiným psychickým vývojem starých lidí v porovnání s dnešními lidmi středního věku. Dalším uznávaným rysem stáří je špatné snášení změn, jde však spíše o to, že mladí lidé mají více možností, jak se jim bránit a vyrovnávat se s nimi. Mezi znaky stáří patří snížení zájmu o okolí až netečnost, které je vysvětlováno ubýváním výběžků mozkových buněk, což má za následek méně intenzivní a chudší prožívání emocí. Důvodem však může být i menší odměňování okolím. Ve stáří dochází postupně k demontáži osobnosti, k jejímu zjednodušování, nastává změna osobnosti. Člověk ztrácí vztah k určitým věcem a s problémy se vyrovnává primitivnějším způsobem, jeho typické

⁴² Wolf a kol. 1982, s. 134–135.

⁴³ Wolf a kol. 1982, s. 148–149.

⁴⁴ Pichaud, Thareauová 1998, s. 23–25.

vlastnosti se zvýrazňují. Stupňuje se podezřívavost, přibývá depresí a nejčastější psychickou poruchou stáří je demence.⁴⁵

Poučné je Srncovo shrnutí rad pro úspěšné stárnutí: důležité je porozumění vlastnímu stárnutí, tedy vědět o tělesných a psychických změnách, které nás čekají, dále zachování kontinuity svého života, naplnění volného času smysluplnými aktivitami, předcházení vzniku pocitu izolace zapojením se do činností v rodině i společnosti, je dobré orientovat se na budoucnost, i když je stále kratší.⁴⁶

Důležitou podmínkou pro spokojený život ve stáří je odpovídající bydlení. Většina seniorů je schopná vést samostatnou domácnost, pokud tomu nebrání bytové podmínky, třeba různé bariéry, nevhodné vytápění, nebo špatná hygienická situace. Společnost by se měla snažit o budování různých typů bydlení v závislosti na druhu pomoci, kterou starý člověk potřebuje. Cílem by mělo být, aby každý člověk mohl co nejdéle žít ve svém domácím prostředí, kde je zvyklý.⁴⁷

1.2.2 Senioři v rodině a společnosti

V tradiční společnosti žily rodiny většinou na venkově, kdy dům byl jak místem pracovním, tak životním. Musil uvádí, že třígenerační a široká rodina nebyla tak častým jevem, jak se předpokládalo. Lidé umírali v mladším věku, po úmrtí jednoho z partnerů se rodiny rozpadaly, děti odcházely do světa, doma většinou zůstal jen jeden potomek, který měl převzít hospodářství. S rozvojem průmyslu se lidé začali stěhovat do měst a v důsledku oddělení místa práce a místa bydlení vznikl model samostatného bydlení nukleárních rodin. Model rodiny a postavení jejích starých členů určovaly sociální a ekonomické podmínky. V každé společnosti tedy existovaly vedle sebe různé typy rodin. Vždy také měly svůj význam různé formy ústavní péče – v minulosti většinou pod správou církve nebo měst, nyní organizované státem.⁴⁸

⁴⁵ Řičan 2004, s. 337–341.

⁴⁶ Srnc in Wolf a kol. 1982, s. 185–186.

⁴⁷ Musil in Wolf a kol. 1982, s. 275.

⁴⁸ Musil in Wolf a kol. 1982, s. 243–245.

Také Giddens souhlasí, že představa velkého množství rodin rozšířeného typu v západní Evropě v předmoderní době je mylná. V našich podmínkách již dlouhou dobu existují převážně nukleární rodiny. Větší výskyt rozšířených rodin je záležitostí východní Evropy a Asie. Je možné konstatovat, že z důvodu vysoké úmrtnosti rodinné svazky v minulosti trvaly kratší dobu, než nynější, přestože ty jsou ohroženy vysokou rozvodovostí.⁴⁹

Podle Matouška byla rodina v tradiční společnosti skupinou, kde fungovala plná ekonomická solidarita. Prostředky obživy byly přerozdělovány těm, kteří se z nějakého důvodu nemohli podílet na jejich získávání. V moderní společnosti lidé očekávají, že tuto funkci rodiny na sebe částečně převezme stát a postará se o nezaopatřené děti, nemocné a staré lidi.⁵⁰

V dnešní postindustriální době dochází ke změnám rolí v rámci rodiny. Hlavně mužovo postavení v rodině je stále nejistější, již není jediným živitelem, žena na něm není existenčně závislá, zvyšuje se její emancipace. Dále je patrná slábnoucí vazba mezi rodičovstvím a partnerstvím, roste počet dětí vychovávaných jen jedním z rodičů. Tyto děti potom mají ztížený start do svého života, mají horší výsledky ve škole, více zdravotních a psychických problémů, a také více střetů se zákonem. Vznikají nové typy rodin, tvořené jedním rodičem a jedním dítětem, homosexuálními rodiči a dítětem jednoho z nich, rodiny s dětmi z různých manželství, rodiny, kde se o děti starají prarodiče, a také třígenerační rodiny, kdy je přítomen z každé generace jeden člen. Čím dál častěji je stát občany vnímán jako velká náhradní rodina.⁵¹

Staří lidé v našem kulturním prostředí upřednostňují samostatný život, ale jsou rádi, když jejich děti nebo příbuzní bydlí nedaleko. Rodinní příslušníci mohou v případě nutnosti pomoci, na druhou stranu se zvyšující se závislostí na nich mohou staří lidé propadat depresi. Pokud se péče o starého člověka stane nutností, mohou se zhoršit rodinné vztahy, protože si rodina

⁴⁹ Giddens 1999, s. 157.

⁵⁰ Matoušek 1997, s. 10.

⁵¹ Matoušek 1997, s. 32.

vyčítá, že se nedokáže o svého člena dostatečně postarat. V takové situaci je důležité hledat různá východiska, předcházející vzniku stresu a umožňující adaptaci na novou situaci. Rizikovým faktorem je i věk pečujících, kdy o staré lidi pečují jejich potomci nebo partneři, kteří jsou sami pokročilého nebo středního věku. Péče o starého člena rodiny může potom u pečujících působit zdravotní problémy. Na kvalitu péče má rovněž vliv sociální situace rodiny.⁵²

V dnešní době dochází k rozchodu generací, na což má vliv rozdílná úroveň vzdělání, kultury, zájmů a hodnot. I během života jedné generace nastávají mnohé změny, jejichž vliv působí negativně na vzájemné pochopení a dorozumění mezi generacemi. Dále můžeme sledovat stále větší fyzické odloučení rodičů a dětí. Přitom právě integrace starých lidí do širší společnosti je nutí udržovat styky s příslušníky různých věkových skupin a tím zabraňuje jejich izolaci. V dnešní době velkou část svého času trávíme ve věkově homogenních skupinách. Spolužití se staršími generacemi tedy pomáhá dětem v pochopení mezigeneračních vztahů a kontinuity života. Dobré vztahy a udržování kontaktů v rámci rodiny je pro stárnoucí lidi velmi důležité, umožňuje jim nutné citové a sociální zázemí pro dobu stáří.⁵³

Podle Řičana je přáním většiny starých lidí, aby nezůstali sami, aby měli možnost dožít mezi svými. To by mělo každého vést k přemýšlení o své rodině, ke snaze soustavně upevňovat rodinné svazky. Skutečnost, že mladí a staří se potřebují vzájemně, přetrvává, ale mizí tradiční formy, které tyto potřeby uspokojovaly. Je třeba hledat nové možnosti buď v obnovení a upevnění solidarity mezi generacemi uvnitř rodiny, nebo v pěstování solidarity vrstevnické a citovou a existenční jistotu pro pozdní stáří tak hledat mimo rodinu. Ve vztazích v rámci rodiny je potřeba dodržovat dvě hlavní zásady – udržovat odstup a pěstovat blízkost. Udržováním odstupů podporujeme autonomii, budujeme jasné hranice vztahu, který má fungovat na zásadě nevměšování. Toto je nutným předpokladem a rámcem blízkosti, která je důležitá v soužití s dospělými dětmi. Postupem času se rodiče

⁵² Stuart-Hamilton 1999, s. 171–173.

⁵³ Wolf a kol. 1982, s. 37–39.

stávají stále více závislími na dětech, až se nakonec dostaví úplná bezmocnost stáří, která bývá poslední zkouškou vzájemnosti. V tomto okamžiku se ukáže, jak úspěšná byla výchova, jak funguje svědomí, soucit a úcta ke stáří a jak kvalitně jsou vybudovány mezigenerační vazby.⁵⁴

Závislost starých lidí může být fyzická, behaviorální nebo strukturální. Fyzická závislost je důsledkem fyzické nemoci nebo smyslového deficitu, není to však závislost celé osobnosti seniora, tento je mentálně kompetentní a je schopen rozhodovat o svých záležitostech. Behaviorální, naučená závislost je důsledkem poskytování nadměrné péče, senior se stává pasivním. Strukturální závislost je vytvářena strukturou sociálních služeb, která nerozlišuje individuální potřeby jednotlivých klientů a nadměrnou nabídkou vytváří závislost nepodloženou reálnými potřebami. Nesoběstačnost seniora může být řešena přistěhováním k některému z dětí, nebo vstupem do zařízení sociální péče. V prvním případě starý člověk zůstává v kruhu blízkých, může se však stát břemenem rodiny, v případě druhém hrozí nebezpečí sociálního vykořenění, ze kterého mají senioři strach.⁵⁵

Co se týká mezigeneračního soužití, Klevetová a Dlabalová je charakterizují v široké škále – od ideálního, přes pozitivní, až po negativní. Nejžádanějším základem rodinných vztahů je rovnocenné, realistické soužití, jehož předpokladem jsou vyvážené osobnosti, které akceptují zájmy starší generace. U liberálního, volného soužití nejsou daná pravidla a hranice, každý si dělá, co chce, dochází k neuvědomování si povinnosti vůči starší generaci a nerespektování citových, fyzických a hmotných potřeb. Dalším typem je podbíživé soužití, kdy si rodiče kupují své děti, snaží se o zachování zdání dobrých vztahů, je zde patrná bezmocnost starší generace. Nesmiřitelné soužití nepřipouští vzájemný styk mezi mladší a starší generací, je založeno na silně negativně vyhraněném, sobeckém a nemorálním postoji. Ve vynuceném soužití jde o nedobrovolné společné bydlení více generací, které však nemusí mít vždy negativní charakter, může umožňovat vzájemnou péči. Poslední podobou je vychytralé soužití, kdy

⁵⁴ Řičan 2004, s. 358–362.

⁵⁵ Sýkorová in Špatenková a kol. 2004, s. 67–69.

potomci předstírají zájem a své rodiče či prarodiče s vyhlídkou na svůj osobní prospěch ve formě finanční podpory, pomoci s dětmi nebo v domácnosti.⁵⁶

Na postavení seniorů v dnešní společnosti má velký vliv sociální politika státu. Matoušek uvádí dva příklady zemí s různým přístupem k jednotlivci a rodině. Prvním příkladem je Švédsko, je to individualistická země, kde všechny dávky jsou poskytovány jednotlivcům. Důsledkem je vysoké procento samostatně žijících lidí, podporovaných státem. Druhým příkladem je Německo, kde je zákonem daná povinnost pečovat o své staré rodiče a jiné handicapované členy rodiny. Těmto pečujícím rodinným příslušníkům a lidem žijícím v manželství jsou poskytovány daňové úlevy. Výsledkem této politiky je více úplných rodin.⁵⁷

Stuart-Hamilton uvádí různé teorie chování starší generace v rámci společnosti. S ohledem na interakci starých lidí a jejich okolí byla vytvořena teorie odcizování, podle které postupně ubývá kontaktů s okolím, což je zapříčiněno jednak slábnutím smyslů stárnoucích jedinců, jednak ztrátou partnerů a přátel. Tento proces je podporován také společenskými konvencemi, stáří je bráno jako příprava na smrt zbavováním se vazeb k hmotnému světu. Pozdější výzkumy však dokázaly, že jde o odpoutávání relativní, typické spíše pro samotářské jedince. Druhá teorie naopak hovoří o tom, že jedinec má být co nejvíce aktivní a zapojovat se do společnosti. V dnešní době teoretici zastávají názor, že tyto přístupy jsou vhodné jen pro některé skupiny stárnoucích lidí. Jak se lidé postaví ke svému stáří, záleží na mnoha okolnostech, je zde důležitá finanční situace, zdravotní stav a typ osobnosti. Mnohým by vyhovovala kombinace výhod obou typů.⁵⁸

⁵⁶ Klevetová, Dlabalová 2008, s. 81.

⁵⁷ Matoušek 1997, s. 43.

⁵⁸ Stuart-Hamilton 1999, s. 170–171.

2 Část praktická

2.1 Maltézká pomoc Olomouc

V této části své bakalářské práce přiblížím historii, současnost a poslání Řádu Maltézských rytířů. Uvedu principy fungování Maltézké pomoci jako obecně prospěšné společnosti a druhy nabízených služeb a dobrovolnických aktivit. Budu se také věnovat tomu, jak organizace získává dobrovolníky a jak probíhá příprava k jejich činnosti.

2.1.1 Seznámení s organizací

Maltézká pomoc, Centrum Olomouc je obecně prospěšná společnost, je to tedy organizace, jejímž úkolem je poskytovat obecně prospěšné služby. Tyto služby by měly být poskytovány za předem stanovených podmínek, které musí být pro všechny uživatele stejné. Charakteristickým znakem obecně prospěšné společnosti je, že služby je možné poskytovat za úplatu. Zřizovatelem takové společnosti může být jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a podmínkou vzniku je zápis do rejstříku obecně prospěšných společností u rejstříkového soudu. Organizace je tvořena statutárním orgánem, což je správní rada, kontrolním orgánem v podobě dozorčí rady a ředitelem, jako výkonným orgánem stojícím mimo správní radu. Obecně prospěšná společnost má možnost podnikat, tedy provozovat doplňkové činnosti, pokud tímto bude dosaženo lepšího využití majetku a nebude ohrožena kvalita, rozsah a dostupnost poskytovaných obecně prospěšných služeb.⁵⁹

Obecně prospěšné společnosti nejsou závislé na svém zřizovateli, jde o soukromoprávní subjekty s prvky samosprávného řízení, jejichž povinností je poskytovat služby každému, kdo o ně projeví zájem, a to za stejných podmínek pro všechny. Podmínkou hospodaření je zákaz rozdělování hospodářského výsledku mezi jiné osoby, musí ho být využito k dalšímu rozvoji hlavní činnosti společnosti. Podle charakteru převažující činnosti

⁵⁹ Deverová in Tošner 1999, s. 45.

může obecně prospěšná společnost žádat o poskytnutí dotace ze státního rozpočtu. Platí zde zásada, že na stejnou činnost je možné poskytnout pouze jednu dotaci ze státního rozpočtu, ale lze ji kombinovat s dotací z rozpočtu obce. Hospodaření obecně prospěšné společnosti se sleduje odděleně, zvláště za hlavní činnost danou statutem nebo zakládací listinou, za doplňkovou činnost a za vnitřní správu společnosti.⁶⁰

Z hlediska financování je pro obecně prospěšnou společnost typické vícezdrojové financování. Je využíváno vlastních prostředků, darů od sponzorů a za určitých podmínek lze získat dotaci ze státního rozpočtu, popřípadě z rozpočtu obce.⁶¹

Spolupráce s obcí je možná, pokud o ni obě strany stojí a je pro ně vzájemně prospěšná. Nejde tedy o povinnost ani z jedné strany. Obecně prospěšné organizace mohou poskytovat služby, které v obci chybí, potom mají výhodu podpory ze strany obce, někdy je ovšem nutné obec nejprve přesvědčit o užitečnosti nabízených služeb.⁶²

Zřizovatelem Maltézské pomoci je České velkopřevorství Suverénního řádu Maltézských rytířů a jako charitativní a humanitární organizace navazuje na 900 let trvající tradici pomoci trpícím a potřebným. Řád Maltézských rytířů vznikl z bratrstva kupců z Amalfi, které se v polovině 11. století ujalo péče o nemocné ve špitále Santa Maria Latina v Jeruzalémě. Z bratrstva vznikl v roce 1099 mnišský řád, který byl schválený bulou papeže Pascala II., a po odchodu ze Svaté země působil na Rhodu, kde založil špitál a lékárnu. Od roku 1530 řád sídlil na Maltě, kde kromě špitálu byla založena škola anatomie, lékařství a chirurgie a později také univerzita. V současnosti je sídlem řádu Řím. Po celém světě provozuje desítky zdravotnických zařízení, poskytuje pomoc postiženým katastrofami a pečuje o poutníky. Maltézská pomoc, o. p. s., byla založena roku 2002 a vyjádřením jejího poslání se stalo motto: „Tradičně sloužit, profesionálně pomáhat“. Základním cílem Maltézské pomoci je služba trpícím a potřebným v duchu křesťanské lásky k bližnímu, výsledkem činnosti je

⁶⁰ Volf in Tošner 1999, s. 90.

⁶¹ Volf in Tošner 1999, s. 87.

⁶² Hanušová in Tošner 1999, s. 103.

pomoc při začleňování do života společnosti s ohledem na fyzické a psychické možnosti konkrétního jedince. Právní rámec Maltézké pomoci, o. p. s., vychází ze soustavy obecně závazných právních předpisů, Kodexu Suverénního řádu Maltézkých rytířů, Zakládací listiny Maltézké pomoci, o. p. s., Statutu obecně prospěšné společnosti Maltézká pomoc a směrnice Maltézké pomoci, o. p. s.⁶³

2.1.2 Nabízené aktivity

Mezi stěžejní aktivity Maltézké pomoci v Olomouci patří poskytování sociálních služeb, organizování dobrovolnických programů, umožnění vzdělávání seniorů v oblasti moderních technologií, zabezpečení zdravotního dozoru při společenských akcích, organizace Mezinárodního setkání vozíčkářů a pořádání jednorázových aktivit pro zdravotně postižené. Dobrovolnické programy nabízejí pomoc pečujícím při hlídání nemocných a zdravotně postižených, sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny, dopisování s vězni a pomoc osamocným seniorům a osobám se zdravotním znevýhodněním. Jelikož se ve své bakalářské práci zabývám péčí o seniory, budu se aktivitami určenými pro ně zabývat podrobněji. Program Osobní asistence pro seniory nabízí péči o staré členy domácnosti během doby, kdy ostatní jsou mimo domov a nemohou tudíž péči zajistit vlastními silami. Zajišťována je celodenní péče, pomoc v domácnosti, nakupování a příprava stravy, pomoc při osobní hygieně a zajištění kontaktu s okolím v podobě doprovodu k lékaři, na poštu, nebo za kulturou. Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením umožňují trvalé rozvíjení osobnosti klientů s důrazem na samostatnost a zodpovědnost za svůj život, je nabízena psychosociální pomoc, zprostředkování kontaktu s okolím, vytržení ze samoty a odloučenosti, užitečné a zajímavé zájmové, vzdělávací a volnočasové

⁶³ Maltézká pomoc, dostupné z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc> [ze dne 21. 2. 2013].

aktivity a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.⁶⁴

Všichni respondenti zařazení do průzkumného vzorku jsou aktivní v dobrovolnickém programu Pomoc osamoceným seniorům, který spadá pod Sociálně aktivizační služby pro seniory a nabývá konkrétní podoby v programu „adopce seniorů“. Dobrovolnické programy jsou uskutečňovány na základě akreditací od Ministerstva vnitra ČR a je respektován Zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb., od účastníků je vyžadován Výpis z rejstříku trestů. Dobrovolníci navštěvují seniory buď v domácnostech, nebo v zařízeních sociální péče, kde jim jednou týdně věnují 1–2 hodiny ze svého volného času. Snaží se o zpestření a zlepšení života lidí starých a osamocených.

Právě samotu prožívá každý jiným způsobem, jde především o subjektivní pocit. Někdo může žít sám a osaměle se necítí, jiný je osamocen uprostřed davu lidí. Obranou před samotou může být rodina, domácí zvíře, fungující sousedské vztahy, kluby seniorů, telefon, televize, ale také dobrovolná činnost. Dobrovolnictví se senior může aktivně věnovat, nebo se sám může stát objektem činnosti jiných dobrovolníků.⁶⁵

2.1.3 Získávání a příprava dobrovolníků

Tak jako každá nezisková organizace, tak i Maltéžská pomoc Olomouc, o. p. s., věnuje pozornost prezentaci společnosti a možnostem získávání nových dobrovolníků. Propaguje své služby v kostelech, farnostech a na různých kulturních akcích. Nedílnou součástí je přednášková činnost na středních, vyšších odborných a vysokých školách. Důraz je kladen i na spolupráci s dalšími poskytovateli sociálních služeb. Organizace se snaží o kontakt s veřejností pomocí webu, facebookového profilu a také vylepováním svých plakátů na veřejných místech. Pokud se někdo rozhodne pro účast v dobrovolnickém programu, projde vstupním pohovorem. V případě, že obě strany dojdou k závěru, že neexistují žádné překážky,

⁶⁴ Maltéžská pomoc, dostupné z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc> [ze dne 21. 2. 2013].

⁶⁵ Pichaud, Thareauová 1998, s. 76–81.

kteří by mohly bránit účasti v konkrétním programu, je sepsána dobrovolnická smlouva. Ta obsahuje povinnosti a práva jak dobrovolníka, tak organizace. Podpisem smlouvy se dobrovolník zavazuje k účasti na vzdělávacím programu a supervizních setkáních. Organizace hradí jeho pojištění a poskytuje náhradu za náklady vzniklé v souvislosti s dobrovolnickou aktivitou. Podle druhu programu a zvolené cílové skupiny se liší samotná činnost, ale smlouva většinou obsahuje závazek spolupráce na jeden rok, kdy je potřeba se s určitou pravidelností v programu angažovat. Vedoucí jednotlivých center mají na starost evidenci dobrovolníků a prezident Maltéžské pomoci jednou ročně slavnostně přijme nové dobrovolníky, popřípadě udělí čestné členství těm, kteří se výjimečně podíleli na plnění hesla „Tradičně sloužit, profesionálně pomáhat“.⁶⁶

Příprava dobrovolníků, kteří se rozhodli pro aktivity v oblasti pomoci seniorům, probíhá v duchu zásad Rukověti dobrovolníka, pečujícího o seniora. V první řadě by se měl budoucí dobrovolník zamyslet nad tím, co ví o seniorech, co jim může nabídnout a jestli je schopen tolerovat druhého člověka. Důležité je i jeho očekávání, mohou přijít méně příjemné zážitky, než si představoval. Měl by být schopen v případě konfliktů vyhledat pomoc, svěřit se se svými problémy a mít zájem je řešit. Dobrovolníci jsou seznamováni se situací klientů, kterým se rozhodli věnovat své úsilí. Jde o osamocené staré lidi, kteří mají omezenou možnost pohybu a hůře komunikují s okolím. Pokud žijí ve svém bytě, většinou jim dělá společnost jen rádio, televize, někdy internet. Přátel ubývá a jsou stále víc sami. V domově pro seniory sice mohou být obklopeni lidmi, ale ti tam nejsou jen pro ně, potřebují člověka, který by na ně měl čas a dokázal se k nim na chvíli připojit v jejich cestě životem. Dobrovolníci jsou připravováni na první návštěvu u seniora. Jsou o něm informováni buď vysílající organizací, nebo sociálními pracovníky domova pro seniory. Důležité je vědět, jakou činnost senior potřebuje a očekává, jaká jsou jeho omezení a jak s ním jednat, pokud bude jevit známky zmatenosti. Na první návštěvu dobrovolníka doprovází někdo, koho senior zná a oba vzájemně představí.

⁶⁶ Maltéžská pomoc, dostupné z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc> [ze dne 21. 2. 2013].

Dobrovolník by se měl snažit o navázání kontaktu s klientem, projevit o něj zájem, a pokud bude senior souhlasit, domluvit se na dalších schůzkách. Pokud senior odmítne, je potřeba brát to jako jeho rozhodnutí a respektovat to. Nechybí ani poučení o typech komunikace – verbální a neverbální. Neverbální komunikace bývá označována za tajnou řeč těla, je založena na gestech, mimice a pohybech těla. Z tohoto neverbálního chování může dobrovolník odhadnout, jak ho senior vnímá a zda chce pokračovat v kontaktu. Je důležité najít správnou vzdálenost, senior by měl dobře vidět a slyšet, neměl by však být narušen jeho osobní prostor, aby se necítil ohrožen. Hlavní roli by měl hrát úsměv jako výraz přátelství. Druhým typem komunikace je rozhovor, jako představitel verbální komunikace. Kromě sdělování něčeho má vliv také barva hlasu, tempo hovoru a přestávky. I samotné naslouchání je komunikací, dáváme tak najevo svůj zájem. Mlčení bývá někdy zdrojem nejistoty, ale důvody mohou být různé, senior nemusí rozumět smyslu, může být unavený, může hůře slyšet a trvá mu déle, než odpoví, ale také mu dobrovolník nemusí být sympatický a jeho přítomnost odmítá. Potom nezbývá, než najít oboustranně vhodnější partnery. Součástí přípravy dobrovolníka je také seznámení se změnami chování v souvislosti se stárnutím. V případě tělesného postižení je třeba zjistit, zda je nutný vozík, nebo opora při chůzi a čím je možno pomoci při běžných denních úkonech. Dalším problémem může být demence, dobrovolník je seznámen s tím, jak se projevuje a jak se ke klientovi v tomto případě chovat. Je vhodné zjistit, jaké symboly a rituály jsou pro klienta důležité a snažit se je zachovat, tím je posílena jeho sebejistota. Dalším tématem, kterému je při přípravě věnována pozornost, je náplň činnosti v období návštěvy. Je možné si s klientem zavzpomínat, prohlížet alba, a tím vytvářet příležitosti k vyprávění a projevení úcty k člověku, který dokázal překonat různé životní překážky. Čas je možné trávit posezením v kavárně, hraním her, či procházkou. Někdy lze splnit ve spolupráci s pracovníky domova drobná malá přání seniora. I splnění malého snu může být zdrojem velkého potěšení. Dobrovolnictví však není jen o radostech, může dojít také na nedorozumění, někdy se klienti dožadují stále větší

pozornosti, v dobrovolníkovi hledají náhradu ztracené rodiny, vyžadují po něm služby, které jim druzí odmítli a při neúspěchu se zlobí a zahrnuje dobrovolníka výčitkami. V těchto případech je dobré zachovat klid, raději odejít a nechat klienta uklidnit. Pokud není v silách dobrovolníka problém vyřešit, měl by se obrátit s žádostí o pomoc na někoho zkušenějšího v organizaci, pro tuto situaci je poučen, kam má směřovat další jednání a s kým problém projednat. Poslední částí je poučení, jak se bránit vyhoření, jak se bránit pocitům, že šlo udělat více a lépe. Je nutné si udržovat určitý odstup, pomáhající by měl rozdávat z toho, co má navíc, obnovovat své síly a chránit své citové a vztahové zázemí. Hranice mezi dobrovolníkem a seniorem by měla být přirozená, dobře ustanovená a polopropustná. Tedy ve výjimečných situacích umožnit průnik, ale potom by se měla zase vrátit zpět. Základem je být empatický a zároveň mít zakotvení v sobě samém.⁶⁷

Maltézská pomoc Olomouc pořádá každoročně Vzdělávací kurz pro dobrovolníky a pravidelně probíhají supervize, kde má každý možnost promluvit si o problému, který ho trápí. Tradicí se již stala Pouť dobrovolníků, která vede z Dolan na Svatý Kopeček a končí přátelským posezením a opékáním špekáčků. Ve vánočním období je organizováno Adventní setkání dobrovolníků, kde je oceněn jejich přínos pro organizaci, předány drobné dárky a je to také možnost, jak zlepšovat vztahy mezi dobrovolníky a organizací.⁶⁸

Velkou inspirací je cena Křesadlo, jejímž cílem je ocenit dobrovolníky, zviditelnit dobrovolnictví, neziskový sektor a snažit se v lidech vzbudit zájem o dobrovolnou činnost a pomoci získat respekt pro ty, kteří ji vykonávají. Autorem myšlenky je národní dobrovolnické centrum HESTIA. Nápad vznikl v rámci Mezinárodního roku dobrovolníků v roce 2001 na mezinárodní konferenci o dobrovolnictví v Kroměříži. V Olomouckém kraji byl uskutečněn v roce 2012 druhý ročník, jeho organizací byla pověřena právě Maltézská pomoc, o. p. s., a cenu převzalo osm vybraných

⁶⁷ Benedíková, dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz/ke-stazeni/rukovet-dobrovolnika-pecujiciho-o-seniora/> [ze dne 4. 3. 2013].

⁶⁸ Maltézská pomoc, dostupné z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc> [ze dne 5. 3. 2013].

dobrovolníků z našeho kraje. Cena Křesadlo se uděluje v kategoriích sociální služby, děti, mládež a volnočasové aktivity, zdravotnictví, ochrana životního prostředí, humanitární pomoc a rozvojové projekty a dobrovolní hasiči. Navrhovatelem kandidátů může být právnická osoba, obvykle to bývá nezisková organizace, ale také občan. O udělení ceny rozhoduje výběrová komise, kterou tvoří zástupci neziskových organizací, kraje, města, médií a komerčních firem, které se podílejí na charitativních projektech. Ceny za rok 2012 byly slavnostně předány ve vánočním období, během koncertu v chrámu sv. Mořice. Jde o nejviditelnější ocenění dobrovolníků za společenský přínos a veřejně prospěšnou činnost ze strany společnosti.⁶⁹

⁶⁹ Křesadlo, dostupné z <http://www.kresadlo-ok.cz> [ze dne 5. 3. 2013].

2.2 Kvantitativní průzkum

Disman dělí výzkum na kvantitativní a kvalitativní, lišících se v cílech, kterých se jejich pomocí má dosáhnout. Cílem kvantitativního výzkumu je testování platnosti hypotéz, je zde podmínkou získání informace, která je reprezentativní pro celou cílovou skupinu. Kvalitativní výzkum je založen na vytváření nových hypotéz, nové teorie, jeho cílem je porozumění, založené na co nejpodrobnějším vhledu do problému. U těchto přístupů tedy dochází k různé redukci informací. Kvantitativním výzkumem se zjišťuje omezený rozsah informací o mnoha jedincích, dochází k silné redukci počtu pozorovaných proměnných a také k silné redukci počtu vztahů mezi proměnnými, generalizace na populaci je snadná a validita měřitelná. Vyžaduje silnou standardizaci, která zajišťuje vysokou reliabilitu, ale vede také k silné redukci informace. Respondent si musí vybrat jedinou kategorii z nabídnutého malého souboru, což vede k nízké validitě. Kvalitativní výzkum zjišťuje mnoho informací o malém počtu jedinců. Vlivem silné redukce počtu jedinců je generalizace na populaci problematická a někdy nemožná. Standardizace je slabá, proto má výzkum nízkou reliabilitu, ale důsledkem volné formy otázek a odpovědí může být vysoká validita. U kvantitativního výzkumu jsou sbírána pouze data, která umožňují testování hypotéz, u kvalitativního jsou sbírána všechna dostupná data a hledá se v nich pravidelnost, souvislost a existující struktura.⁷⁰

Hendl uvádí, že stále častěji dochází k používání kombinace těchto dvou typů výzkumu ve snaze využít jejich výhod a označuje ji za smíšenou výzkumnou strategii. Za výhody kvantitativního přístupu považuje možnost testování a validizace teorií, zobecnění výsledků na populaci, šanci eliminace rušivých proměnných, poměrně rychlý a přímočarý sběr přesných, numerických dat, rychlá analýza pomocí počítače, relativní nezávislost výsledků na osobě výzkumníka a užitečnost při zkoumání velkých skupin. Mezi výhody kvalitativního přístupu patří možnost podrobného popisu a vhledu při zkoumání jedince, skupiny či události,

⁷⁰ Disman 1993, s. 286–287.

zkoumání probíhá v přirozeném prostředí, umožňuje studovat procesy a navrhovat teorie, lze dobře reagovat na místní situace a podmínky, umožňuje hledání lokální příčinné souvislosti a pomáhá při počáteční exploraci fenoménů. Použití smíšeného výzkumu umožňuje překrytí a vzájemné doplnění obou typů přístupů. Sběr a analýza dat probíhá pomocí několika metod tak, že vzniklá kombinace dat a výsledků využívá síly a komplementarity jednotlivých přístupů.⁷¹

Disman uvádí jako základní techniky sběru dat přímé pozorování, které je naplánované na vnímání a zaznamenávání vybraných jevů, rozhovor, kdy vyžadované informace jsou získávány v přímé interakci s respondentem, dotazník, v němž je písemně odpovídáno na otázky tištěného formuláře a analýza dokumentů, které nebyly vytvořeny za účelem daného výzkumu. Aplikací těchto základních postupů vznikají další možnosti sběru dat – standardizovaný a nestandardizovaný rozhovor, skupinový rozhovor, telefonní výzkum, sekundární analýza, sociometrické techniky, sémantický diferenciál a spousta dalších. Nejčastěji dochází k nutnosti volby mezi dotazníkem a rozhovorem. Mezi výhody dotazníku Disman řadí efektivnost, snadné získání informací v krátkém čase s malým nákladem od velkého počtu jedinců, nízké požadavky na zaškolení spolupracovníků, nízké náklady šetření na rozptýleném vzorku, přesvědčivá anonymita a formální shodnost podnětové situace. Největší nevýhodou je nízká návratnost a nekontrolovatelnost toho, zda dotazník vyplnil opravdu vybraný respondent. Výhodami rozhovoru jsou menší nároky na iniciativu respondenta, vyšší míra úspěšných rozhovorů v porovnání s nízkou návratností dotazníků a jistota, že odpovídá osoba vybraná do vzorku. Největšími nevýhodami jsou pracnost, nákladnost a časová náročnost. Podle míry standardizace, která vede k redukci informací, rozlišujeme tři typy otázek – uzavřené, které obsahují soubor uzavřených alternativ, polouzavřené, kdy má respondent možnost doplnit svou odpověď a otevřené, kdy nejsou předkládány možné odpovědi.⁷²

⁷¹ Hendl 2005, s. 49–52.

⁷² Disman 1993, s. 123–141.

2.2.1 Technika sběru dat a vzorek respondentů

Pro splnění cílů práce jsem použila kvantitativní průzkum. Jako nejvhodnější techniku sběru informací jsem vyhodnotila dotazník, který je vysoce efektivní, málo nákladný, dostatečně anonymní a bylo možné zajistit i 100% návratnost.

Z problému motivace člověka k dobrovolnickým aktivitám jsem odvodila průzkumné otázky, které se staly podkladem pro sestavení dotazníku. Hlavní otázkou je, co motivuje dobrovolníky k zapojení se do programu péče o seniory? S touto otázkou souvisí otázky č. 2 a 3 v dotazníku. První vedlejší otázkou je, zda jsou okamžiky, které odrazují dobrovolníky od jejich aktivit, a co by jim případně pomohlo tyto okamžiky překonat? Této otázky se týkají otázky č. 4, 5, 6, 7 a 10 dotazníku. Druhou vedlejší otázkou je, co dobrovolníkům účast v projektu přináší a v dotazníku s ní souvisí otázky č. 8 a 9. Třetí vedlejší otázkou je, jaké typy propagace Maltéžské pomoci jsou nejúčinnější? S touto otázkou souvisí otázka č. 1 dotazníku.

Hlavním cílem práce je zjistit, co motivuje člověka, aby se stal dobrovolníkem a co mu pomáhá k udržení této motivace. Vedlejším cílem je zjistit, jaký je nejefektivnější způsob propagace organizace a co by bylo nejvíce vítanou odměnou pro dobrovolníky za jejich aktivity.

Vzorek respondentů byl stanoven účelovým výběrem, kdy respondenty se stali všichni dobrovolníci Maltéžské pomoci v Olomouci, kteří jsou aktuálně zapojeni v dobrovolnickém programu Pomoc osamoceneným seniorům v konkrétní aktivitě „adopce seniorů“. Tito vybraní dobrovolníci splňují podmínku, aby svou dobrovolnickou činnost vykonávali nejméně dva měsíce, tedy aby absolvovali nejméně šest setkání s klienty, což jim umožňuje získání praktických zkušeností. Nyní tato kritéria splňuje 22 dobrovolníků, kteří se zavázali k tomu, že se svým „adoptovaným“ seniorem stráví každý týden jednu až dvě hodiny společného času.

Sestavila jsem dotazník s polouzavřenými otázkami, tedy s nabídkou odpovědí s možností doplnit odpověď vlastní (výjimkou je otázka č. 5, která je uzavřená – obsahuje konečný výčet možností). V měsíčním předstihu jsem provedla předprůzkum, na jehož podkladě jsem upravila formulaci

jedné otázky a nabídku možností odpovědí u dalších tří otázek. Dotazník jsem předložila respondentům 26. listopadu po ukončení jejich supervize, kam se z celkového počtu 22 dobrovolníků dostavilo 20. Respondenti byli předem informováni, počítali tak s určitým časovým zdržením. Všichni byli ochotní dotazník vyplnit a potom mi ho odevzdat. Na vyplněné dotazníky jsem čekala ve vedlejší místnosti, nebyla jsem tedy v přímém kontaktu s osobami, které dotazník vyplňovaly. Postup získávání dat jsem plánovala a realizovala ve spolupráci s koordinátorem dobrovolníků Maltézské pomoci v Olomouci.

2.2.2 Výsledky průzkumu

V této části práce uvedu výsledky dotazníkového šetření. U každé otázky uvedu získané odpovědi, zpracované také do podoby grafu. Vyhodnotím odpovědi na základě poznatků z teoretické části a získaná data budou použita pro splnění cílů práce.

1) Jak jste se o dobrovolnickém programu zaměřeném na pomoc seniorům v olomouckém centru Maltézské pomoci poprvé dověděl/a?

Z vyhodnocení odpovědí na první otázku plyne, že nejčastější zdroj informací jsou příbuzní nebo přátelé (5 respondentů), vylepené plakáty ve škole (5), kolegové v práci nebo ve škole (3), vylepené plakáty ve městě (2), po jednom hlase získala odpověď z webu Maltézské pomoci, z jiných možností dva respondenti uvedli získání informací z církevního prostředí (mše, charita). Potvrzuje se, že nejčastějším je osobní způsob kontaktu, u neosobního kontaktu potom jsou nejefektivnější plakáty, umístěné v prostředí, ze kterého se většinou dobrovolníci rekrutují (školy). Tyto informace jsou důležité pro úspěšnější získávání dobrovolníků (viz. kapitola 1.1.4.1).



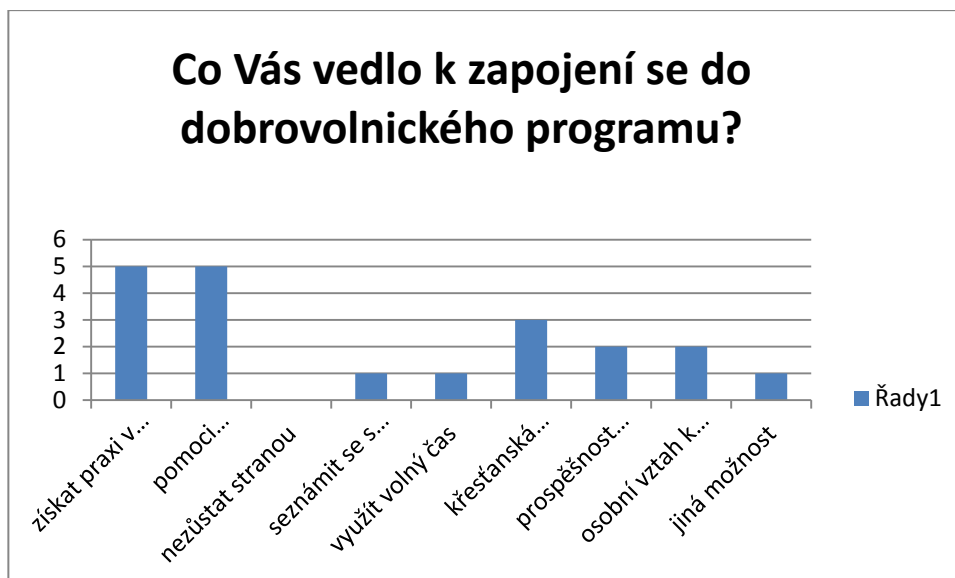
Graf č. 1

2) Co Vás vedlo k zapojení se do dobrovolnického programu?

Jako nejčastější důvod k zapojení se do dobrovolnického programu je uváděno získání praxe v oboru (5 respondentů), pomoc konkrétnímu člověku (5), touha pomáhat ve smyslu křesťanské pomoci (3), prospěšnost společnosti (2), osobní vztah k problému (2), seznámení se s novými lidmi (1) a využití volného času (1) a jeden respondent využil možnost vlastní odpovědi, kterou byla veřejná služba.

Pokud odpovědi rozdělím podle typů motivace podle Friče a Pospíšilové (viz. kapitola 1.1.5.1), nejčastější je motivace egoistická (9 respondentů), potom normativní (6) a nakonec altruistická (5).

K egoistické motivaci řadím odpovědi – získat praxi v oboru, osobní vztah k problému, seznámení se s novými lidmi a využití volného času. K normativní potom – touha pomáhat ve smyslu křesťanské pomoci, prospěšnost společnosti a veřejnou službu. K altruistické motivaci řadím pomoc konkrétnímu člověku.



Graf č. 2

3) Z jakého důvodu jste se rozhodl/a pro program v péči o seniory?

Jako nejčastější důvod rozhodnutí pro pomoc seniorům je opomíjení seniorů společností (7 respondentů), možnost získání nových dovedností a zkušeností (7), zkušenost s péčí o blízkého (3), důvěru v organizaci (1) a snahu uplatnit své schopnosti (1). Je patrné, že lidé vnímají seniory jako skupinu, které společnost nevěnuje dostatečnou pozornost. Jako důležité se ukázalo i hledisko možnosti získání nových zkušeností a dovedností.



Graf č. 3

4) Čeho se týkaly Vaše případné obavy z dobrovolnické činnosti?

Nejčastějšími obavami z dobrovolnických aktivit je možnost vlastního selhání (6 respondentů), časová náročnost (4) a setkání s klientem (2). Nejvíce respondentů (8) žádné obavy nemělo. Ke snížení obav z vlastního selhání by mělo přispět zaškolení dobrovolníků a poskytování podpory v případě, že se vyskytnou problémy.



Graf č. 4

5) Jak často prožíváte okamžiky, které Vás odrazují od dobrovolnické činnosti?

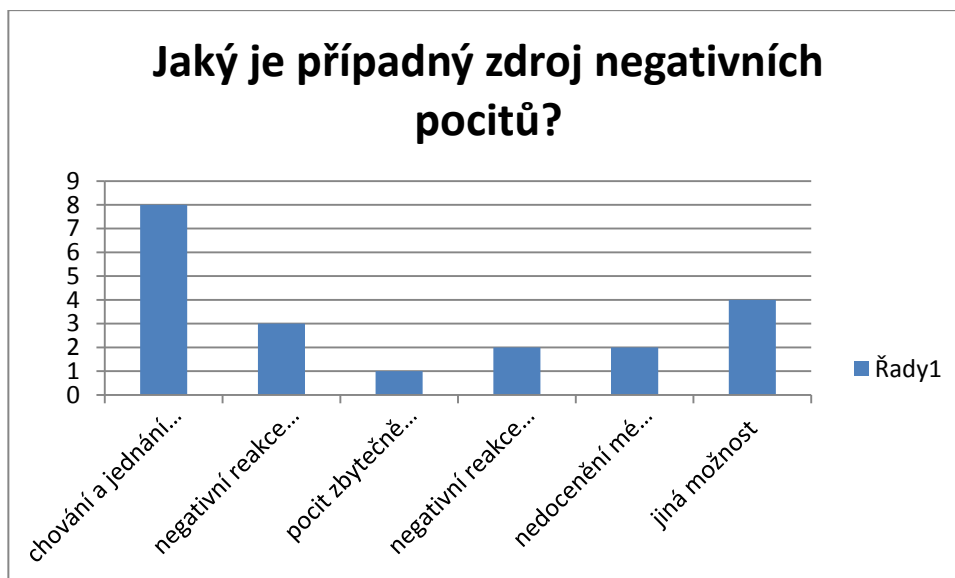
Nejvíce respondentů během svých dobrovolnických aktivit nikdy nezažilo nic, co by je odrazovalo (10), početná skupina odrazující okamžiky zažívá příležitostně (9) a jen jeden téměř při každém setkání s klientem. Přesto, že dobrovolníci prožívají odrazující okamžiky spíše výjimečně, je dobré je informovat o možných problémech, které vznikají v důsledku specifických situací, ovlivněných psychickým i fyzickým stavem klienta.



Graf č. 5

6) Co vidíte jako případný zdroj negativních pocitů ve Vaší dobrovolnické činnosti?

Jako případný zdroj negativních pocitů je nejčastěji vnímáno chování a jednání klienta (8 respondentů), potom negativní reakce profesionálů (3), negativní reakce rodiny a okolí (2), nedocení ze strany pracovníků programu (2) a pocit zbytečně konané práce (1). K omezení obav dobrovolníků z chování klienta by mohla přispět snaha o přiřazování dobrovolníků ke klientům na základě jejich podobných charakterových vlastností a přístupu k životu. Důležité také je, aby byl dobrovolník obeznámen s možnými problémy s ohledem na zdravotní stav klienta. Zde je důležitá příprava dobrovolníků k jejich činnosti (viz. kapitola 1.1.4.2). Také negativní reakci profesionálů vnímají dobrovolníci jako zdroj negativních pocitů, je tedy potřeba projednávat situaci také s těmito profesionály a s ohledem na jejich povinnosti. Profesionální pracovníci by měli být obeznámeni s dobrovolnickým programem, který zasahuje do jejich práce, a měli by s ním souhlasit. Na pracovišti, kde k tomu nedojde, se dobrovolníci necítí dobře, vnímají negativní postoj profesionálů k jejich činnosti.



Graf č. 6

7) Co by Vám pomohlo, nebo pomáhá překonat případné negativní pocity?

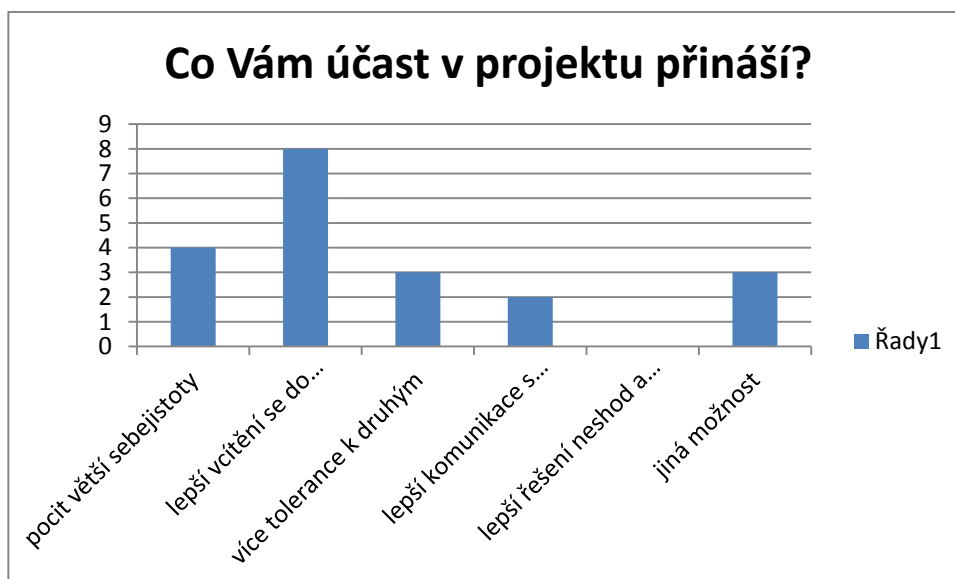
Nejvíce dobrovolníkům pomáhá, nebo by mohlo pomoci překonat případné negativní pocity vědomí, že pomáhají druhému (10 respondentů), osobní etické postoje (3), podpora ze strany pracovníků dobrovolnického programu (3), přesvědčení, že se jim to jednou vrátí (2) a supervize (2). V otázce překonávání negativních pocitů má vliv altruistická motivace na rozdíl od důvodů k zapojení se do dobrovolnictví (otázka č. 2), kde převládal přístup egoistický. Překvapuje malá úspěšnost supervize, která by měla být dobrovolníkovi oporou. Nabízí se zde další možnost zlepšení spolupráce mezi dobrovolníkem a organizací, mělo by být jasné, že supervize není od toho, aby dobrovolníka nějakým způsobem kontrolovala, ale aby mu pomohla najít možnosti správného nasměrování v další dobrovolné činnosti.



Graf č. 7

8) Co Vám účast v dobrovolnickém projektu Maltézske pomoci přináší?

Nejčastěji dobrovolníkům účast v projektu přináší lepší vcítění se do pocitů a potřeb ostatních (8 respondentů), pocit větší sebejistoty (4), více pochopení a tolerance k druhým (3) a lepší schopnost komunikace s druhými (2). Z těchto odpovědí plyne, že dobrovolnická činnost může přispívat k lepšímu pochopení se navzájem, toleranci a také k efektivnější komunikaci.



Graf č. 8

9) Co je pro Vás nejdůležitějším výsledkem Vaší práce?

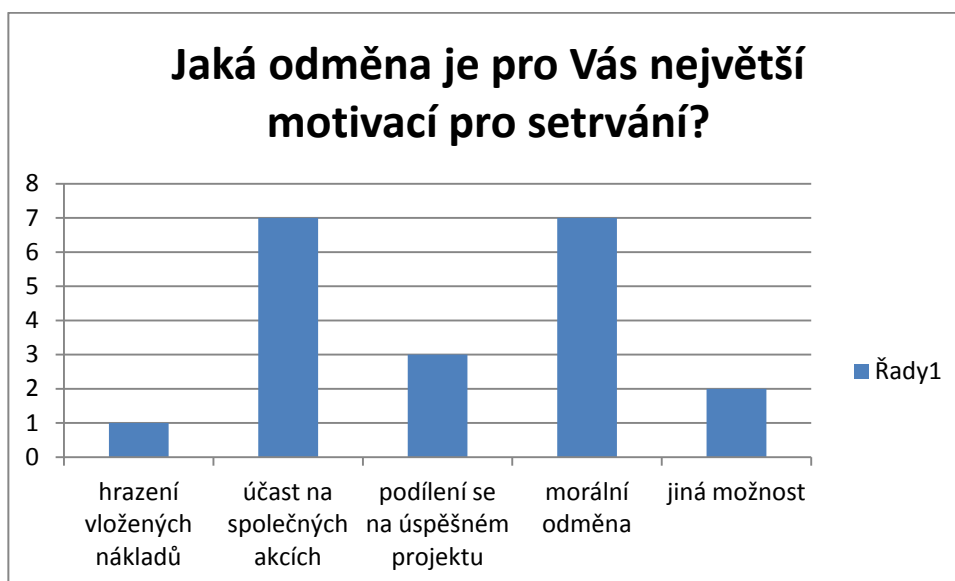
Nejdůležitějším výsledkem práce je pro nejvíce dobrovolníků spokojený klient (16 respondentů), pocit dobře vykonané a užitečné práce (2), ocenění práce organizací (1) a prospěšnost společnosti (1). Jde o vítězství altruismu. Je povzbuzující, když dobrovolník vidí, že přispěl k tomu, aby se druhý člověk cítil lépe.



Graf č. 9

10) Jaká odměna od organizace by pro Vás byla největší motivací k setrvání v dobrovolnickém programu?

Největší motivací k setrvání v programu je pro dobrovolníky účast na společných kulturních akcích (7), morální odměna (7), podílení se na společensky prospěšném projektu (3) a hrazení vložených nákladů (1). Jeden respondent uvedl, že k motivaci nepotřebuje odměnu žádnou. Vysoká oblíbenost společných akcí má souvislost s přátelskými vztahy mezi dobrovolníky a záleží také na míře identifikace s organizací (viz. kapitola 1.1.5.2). Čím přátelštější je ovzduší v organizaci, tím je větší šance, že jí dobrovolníci zůstanou věrní.



Graf č.10

Odpovědi na hlavní průzkumnou otázku (Co motivuje dobrovolníky k zapojení se do programu péče o seniory?), je nejčastěji možnost získání praxe a nových zkušeností, potom pomoc seniorům jako opomíjené skupině ve společnosti a s tím související pomoc konkrétnímu člověku, který to potřebuje.

Odpověď na první vedlejší otázku (Jsou okamžiky, které odrazují dobrovolníky od jejich aktivit, a co by jim případně pomohlo tyto okamžiky překonat?) zní, že polovina z nich neprožívá nic, co by je odrazovalo, druhá polovina takové okamžiky v různé intenzitě zažívá. Motivací pro překonání těchto situací je hlavně vědomí, že člověk pomáhá druhému a také morální odměna a vztah k ostatním v organizaci (možnost účasti na společných akcích). Hlavním zdrojem negativních pocitů je chování klienta a nejčastější obavou je možnost vlastního selhání.

Na druhou vedlejší otázku (Co dobrovolníkům účast v projektu přináší?) je nejčastější odpověď lepší vcítění se do pocitů a potřeb ostatních lidí a také dobrý pocit z toho, že je klient spokojený.

Odpovědí na třetí vedlejší otázku (Jaké typy propagace Maltézske pomoci jsou neúčinnější?) je, že nejčastější je využití osobních kontaktů a druhým neúčinnějším prostředkem je vylepování plakátů.

Závěr

Ve své bakalářské diplomové práci jsem se věnovala tématu motivace k aktivitám dobrovolníků ve prospěch seniorů. Díky krizi sociálního státu, které jsme svědky, nabývá na důležitosti obnova občanské společnosti. Z teoretické části vyplývá, že s postupnou změnou stylu života přichází také změna v přístupu lidí k dobrovolnictví. Vlivem modernizace a individualizace společnosti vznikají nové vzorce a hodnoty dobrovolnictví, založené více na reflexivním než kolektivním stylu.

Hlavním cílem mé práce bylo zjistit, co motivuje člověka k dobrovolnictví a co tuto motivaci pomáhá udržet. Z dat získaných díky dotazníkům je patrné, že prvotní motivace bývá často egoistická, popřípadě normativní. Nejvíce dobrovolníků chce získat praxi, nové zkušenosti, nebo prostě cítí, že je správné pomáhat těm, kteří to potřebují, protože jsou opomíjeni společností, jako je to v případě seniorů. Mezi odrazující faktory respondenti řadí hlavně obavu z vlastního selhání a obavu z jednání a chování klienta, ale také časovou náročnost a obavy z negativní reakce ze strany profesionálů. Tyto negativní pocity nejčastěji pomáhá dobrovolníkům překonat vědomí, že pomáhají druhému člověku a za nejdůležitější výsledek svého snažení považují spokojeného klienta. To je známkou altruistického přístupu. Původně egoistická nebo normativní motivace se časem posunuje blíže motivaci altruistické, která pomáhá dobrovolníkům překonávat případné potíže a zůstat v programu. Na eliminaci negativních vlivů by se mohly více podílet samotné organizace kvalitnější přípravou dobrovolníků a budováním příjemného a vstřícného prostředí.

Jako vedlejší cíle jsem stanovila zjištění nejefektivnější propagace dobrovolnických aktivit a určení nejžádanější odměny za dobrovolně konanou činnost. Nejlepší propagací a nástrojem k získávání dalších dobrovolníků je osobní kontakt s lidmi, kteří jsou již v organizaci zapojeni. Z neosobních kontaktů je nejúspěšnější vylepování plakátů v místech pohybu potenciálních dobrovolníků. Odměnou, která by byla největší motivací pro setrvání v programu, je nejčastěji odměna morální a účast na

společných akcích s ostatními dobrovolníky, ale někteří by ocenili i podílení se na společensky prospěšném projektu. Touha po společných akcích s ostatními dobrovolníky potvrzuje, že je důležité věnovat pozornost budování dobrých vztahů jak mezi samotnými dobrovolníky, tak mezi dobrovolníky a organizací.

Z těchto výsledků je pro praxi důležité poznání, že se vyplatí stále pracovat na vztazích s dobrovolníky, věnovat čas na jejich školení, snažit se jim zajistit v rámci organizace příjemné a přátelské přijetí a zajímat se také o jejich názory a brát je v potaz. V takto budovaném podnětném prostředí je větší šance na dlouhodobé udržení motivace dobrovolníků a kvalitnější výsledky jejich činnosti.

Použitá literatura a zdroje:

- BENEDÍKOVÁ, L. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz/ke-stazeni/rukovet-dobrovolnika-pecujiciho-o-seniora/>
- DAWKINS, R. *Sobecký gen*. 1. vyd. Praha: Mladá fronta, 1998. 320 s. ISBN 80-204-0730-8
- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993. 374 s. ISBN 80-7066-822-9
- FRIČ, P. A KOL. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. 1. vyd. Praha: AGNES, 2001. 115 s. 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. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9
- GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2
- KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9
- KŘESADLO, dostupné z <http://www.kresadlo-ok.cz>
- MALTÉZSKÁ POMOC, dostupné z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc>
- MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2. vyd. Praha: SLON, 1997. 144 s. ISBN 80-85850-24-9
- PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 160 s. ISBN 80-7178-184-3
- POTŮČEK, M. *Nejen trh*. 1. vyd. Praha: SLON, 1997. 188 s. ISBN 80-85850-26-5
- REKTOŘÍK, J. A KOL. *Organizace neziskového sektoru*. 2. vyd. Praha: Ekopress, 2007. 187 s. ISBN 978-80-86929-25-5
- ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. 2. vyd. Praha: Portál, 2004. 392 s. ISBN 80-7178-829-5

- STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. 320 s. ISBN 80-7178-274-2
- ŠPATENKOVÁ, N. A KOL. *Krize psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 132 s. ISBN 80-247-0888-4
- TOŠNER, J. *Obecné otázky neziskového sektoru, Sborník vybraných materiálů specializačního kurzu „Řízení neziskových organizací“*. 1. vyd. Praha: AGNES, 1999. 109 s. ISBN 80-902633-2-1
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-178-6
- WOLF, J. A KOL. *Umění žít a stárnout*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1982. 368 s. 25-124-82

Přílohy:

Příloha A: Dotazník

Vážení dobrovolníci,

jmenuji se Zita Smejkalová a studuji obor Sociální práce na UP v Olomouci. Jako téma bakalářské práce jsem si vybrala motivaci k aktivitám dobrovolníků Maltézské pomoci ve prospěch seniorů v Olomouci. Prosím Vás o spolupráci v podobě vyplnění tohoto dotazníku, který je anonymní, neuvádějte tedy své jméno. Označte prosím vždy jednu odpověď, tu, která nejvíce odpovídá Vašemu názoru, případně využijte doplnění jiné možnosti u otázek, kde je to uvedeno. Děkuji Vám za Váš čas a přeji mnoho úspěchů ve Vaší dobrovolnické činnosti.

1) Jak jste se o dobrovolnickém programu zaměřeném na pomoc seniorům v olomouckém centru Maltézské pomoci poprvé dověděl/a?

- a) osobně od příbuzných nebo přátel
- b) osobně od kolegů v práci nebo ve škole
- c) z inzerce v denním tisku
- d) z webu Maltézské pomoci
- e) z facebookového profilu Maltézské pomoci
- f) osobním oslovením ze strany zaměstnanců Maltézské pomoci (přičemž do té doby jsem nebyl/a dobrovolníkem)
- g) prostřednictvím předchozí dobrovolnické zkušenosti (v jiném dobrovolnickém programu) v Maltézské pomoci
- h) z vylepených plakátů ve škole
- i) z vylepených plakátů ve městě
- j) z vylepených plakátů na jiném místě
- k) jiná možnost:

2) Co Vás vedlo k zapojení se do dobrovolnického programu? (Označte nejpřiléhavější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) získat praxi v oboru
- b) pomoci konkrétnímu člověku
- c) nezůstat stranou, když lidé kolem mne jsou v dobrovolnictví také zapojeni
- d) seznámit se s novými lidmi
- e) využít volný čas, odreagovat se, dělat to, co mě baví
- f) touha pomáhat ve smyslu křesťanské pomoci bližnímu
- g) být prospěšný společnosti
- h) osobní vztah k problému
- i) jiná možnost:

3) Z jakého důvodu jste se rozhodl/a pro program v péči o seniory? (Označte nejvhodnější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) důvěra v organizaci, která program zajišťuje
- b) pomoc seniorům, jsou opomíjeni společností
- c) náboženské přesvědčení
- d) snaha uplatnit své schopnosti
- e) možnost navazovat nové vztahy
- f) možnost získat nové dovednosti a zkušenosti
- g) osobní příklad příbuzných nebo známých
- h) zkušenost s péčí o blízkého
- i) jiná možnost:

4) Čeho se týkaly Vaše případné obavy z dobrovolnické činnosti? (Označte nejvhodnější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) setkání s pracovníkem Maltéžské pomoci
- b) setkání s klientem
- c) vlastního selhání
- d) negativní reakce okolí
- e) časové náročnosti
- f) neměl/a jsem žádné obavy
- g) jiná možnost:

5) Jak často prožíváte okamžiky, které Vás odrazují od dobrovolnické činnosti?

- a) téměř při každém setkání s klientem
- b) pouze příležitostně
- c) nikdy jsem během svého působení v programu nezažil/a nic, co by mě od dobrovolnických aktivit odrazovalo

6) Co vidíte jako případný zdroj negativních pocitů ve Vaší dobrovolnické činnosti? (Označte nejpriléhavější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) chování a jednání mého klienta
- b) negativní reakce ze strany dalších pomáhajících profesionálů u klienta
- c) pocit zbytečně konané práce („nikam to nevede“)
- d) negativní reakce mé rodiny nebo mého dalšího okolí
- e) nedocení mé práce pracovníky dobrovolnického programu
- f) jiná možnost:

7) Co by Vám pomohlo, nebo pomáhá překonat případné negativní pocity? (Označte nejpriléhavější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) vědomí, že pomáhám druhému člověku
- b) přesvědčení, že se mi to jednou vrátí
- c) osobní etické postoje
- d) supervize
- e) podpora ze strany pracovníků dobrovolnického programu
- f) pomoc a podpora ostatních dobrovolníků
- g) jiná možnost:

8) Co Vám účast v dobrovolnickém projektu Maltézske pomoci přináší? (Označte nejpriléhavější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) pocit větší sebejistoty v tom, co znám, umím, dělám
- b) umím se lépe vcítit do pocitů a potřeb ostatních lidí
- c) mám víc pochopení a tolerance k druhým

- d) umím lépe komunikovat s ostatními
- e) umím lépe řešit neshody a problémy
- f) jiná možnost:

9) Co je pro Vás nejdůležitějším výsledkem Vaší práce? (Označte nejpriléhavější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) spokojený klient
- b) ocenění mé práce organizací
- c) pocit dobře vykonané a užitečné práce
- d) moje prospěšnost společnosti
- e) ocenění od mých blízkých nebo známých
- f) jiná možnost:

10) Jaká odměna od organizace by pro Vás byla největší motivací k setrvání v dobrovolnickém programu? (Označte nejpriléhavější odpověď, nebo doplňte jinou)

- a) hrazení vložených nákladů (např. cestovného)
- b) účast na společných kulturních akcích s ostatními dobrovolníky (např. vánoční večírek)
- c) podílení se na společensky prospěšném projektu (např. účast na prestižní akci)
- d) morální odměna (pochvala, poděkování)

Anotace

Příjmení a jméno autora: Smejkalová Zita

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky FF UP

Název diplomové práce: Motivace k aktivitám dobrovolníků Maltéžské pomoci ve prospěch seniorů v Olomouci

Počet znaků: 94 915

Počet příloh: 1

Počet použitých zdrojů: 20

Klíčová slova: altruismus, dobrovolnictví, dobrovolník, motivace, neziskové organizace, senior, stáří

Keywords: altruism, volunteering, volunteer, motivation, nonprofit organizations, senior, old age

Krátká a výstižná charakteristika diplomové práce

Práce se zabývá dobrovolnictvím, objasňuje pojem motivace z pohledu psychologie i sociologie, podrobněji se věnuje motivaci dobrovolníků a specifikuje postavení seniorů v rámci rodiny a společnosti. Pojednává o posunu k novým vzorcům a hodnotám dobrovolnictví v důsledku změn ve společnosti a o nutnosti lepšího budování občanského sektoru jako jednoho z pilířů státu. Součástí občanského sektoru jsou neziskové organizace, v rámci nichž dobrovolníci svou činnost vykonávají. Na účelné využití jejich činnosti má vliv kvalita managementu. Pro aktivní zapojení dobrovolníků je důležité udržení jejich motivace, proto je pojednáno o motivačních strukturách, ze kterých vychází různé přístupy k motivaci dobrovolníků a způsoby jejího udržení. V závěru je přiblížena činnost konkrétní organizace, která se zabývá dobrovolnickou činností v oblasti péče o seniory. Z výsledků průzkumu je patrné, že počáteční motivace pro vstup do dobrovolnických programů je egoistická, případně normativní, postupem času se díky osobním vztahům posouvá více do roviny altruistické. Pro udržení motivace dobrovolníků je důležité budování přátelského a podnětného prostředí a poskytování morálních odměn.

Abstract

The work deals with volunteering, explains the concept of motivation from the perspective of psychology and sociology, in more detail dedicates to the motivation of volunteers and specifies the position of the elderly within the family and society. It discusses the shift to the new formulas and values of volunteerism as a result of changes in society and the need to improve the building of the civil sector as one of the pillars of the state. Part of the civil sector are non-profit organisations, within the framework which its activities carried out by volunteers. On the effective utilization of their activity affects the quality of the management. For the active involvement of volunteers is important to maintain their motivation, therefore, is discussed about the motivational structures, which is based on different approaches to motivation of volunteers and the ways of its maintenance. In conclusion, I described to concrete organization that is engaged with volunteer activities in the field of elderly care. From the result of the research is evident that the initial motivation for entering the volunteer programs is egoistic or normative, over time, thanks to the personal relations moves more into the plane of the altruistic. In order to maintain the motivation of volunteers is important to build a friendly and a stimulative environment and the providing moral rewards.