



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

DOBROVOLNICKÝ PROGRAM VE FAKULTNÍ NEMOCNICI PLZEŇ

Vypracovala: Jana Řezáčová, DiS.

Obor: Sociální pedagogika

Vedoucí práce: Mgr. Ing. Renata Švestková, Ph.D.

České Budějovice 2019

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, Pedagogickou fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 11. 7. 2019

Podpis studenta:

Poděkování

Na tomto místě bych ráda velmi poděkovala Mgr. Ing. Renatě Švestkové, Ph.D., bez jejíž vstřícnosti, ochoty a velké trpělivosti by tato práce nemohla vzniknout.

ANOTACE

Cílem práce je popis základních principů dobrovolnictví a specifický charakter dobrovolnického programu ve Fakultní nemocnici Plzeň. Ohledně dobrovolnictví jako fenoménu se zaměřím na jeho současnost i historický kontext. Nedílnou součástí je také motivace a požadavky na dobrovolníka ve vztahu k jeho osobnosti. Praktická část bakalářské práce bude realizována pomocí kvalitativního typu výzkumu. Cílem výzkumného šetření bude zjistit, co lidi motivuje k dobrovolnické činnosti v náročném prostředí Fakultní nemocnice Plzeň. Z rozhovorů budou poté vypracována doporučení pro zlepšení činnosti s dobrovolníky v tomto zdravotnickém zařízení.

Klíčová slova: dobrovolník, dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Plzeň, motivace k výkonu dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Plzeň

ANNOTATION

The aim of the thesis is to describe the basic principles of volunteering and the specific character of the volunteer program in the University Hospital in Pilsen. Regarding volunteering as a phenomenon, I will focus on its present and historical context. The practical part of the thesis will be realized using qualitative type of research. The aim of the research will be to find out what motivates people to volunteer in the challenging environment of the University Hospital in Pilsen. Recommendations will be made from the interviews. These can help improve volunteer activity in the healthcare facility.

Key words: volunteer, volunteering in University Hospital in Pilsen, motivation to exercise volunteering in the University Hospital Pilsen

Obsah

Úvod.....	7
1 Dobrovolnictví.....	8
1.1 Historie dobrovolnictví v ČR	9
1.2 Formy dobrovolnictví	10
2 Dobrovolník.....	12
2.1 Zapojení dobrovolníka do organizace.....	13
2.2 Motivování dobrovolníků	15
2.2.1 Proč lidé začínají s dobrovolnictvím	16
2.2.2 Typy motivace	18
2.2.3 Základní zákony motivace	20
3 Dobrovolnický program ve zdravotnickém zařízení.....	21
3.1 Historie dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních v ČR.....	21
3.2 Pravidla dobrovolnického programu ve zdravotnictví.....	22
3.3 Modely dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení.....	23
3.3.1 Model 1 – Program s převažujícím zastoupením nestátní neziskové organizace.....	23
3.3.2 Model 2 – Program s převažujícím zastoupením nemocnice.....	25
3.3.3 Model 3 – Program realizovaný ve více nemocnicích v regionu a koordinovaný z jedné nestátní neziskové organizace.....	26
3.4 Akreditace dobrovolnické organizace realizující dobrovolnický program ve zdravotnických zařízeních	27
3.4.1 Výhody akreditovaných organizací.....	27
4 Cíle práce.....	29
4.1 Cíle práce	29
4.2 Výzkumné otázky	29
5 Metodika výzkumu.....	30
5.1 Popis výzkumného nástroje.....	30
5.2 Příprava rozhovoru.....	32
5.3 Charakteristika informantů.....	34
5.4 Průběh rozhovoru	35

5.5	Etické aspekty výzkumu	36
5.6	Postup analýzy dat	36
6	Výsledky	39
6.1	Výsledky sekundární analýzy dat	39
6.2	Výsledky rozhovorů s koordinátory	42
6.3	Výsledky rozhovorů s dobrovolníky	46
7	Diskuze	52
	Závěr	56

Úvod

Téma „Dobrovolnický program ve Fakultní nemocnici Plzeň“ jsem si zvolila proto, že byt' jde o název známý, jeho využívání a přínos pro společnost je stále značně nevyužíván. Dobrovolnictví je nedílnou součástí společnosti jako takové.

Toto téma je mi blízké z mnoha důvodů, sama jsem aktivním dobrovolníkem a vnímám tak, kolik organizací by příchod většího počtu dobrovolníků velice uvítalo, jen si s nimi neví tak úplně rady. Dále je vidět, že stále existuje mnoho lidí, kteří o „dobrovolničení“ nemají vůbec ponětí a nikdy by je ani nenapadlo, jak moc by jejich pomoc byla užitečná.

Cílem bakalářské práce bylo, zjistit stávající stav činnosti dobrovolníků, kteří působí ve Fakultní nemocnici Plzeň, jaká je jejich motivace pro tuto dobrovolnickou činnost a jak je tato činnost uspokojující pro ně samotné. Práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou.

V teoretické části byly popsány základní pojmy týkající se dobrovolnictví, jeho vzorců a hodnot. Dále jsem se zaměřila na motivaci a požadavky na dobrovolníka ve vztahu k jeho osobnosti, na popis principů dobrovolnického programu a činnost koordinátora ve vztahu k dobrovolníkům.

Praktická část bakalářské práce byla realizována pomocí kvalitativního typu výzkumu s využitím techniky polostrukturovaných rozhovorů a jejich následné analýzy. Výzkumný soubor byl tvořen dobrovolníky Fakultní nemocnice Plzeň. Přidanou hodnotu tvořili koordinátoři daných dobrovolníků.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké motivy vedou lidi k zahájení dobrovolnické činnosti ve Fakultní nemocnici Plzeň. Na základě jejich analýzy byla vypracována doporučení pro zefektivnění práce s dobrovolníky v tomto zdravotnickém zařízení. Postupy mohou být taktéž inspirací pro další pracoviště tohoto typu, které aktivně využívá dobrovolníky.

1 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví je součástí každé kultury a společnosti, a to od počátku její existence. Tato činnost reagovala na potřeby lidí, kteří se ocitli v nedůstojných podmínkách (nemoc, chudoba, přírodní katastrofa) existence lidské společnosti (Všeobecná deklarace dobrovolnictví, 2009).

„Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny“ (Všeobecná deklarace dobrovolnictví, 2009).

Dobrovolnictví *„obvykle je pojímáno jako pomoc jiným lidem vykonávanou ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu“* (Frič, Vávra, 2012, 27).

Dobrovolnictví v sobě zahrnuje několik aktivit s odlišným charakterem. Mezi tyto aktivity patří například dobročinnost čili filantropie, kterou lze v tomto kontextu definovat jako humanisticky motivovanou dobročinnost pro obecně prospěšné účely. Obecně se jedná o profesionálně organizovanou činnost, přitom neubírá na své spontaneitě. (Dobrovolníci pro kulturu, dobrovolnická činnost v kulturních organizacích, 2011).

1.1 Historie dobrovolnictví v ČR

V kontextu českých zemí 19. století bylo dobrovolnictví činností mimo hlavní zaměstnání, které se rozvíjelo se vznikem spolkového života. V rámci rozvoje spolkového života vznikaly na počátku dobrovolné organizace za účelem povznesení národního (sebe)vědomí. Na základě dobrovolné práce vznikaly vedle sborů dobrovolných hasičů a filantropických aktivit i vzdělávací, kulturní, turistické či muzejní spolky. Dobrovolnou činností, členstvím a přispíváním v těchto organizacích bylo považováno za čest. Vývoj byl přerušen událostmi, které byly vázány na německou okupaci a později situaci v socialistickém režimu. Teprve po roce 1989 došlo k možnosti projevu občanské iniciativy a výraznému rozvoji neziskového sektoru ve všech oblastech lidské činnosti. V porevolučním období zahraniční nadace podporovaly občanské společnosti. Významným bodem pro podporu dobrovolnictví na mezinárodní úrovni byla iniciativa Organizace spojených národů (OSN).

Za spoluúčasti České republiky Valné shromáždění OSN č. 52/17 ze dne 18. ledna 1998, vyhlásilo rok 2001 Mezinárodním rokem dobrovolníků. V rámci rozvoje tohoto fenoménu vznikla dobrovolnická centra. Myšlenka těchto center je ukotvená především na základě dobrovolnických činností ve společnosti a konsolidaci organizací pracujících s dobrovolníky (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Oceněním významu dobrovolnictví pro rozvoj společnosti bylo uplatnění zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb., který vstoupil v platnost k 1. lednu 2003.

V současné době fenomén dobrovolnictví překračuje hranice nejen národnostní, ale i konfesní, kdy má přesah za hranice států, náboženské i sociální skupiny a představuje tak možnost soužití, které je založené na vzájemné pomoci (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

1.2 Formy dobrovolnictví

Dobrovolná občanská výpomoc

Forma této dobrovolnické pomoci je součástí společnosti již od počátku své existence. Jedná se o činnost samozřejmou a spontánní bez očekávání odměny. Vychází z potřeby vzájemné pomoci – já pomohu tobě, ty pomůžeš mně. Lidé se v této roli necítí jako dobrovolníci a tudíž nechtějí být takto ani označováni (Sozanská, Tošner, 2005).

Dobrovolnictví vzájemně prospěšné

Vzájemně prospěšnému dobrovolnictví se věnují organizace, jejíž členové vykonávají dobrovolnickou činnost v zájmu realizace vymezených cílů. Progresivní vývoj těchto organizací nastal po roce 1989, kdy stavěli na dobrovolné práci svých členů bez předpokladu vazby na člověka, který pomoc potřebuje. Činnost vychází primárně z nadšení v dobrovolnické práci, realizace aktivit jak pro sebe samé, tak pro své přátele. Hovoříme pak o sportovních, dětských či kulturních organizacích. K nim patří i organizace pro členy, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodnění v rámci společnosti, jako například senioři, lidé romského původu či handicapovaní (Sozanská, Tošner, 2005).

Dobrovolnictví veřejně prospěšné

Forma veřejně prospěšného dobrovolnictví vznikla po roce 1989 jako reakce na svobodnou angažovanost podle svého přesvědčení, a to jak pro druhé, tak pro společnost. Prvotním impulsem je potřeba být užitečný svému okolí a komunitě, tím se liší od vzájemně prospěšného dobrovolnictví, které je směřováno na kompetentnost k zájmové skupině, spolku či skupině přátel. Základnou pro tuto formu dobrovolnictví bývají převážně nestátní neziskové organizace, které se snaží získat pro svoji činnost dobrovolníky z řad veřejnosti. Dobrovolník tedy podléhá ochotě věnovat svůj čas a pomoc ve prospěch člověka, se kterým ho nepojí přátelské či jiné vazby (Sozanská, Tošner, 2005).

Dobrovolná služba

Dobrovolná služba je další forma, která se objevuje po roce 1989, a to jako reakce návštěvy dobrovolníků z USA a dalších západoevropských zemí v ČR. Tito dobrovolníci svoji činnosti směřovali většinou na výuku cizích jazyků (Sozanská, Tošner, 2005).

Dobrovolná služba je vázána na dobu několika měsíců i let, kdy se dobrovolník zavazuje z dlouhodobého hlediska, a to obvykle mimo svoji zemi. V průběhu 90. let začaly vznikat v ČR organizace, které vysílají své dobrovolníky do zahraničí (Sozanská, Tošner, 2005).

Pojem „dobrovolná služba“ je ukotvený pojem, který je užíván v souvislosti s vykonáváním dobrovolnictví v zahraničí. S tímto pojmem se ovšem v zákoně o dobrovolnické službě nesetkáme. V zákoně, který vznikl jako první legislativní počín, se používá pouze pojem „dobrovolnická služba“. Každá dobrovolnická služba se pak liší podle typu organizace, která svým dobrovolníkům poskytuje různé výhody, jako jsou kapesné, pojištění, příspěvky na stravu, bydlení atp. (Sozanská, Tošner, 2005).

2 Dobrovolník

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“ (Tošner, Sozanská, 2006, 35).

Mlčák, Zášková (2013) ve své publikaci pojednávají o 6 skupinách dobrovolníků podle Dolnicara a Randleho (2007).

- 1) **Klasičtí dobrovolníci**, svou pomoc druhým považují za možnost, jak dojít k osobnímu uspokojení.
- 2) **Horliví dobrovolníci**, své dobrovolnické činnosti věnují velké množství hodin a svou činnost vykonávají ve více organizacích souběžně.
- 3) **Specifičtí dobrovolníci**, zapojují se pouze do aktivit, které odpovídají jejich specifickým potřebám.
- 4) **Osobně angažovaní dobrovolníci**, do dobrovolnictví se dostávají cíleně z toho důvodu, že jsou zde přítomni i jejich potomci.
- 5) **Altruističtí dobrovolníci**, hlavním důvodem vykonávání jejich činnosti je pomoc druhým osobám.
- 6) **Dobrovolníci z osobního uspokojení**, tito dobrovolníci působí v dobrovolnické sféře z toho důvodu, že hledají určité osobní odměny (Mlčák, Zášková, 2013).

Dobrovolníkem by se mohl stát prakticky kdokoliv. Každý totiž ovládá určitou činnost nebo um, který by mohl být potřebný pro někoho jiného. Vnímání dobrovolníka je různé. Občas je na něj nahlíženo jako na spolehlivého jedince, na kterého jsou kladeny obdobné nároky jako na neplaceného zaměstnance. Dobrovolnictví, které je profesionálně vedené, si taktéž zachovává spontaneitu i neformálnost, již jsou pro činnost dobrovolníka nepostradatelné a charakteristické (Tošner, Sozanská, 2006).

Šormová, Klégrová (2006) uvádějí, že dobrovolnictví výrazně napomáhá k lidské solidaritě. Dále, že dobrovolnictví může sloužit jako nápomocný faktor k začlenění nezaměstnaných, nebo jako smysluplné využití volného času. Rozvoj dobrovolnictví je velmi významný jak pro jedince, tak pro společnost (Šormová, Klégrová, 2006).

2.1 Zapojení dobrovolníka do organizace

V případě, že chce organizace začlenit dobrovolníka, je nutné uskutečnit strategické rozhodnutí a zodpovědět si základní otázky, díky kterým se vyvaruje nekvalitnímu řízení a vzniku nedůvěry k práci s dobrovolníky. Otázky se vztahují k primární otázce, zda by měla dobrovolníky k činnosti využít, dále pak k tomu, kde a jakým způsobem je využít a zdali by byly jejich úlohy smysluplné. V neposlední řadě je nutné naleznout odpověď i na to, kdo by měl dobrovolníky vést a zdali je organizace schopna vymyslet vhodné odměny (Dobrovolníci pro kulturu, dobrovolnická činnost v kulturních organizacích, 2011).

Nedílnou součástí zapojení dobrovolníka do dobrovolnické činnosti je stanovení základních podmínek, které výstižně definovala chrudimská organizace Šance pro Tebe:

„Devatero dobrovolníka

- 1. Je mi více jak 15 let.*
- 2. Mám chuť si něco nového vyzkoušet a něco se naučit.*
- 3. Chci část svého času a energie věnovat někomu či něčemu potřebnému.*
- 4. Chci být součástí neziskové organizace, týmu.*
- 5. Jsem člověk zodpovědný, je na mě spoleh.*
- 6. Plním úkoly, ke kterým jsem se zavázal/a.*
- 7. Nezneužívám projevené důvěry.*
- 8. Respektuji ostatní, své možnosti, své hranice.*
- 9. Chci se stát dobrovolníkem“ (Šance pro Tebe, nedatováno).*

Vedení dobrovolnictví se příliš neliší od ostatních oborů, které pracují s lidskými zdroji. Kvalita profesionálních pracovníků při výběru, přípravě, řízení, supervizi a evaluaci je tedy zcela na místě. Profesionální pracovník je erudovaný a ví tedy o své pracovní náplni, odměně za svoji práci, pracovní době i jaká má práva a povinnosti. Oproti dobrovolníkovi má tedy kromě vzdělání, praxe a vlastní motivace i další formální předpoklady pro výkon své činnosti (Dobrovolníci pro kulturu, dobrovolnická činnost v kulturních organizacích, 2011).

Dobrovolník má primární předpoklad toho, že ochotně věnuje svůj čas a energii prospěšnému cíli bez nároku na finanční hodnotu. Přes tento zásadní předpoklad je ale nutné brát na zřetel i to, že potřebuje přinejmenším stejnou péči jako profesionální pracovník. V opačném případě může dojít k informační či jiné kolizi a hrozí ztráta dobrovolníka či ostatní profesionálové usoudí, že není na činnost dobrovolníka spolehnutí. Úspěšnost dobrovolnického programu je tedy výsledkem kvality managementu a kvalitního řízení v organizaci (Dobrovolníci pro kulturu, dobrovolnická činnost v kulturních organizacích, 2011).

Ministerstvo vnitra České republiky zpracovalo analýzu o stavu dobrovolnictví, ve které udávají, že od roku 2008 poklesl celkový počet dobrovolníků a tím následně celkový počet hodin za dobrovolnickou činnost. Největší pokles dobrovolníků byl v roce 2010 – 2013 viz Obr. č.: 1. Následující rok se počet mírně zvětšil. Jednalo se především o nárůst v neziskovém sektoru, napomáhajícím v domácnostech (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát, 2018).

Obr. č. 1: Počet dobrovolníků a počet odpracovaných hodin

Rok	Počet dobrovolných pracovníků			Počet hodin odpracovaných dobrovolníky		
	Neziskový sektor celkem	Nefinanční podniky a finanční instituce	Neziskové instituce sloužící domácnostem	Neziskový sektor celkem	Nefinanční podniky a finanční instituce	Neziskové instituce sloužící domácnostem
2008	↑ 27 255	↑ 306	↑ 26 949	↑ 47 205 654	↑ 530 707	↑ 46 674 947
2009	↑ 27 145	→ 165	↑ 26 979	↑ 47 177 450	→ 287 072	↑ 46 890 116
2010	↓ 25 039	→ 169	↓ 24 870	↓ 44 320 933	→ 299 531	↓ 44 021 402
2011	→ 25 983	→ 168	→ 25 815	→ 45 185 506	→ 292 602	→ 44 892 904
2012	→ 25 964	↓ 104	→ 25 860	→ 44 866 218	↓ 180 088	→ 44 686 130
2013	↓ 25 307	↓ 107	↓ 25 200	↓ 43 763 665	↓ 184 448	↓ 43 579 217
2014	↗ 26 414	↓ 61	↗ 26 353	↗ 45 605 895	↓ 106 118	↗ 45 499 777
2015	↗ 26 102	↓ 60	↗ 26 042	↗ 45 140 006	↓ 104 173	↗ 45 035 833

Zdroj: Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát, 2018

2.2 Motivování dobrovolníků

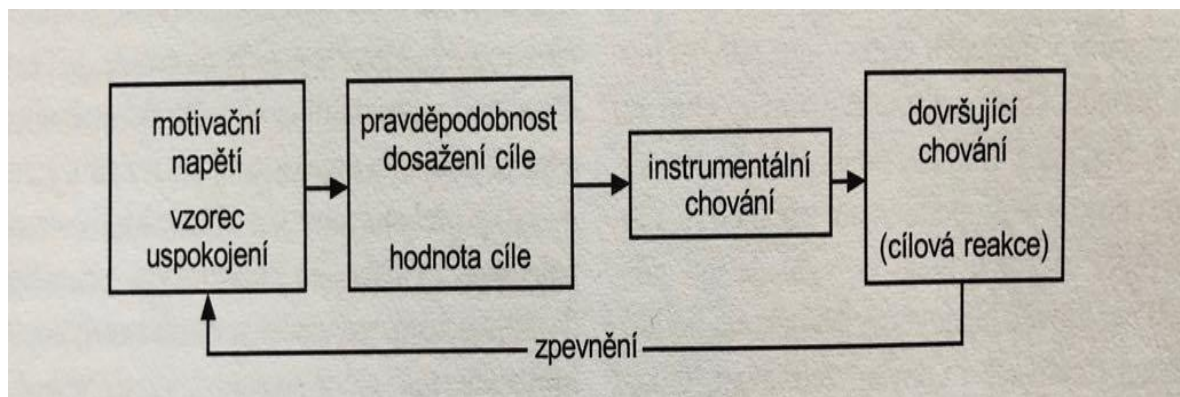
„Chceš-li postavit loď, nedělej to tak, že svoláš chlapy, aby sehnali dřevo a začali stavět, ale dej jim, aby sami zatoužili po širém, nekonečném moři.“
(Antoine de Saint-Exupéry)

Pomocí statistické analýzy v letech 1999 – 2000 byly vytipovány tři základní motivace k dobrovolnictví. Tyto motivace se vzájemně prolínají, ale u konkrétních jednotlivců je jedna dominantní (Frič, 2001).

V naší každodenní činnosti má motivace nezastupitelnou a nenahraditelnou roli. *„Motivace je klíčem k našemu konání, k našemu procesu poznávání, rozvíjení a růstu. (...) Tato skoro pudová potřeba přicházet věcem na kloub, díky mnoha vlivům často mizí u některých jedinců již v značně mladém věku. (...) A tak nám nezbývá nic jiného, než nejrůznějšími prostředky člověka „motivovat“ skutečně a doslova rozhýbat“*
(Hanuš, Chytilová, 2009, 68).

Nakonečný (1998), ve své knize uvádí přehledné schéma motivace a následného chování a reakcí, Obr. č. 2.

Obr. č. 2: Blokované schéma motivace a příslušného operativního chování



Zdroj: Nakonečný, 1998

2.2.1 Proč lidé začínají s dobrovolnictvím

Jak uvádí Géringová (2011), „*Individuace je proces stávání se sám sebou, který je přístupný všem lidem a je také nejvyšším úkolem člověka. Umožní nám, abychom méně hráli hry v mezilidských vztazích, abychom si dovolili být autentičtí ve všech situacích, abychom byli k sobě pravdiví a naplno rozvíjeli svůj potenciál. Individuační proces je nutností k žití dobrého života a přes dobrý osobní život vede k dobrému pomáhání.*

Je nezbytný pro lidi, kteří tráví svůj život pomáháním druhým, pro všechny, jejichž pracovním nástrojem je jejich osobnost“ (Géringová, 2011, 25-26).

Šest důvodů dobrovolnictví vychází z funkční teorie psychologie, která se snaží pochopit intrapersonální a interpersonální cíle, potřeby, plány a motivy, které se lidé pokoušejí uspokojit prostřednictvím svých přesvědčení a chování. Funkcionální teoretici předpokládají, že je součástí celé lidské činnosti několik základních psychologických funkcí (Sheer, 2008).

Podle Sheera (2008) existuje 6 důvodů dobrovolnictví, které vycházejí z funkční teorie psychologie. Součástí lidských činností, jsou některé základní psychologické funkce. Lidé chápou svět pomocí víry v chování. V kontextu funkční teorie, pochopení proč lidé začínají s dobrovolnickou činností, se neliší od toho, proč se lidé ráno oblékají, cvičí nebo píšou knihy. Tomuto chování můžeme lépe porozumět tím, že zkoumáme motivaci, která za ním stojí (Sheer, 2008).

Základní předpoklad, proč lidé začínají s dobrovolnictvím je prostřednictvím uspokojování osobních potřeb. Různí lidé mohou dělat stejnou dobrovolnickou činnost k uspokojení různých osobních potřeb, a zároveň mohou stejnou dobrovolnickou činností uspokojit více než jednu osobní potřebu. Čím více se vytváří příležitostí pro lidi různých typů osobnostních potřeb, tím větší je pravděpodobnost, že lidé vůbec začnou s dobrovolnickou činností (Sheer, 2008).

Prvním z důvodů proč lidé začínají s dobrovolnickou činností je, aby ostatním nabídli činnost, kde vyjadřují své hodnoty, které jsou důležité a podstatné pro ně samotné. Z těchto hodnot se jeví, že humanitární a altruistické záležitosti jsou nejčastěji spojovány s tématem dobrovolnictví. U lidí, kteří mají zájem o druhé, je největší pravděpodobnost, že začnou s dobrovolnickou činností (Sheer, 2008).

Druhým důvodem je určitá touha získat nové zkušenosti, znalosti, dovednosti a schopnosti, které by jinak nezískali nebo nemohli uplatnit. Nabídka dobrovolnických činností, které lidem poskytnou nové šance na získání dovedností a nových informací, zvyšuje pravděpodobnost, že organizace přiláká více zájemců o dobrovolnictví. Stejně tak i dobrovolnické příležitosti, nabízející lidem aplikování jejich praktických dovedností a informací (Sheer, 2008).

Třetím důvodem je, že dobrovolnictví nabízí setkání se s novými lidmi, posílení nebo vytvoření nového přátelství a zlepšení svého společenského postavení tím, že se dobrovolně zapojují do aktivit, na které ostatní často pohlížejí velmi příznivě (Sheer, 2008).

Čtvrtým důvodem pro dobrovolnictví, jsou určité výhody spojené s kariérním růstem, vyplývající z dobrovolnické činnosti. To znamená, že lidé přicházejí dobrovolně, aby pokročili v současné kariéře, nebo prozkoumali oblast kariéry nové. Tito lidé, kteří začnou s dobrovolnickou činností kvůli kariéře, s ní pravděpodobně dříve skončí a nebudou v ní nadále pokračovat (Sheer, 2008).

Závěrečné dva důvody, proč lidé začínají s dobrovolnickou činností, se více přibližují ke kořenům klasické funkční teorie, protože oba dva důvody jsou spojovány s egem. Tyto dva důvody se soustředí na ochranu ega před negativními vlivy sebe samotným. V praxi to znamená, že dobrovolnictví může sloužit ke snížení pocitu viny z toho, že se člověk cítí šťastnější než ostatní. Nebo jako způsob, jak řešit osobní problémy. Na rozdíl od ochranného odstranění negativních aspektů kolem ega, se mohou lidé začít snažit o zlepšení pocitu ohledně vlastního sebehodnocení. Někteří lidé uvádějí, že dobrovolnictví je způsob, jak se vyrovnat s pocity izolace, zbytečnosti a beznaděje. Některé organizace hlásají, že dobrovolnická činnost je způsob, jak si udržte duševní zdraví a jak si zvýšit sebevědomí a sebehodnocení (Sheer, 2008).

Také Frič a Pospíšilová (2010) ve své knize uvádějí 3 typy individuálních hodnot dobrovolnictví a to,

Nezisková perspektiva, považuje se za akt dobročinnosti. Zde jsou velmi zvýrazněné znaky altruismu a humanismu. Velmi důležitou hodnotu zde hraje soucit k těm, kteří potřebují pomoci.

Perspektiva občanské společnosti, zde je pohlíženo na dobrovolnictví jako na akt zodpovědnosti a povinnosti vůči společnosti či komunitě.

Volnočasová perspektiva, zde je popis dobrovolnictví odůvodněn jako činnost, která zpříjemňuje volný čas jedince, a jako proces jisté seberealizace, sebevyjádření (Frič, Pospíšilová, 2010).

„Sociální systém ovlivňuje individuálního účastníka, neboť mu vytváří prostředí. A naopak vznikající sociální systém je pod vlivem pokračujících interakcí jeho účastníků“ (Bobek, Peniška, 2008, 28).

2.2.2 Typy motivace

Tošner a Sozanská (2006) ve své práci popisují několik typů motivace, kde vysvětlují, co dobrovolníka motivuje k vykonávání dobrovolnické činnosti.

Konvenční (normativní) motivace

Dobrovolník, který je konvenčně motivovaný, je veden morálními hodnotami svého blízkého okolí, anebo neformálními pravidly chování v dané společnosti. Tato motivace bývá ovlivněna očekáváním v kruhu rodiny nebo širší společnosti. Tato motivace bývá často spojována se staršími lidmi s křesťanskou morálkou. Typ této motivace odpovídá typologii občanské výpomoci v rodině a příbuzenstvu (Tošner, Sozanská, 2006).

Reciproční motivace

Dobrovolník, který je recipročně motivovaný, chápe svoji činnost jako spojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu. Dobrovolník vyhledává ve své práci akcenty, které by byly užitečné pro něho samotného. Motivuje ho zájem o získávání nových zkušeností, navazování nových vztahů a mimo jiné i možnost uplatňovat svoje zkušenosti. Druh této motivace bývá úzce spjat s mladými lidmi s ateistickým pohledem.

Typ této motivace odpovídá typologii vzájemně prospěšného dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2006).

Nerozvinutá motivace

Dobrovolník s nerozvinutou motivací je zaměřen na důvěru v organizaci, pro kterou pracuje. Je přesvědčen o smysluplnosti dobrovolnické činnosti. Především ho motivuje pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví může podílet na šíření dobré myšlenky. Touto motivací bývají specifictí vysokoškolští studenti a lidé středního věku až starší generace. Typ této motivace odpovídá typologii veřejně prospěšného dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolníci nejsou za svou činnost honorováni finančně, nicméně jim přináší spoustu jiných zisků. Proto je potřeba dobrovolníka v organizaci stále „doprovázet“, čili potřebuje zpětnou vazbu, například formou hodnocení, které je třeba provádět pravidelně v průběhu jeho činnosti v organizaci. Fungující zpětná vazba má pozitivní vliv jednak na kvalitu práce všech, jednak na celkově pozitivní atmosféře v organizaci. Každý dobrovolník je někdo, kdo má zájem o vlastní seberealizaci a chce poznat něco nového. Je dobré mu nabídnout možnost vzdělávání a školení pro získání speciálních schopností (Tošner, Sozanská, 2006).

Kromě motivace pro dobrovolnictví jako takové je nedílnou součástí také péče o dobrovolníka ze strany nestátní neziskové organizace viz kapitola 3.3.1. U akreditovaných organizací vyplývá pro dobrovolníka další spektrum výhod. Ty jsou blíže rozepsány, jako výhody plynoucí pro dobrovolníka viz kapitola 3.4.

2.2.3 Základní zákony motivace

Hanuš a Chytilová (2009) uvádí ve své publikaci devět pravidel, kterými se řídí problematika motivace v rámci fungování společenství s větším počtem osob.

„Základní zákony motivace, které se vztahují k činnosti organizace v rámci pracovní skupiny o více lidech:

- 1. Chcete-li motivovat, musíte být sami motivováni.*
- 2. Úspěch motivuje.*
- 3. Motivace má dvě stádia – vytyčit cíl a ukázat, jak cíle dosáhnout.*
- 4. Uznání motivuje.*
- 5. Motivace je nikdy nekončící proces.*
- 6. Vlastní účast motivuje.*
- 7. Každý pokrok musí být zřetelně viditelný.*
- 8. Výzva k akci motivuje jen tehdy, je-li možno zvítězit.*
- 9. Ztotožnění se se skupinou motivuje“ (Hanuš, Chytilová, 2009, 72).*

3 Dobrovolnický program ve zdravotnickém zařízení

"Dobrovolník netvoří peníze, ale zvyšuje hodnotu nemocnice."
(Motto Center of Volunteer Services MAYO Hospital and Clinic, Scottsdale, Arizona, USA).

Chrudimská organizace Šance pro tebe došla na základě dlouholetých zkušeností ke třem základním principům, které by měly být uplatňovány při vedení dobrovolníků ve zdravotnickém zařízení.

"Tři principy bezpečné dobrovolnické činnosti:

- 1. Dobrovolník nemusí znát diagnózy, orientuje se na to, co i nemocný člověk může.*
- 2. Dobrovolník sdílí s pacientem/klientem hlavně přítomný okamžik.*
- 3. Optimální motivací dobrovolnickovy pomoci je podpora a pacientova/klientova psychická pohoda v přítomném okamžiku, ne výsledek léčby“*
(Šance pro tebe, nedatováno).

Dobrovolnické programy ve zdravotnictví mají svá specifická pravidla pro realizaci, aby byla respektována míra bezpečnosti pro pacienty. Z tohoto důvodu byla zavedena úzká spolupráce koordinátora, zdravotníka, člena zdravotnického managementu a dále zástupce nestátní neziskové organizace (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

3.1 Historie dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních v ČR

Myšlenka o začlenění dobrovolnictví do zdravotnických zařízení v ČR vznikla v letech 1998 -1999. Podnět k dobrovolnictví ve zdravotnictví vzešel z tehdejšího Národního dobrovolnického centra Hestia, o. s. (dnes HESTIA - Centrum pro dobrovolnictví,z. ú.), a několika dalších nestátních neziskových organizací, které se v té době věnovaly jiným formám dobrovolnictví a cítily potřebu zavedení dobrovolnictví i do zdravotnických zařízení. Metodický rámec přitom vznikal iniciativou zdravotníků uvnitř nemocnic. Fakultní nemocí v Praze – Motole, Klinika dětské onkologie, byla prvotní nemocnicí, která pracovala s dobrovolnickým programem. Na tento popud posléze přibývala další

zdravotnická zařízení, která se zaměřovala na rozvoj dobrovolnického programu (MZČR, 2017a).

Od roku 2011 je existence dobrovolnických programů ve zdravotnictví, počet dobrovolníků a počet jimi odpracovaných hodin evidován formou statistických výkazů ÚZIS, který je zveřejněný a každoročně aktualizovaný na webovém portálu MZČR (MZČR, 2017b).

3.2 Pravidla dobrovolnického programu ve zdravotnictví

Klíčovou osobou pro bezpečnou realizaci dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení je koordinátor dobrovolníků. Koordinátor je zodpovědný za nastavení a bezpečnou realizaci programu (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

„Hlavním úkolem každého mentoringového programu je zprostředkovat vztahy tak, aby naplňovaly kvalitativní kritéria principu přirozeného mentoringu, a tím obohacovaly zúčastněné“ (Brumovská, Mílková, 2010, 8).

Další stěžejní osobou realizačního týmu jsou supervizoři, ti poskytují dobrovolníkům a realizačnímu týmu pohled na problematické situace zvenčí, zhodnotit, podat zpětnou vazbu a podpořit jednotlivce i program tam, kde je zapotřebí (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Zárukou bezpečného průběhu dobrovolnických činností pro všechny zúčastněné je otevřená komunikace a spolupráce dobrovolníků se zdravotnickým personálem. Dobrovolník nenahrazuje svoji činností pracovní náplň zdravotnického personálu, ale doplňuje s ní činnosti, které jsou možné a vhodné. Dobrovolník nemá přístup do zdravotnické dokumentace pacienta, všechny potřebné informace o aktuálním stavu (pohyb, dietní režim, atd.) získává od zdravotnického personálu. Dobrovolník podepisuje dohodu o spolupráci, jejíž nedílnou součástí je i podpis mlčenlivosti. Dobrovolník podstupuje školení o náplni a hranicích činnosti ve zdravotnickém zařízení (MZČR, 2018).

3.3 Modely dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení

Uspořádání dobrovolnického programu v nemocnici může být řešeno několika způsoby. Modely s kořeny amerického pojetí dobrovolnického programu podle M. L. Ballarda a P. B. Rowelové se nazývají:

- Nadační model – dobrovolnictví je organizováno a financováno nadací, která je k tomuto účelu založená. Tuto nadaci zakládá vedení nemocnice, zaměstnanci nemocnice, a to společně se zástupci místní komunity (podnikatelé, samospráva).
- Interní model – dobrovolnictví je organizováno samotnou nemocnicí skrze vlastní síly a prostředky (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Zemanová, Kořínková, Tošner (2005), dále uvádí tři organizační modely spolupráce, které se nejčastěji vyskytují v ČR.

3.3.1 *Model 1 – Program s převažujícím zastoupením nestátní neziskové organizace*

Jedná se o model, u kterého převažuje zastoupení NNO. NNO realizuje program pro nemocnici na základě smluvního vztahu a jeho větší část řízení se odehrává vně nemocnice.

Model je vhodné použít pro první „rozjezdovou“ fázi dobrovolnického programu bez personálních a finančních nákladů. NNO vytvoří model kompletního dobrovolnického servisu pro nemocnici podle vlastních možností a podmínek. NNO zde může získat akreditaci u Ministerstva vnitra ČR a finanční dotaci na dobrovolnický program pro nemocnici viz kapitola 3.4 Akreditace.

Model může mít jistá omezení, kdy se například sejdeme s nedostatečným pochopením a respektováním specifiky léčebných a provozních pravidel ve zdravotnickém zařízení ze strany NNO. Limitujícím faktorem může být také nedostatečná informovanost personálu o principech a možnostech dobrovolnictví v oblasti zdravotní a sociální péče. Je zcela na místě vyhledat v daném regionu adekvátní NNO s dostatečnými kompetencemi ke spolupráci s nemocnicí, která bude případně schopna získat i akreditaci pro program dobrovolnictví (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Předpoklady pro dobré fungování tohoto modelu spolupráce:

- Model bude použit pouze pro první „rozjezdovou“ fázi programu
- Pozornost bude věnována především přípravě a informovanosti personálu zdravotnického zařízení
- Určení osoby, která bude zodpovědná za spolupráci na přípravě programu a komunikaci s NNO
- Jasně nastavená pravidla, kompetence, zodpovědnost a komunikace mezi NNO a nemocnicí (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Koordinátor programu v nestátní neziskové organizaci

Tato osoba je stěžejním členem týmu v případě, kdy NNO získala pro dobrovolnický program akreditaci u Ministerstva vnitra České republiky. Koordinátor je zodpovědný za chod programu v rámci akreditace viz obrázek číslo 2. Poskytuje služby, které jsou spojené s metodikou managementu dobrovolnického programu. Spolupracuje s koordinátorem v rámci pojištění dobrovolníků, podílí se na evaluaci programu a tvorbě koncepce rozvoje dobrovolnického programu v nemocnicích a jeho metodickém vedení, a to společně s garantem a supervizorem. Zajišťuje finanční náklady spojené s činnostmi pro tvorbu projektů a žádostí o dotaci. Spolupracuje také na PR programu a jeho prezentaci (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Profesní náplň koordinátora vychází z procesu výběru dobrovolníků, který je spojený s propagací jejich činnosti. Týká se také samotného tréninku dobrovolníků, zpracování metodiky a vyhledávání vhodných činností, a také zařazování dobrovolníků do chodu organizace. Předpokladem k dobrému vedení dobrovolníků je schopnost svoji roli vykonávat na základě upřímných a otevřených vztahů s dobrovolníky, jimž se takto dostává pozitivní zpětné vazby a vede tak k vlastnímu přesvědčení o smysluplnosti toho, co dělá (Dobrovolníci pro kulturu, dobrovolnická činnost v kulturních organizacích, 2011).

3.3.2 *Model 2 – Program s převažujícím zastoupením nemocnice*

Zemanová, Kořínková, Tošner (2005) model číslo 2 chápou jako model, kdy si sama nemocnice připravuje koncepci dobrovolnického programu a na její realizaci spolupracuje s NNO. Zároveň se podílí i na zajištění personálních a finančních zdrojů. Tento model se může postupně vyvíjet a měnit, čili je možné začít realizovat program v podobě modelu 1 a v případě pozitivních zkušeností může přecházet k modelu 2.

Výhodou tohoto modelu je, že zdravotnické zařízení může samo vytvořit takovou koncepci a podobu dobrovolnického programu, který bude vyhovovat nemocnici. Tuto koncepci potom může upravovat podle momentálních potřeb. Využití dobrovolníků je komplexnější a zde možnost lepší integrace do organizačních a provozních řádů nemocnice, a to i do programů kvality péče. Spolupracující NNO může získat akreditaci programu u Ministerstva vnitra ČR a posílit tak financování programu z dotačního programu. Je zde také prostor pro oslovení širšího spektra finančních zdrojů ze státních dotací jak pro nemocnici, tak pro NNO (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Nemocnice musí zajistit personální a finanční zdroje nutné na organizaci programu, například pracovní úvazek, mzdové prostředky pro koordinátora dobrovolníků, materiální potřeby pro činnost dobrovolníků a prostory (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Předpoklady pro dobré fungování tohoto modelu spolupráce:

- Podpora vedení nemocnice, které se aktivně podílí na koncepci dobrovolnického programu
- Dobrá informovanost a aktivní spolupráce personálu nemocnice
- Vzájemně vymezená pravidla, kompetence, zodpovědnost a komunikace mezi NNO a nemocnicí
- Stabilní a pevné místo dobrovolnického programu v komplexní léčebné péči zdravotnického zařízení
- Poskytnutí pozitivního a stabilního zázemí pro koordinátora dobrovolníků ze strany nemocnice a zajištění mzdových nákladů a pracovních podmínek (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

3.3.3 Model 3 – Program realizovaný ve více nemocnicích v regionu a koordinovaný z jedné nestátní neziskové organizace

Zemanová, Kořínková, Tošner (2005) model číslo 3 popisují jako model optimální pro rozvoj dobrovolnického programu ve více nemocnicích jednoho regionu. NNO nemusí mít sídlo ve stejném místě jako nemocnice. Osvědčuje se zde uspořádání programu, které vyhovuje požadavkům akreditace podle zákona o dobrovolnické službě a které poskytuje všem smluvním stranám jasně vymezený rámec. Nemocnice je v tomto modelu více realizátorem programu a NNO spíše jako poradenské a metodické centrum pro management dobrovolnictví. Model v současné době funguje ve Fakultní nemocnici Motol a Fakultní Thomayerově nemocnici v Praze (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Klíčovou postavou v tomto modelu dobrovolnictví je koordinátor. Roli zastupuje při výběru dobrovolníků, jejich výběru a začleňování do chodu organizace. Koordinátor hodnotí činnosti dobrovolníků, řeší případné problémy a je hlavní kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace. Koordinátor vytváří metodiky, vede potřebnou administrativu (smlouvy, atp.). Koordinátor může být jedním ze zaměstnanců organizace, ale také jedním z dobrovolníků, který však musí mít oporu v garantovi dobrovolnického programu v organizaci tj. zástupce managementu v nemocnici (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

Výhodou tohoto modelu je možnost připojení dalšího zdravotnického zařízení, tento model také nabízí možnost rozvoje sociální a zdravotní péče v rámci nabízení dobrovolnického programu v regionu. V roli realizátora programu je především nemocnice, NNO má roli spíše poradenského a metodického centra pro koordinaci dobrovolnictví (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005).

„Předpoklady pro dobré fungování tohoto modelu spolupráce:

- *Všechny body uvedené v modelu 2*
- *NNO poskytující tuto službu v daném regionu má jasně definovanou a obecně respektovanou pozici a je spolehlivým partnerem pro spolupráci se zdravotnickými zařízeními*

- *NNO má dostatečné zkušenosti s řízením dobrovolnického programu, schopnost koncepční práce a dobré komunikace se zástupci nemocnic a státní správy.*“ (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, nečíslováno).

3.4 Akreditace dobrovolnické organizace realizující dobrovolnický program ve zdravotnických zařízeních

Ministerstvo vnitra uděluje akreditace vysílajícím organizacím v oblasti dobrovolnické služby. Akreditace se udělují na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), a mají tříletou platnost. Takto akreditované organizace mohou žádat o státní dotaci na činnosti vymezené zákonem o dobrovolnické službě (MVČR, 2016a).

3.4.1 Výhody akreditovaných organizací

„Akreditované organizace mohou žádat Ministerstvo vnitra o státní dotaci na pojištění dobrovolníků a na část nákladů spojených s evidencí dobrovolníků, přípravou a výkonem dobrovolnické služby“ (MVČR, 2016b, nečíslováno).

„Organizace, ve kterých vykonávají činnost dobrovolníci vyslaní akreditovanou vysílající organizací podle zákona o dobrovolnické službě, mohou uplatnit hodnotu činnosti těchto dobrovolníků v rámci vlastního podílu (dofinancování) na nákladech projektu, na které žádají o státní dotace u vybraných ústředních orgánů. Akreditované organizace mohou snáze vytvořit podmínky pro dobrovolnickou činnost nezaměstnaných evidovaných u úřadu práce. Akreditované organizace mohou snáze získávat dobrovolníky, kteří dávají přednost vyššímu stupni právní ochrany a předem stanoveným pravidlům. Akreditace je určitou známkou kvality“ (MVČR, 2016b, nečíslováno).

Je nutné také zmínit výhody, které dobrovolníkovi plynou při spolupráci s danou akreditovanou organizací. Podepsaná smlouva mu zaručuje jednak jasné postavení, jednak usnadňuje jeho výkon dobrovolnické činnosti. Organizace za něj hradí pojištění pro případ, že by způsobil škody na majetku nebo zdraví. Může za něj platit i cestovní výdaje, stravu a ubytování. Pokud jako dobrovolník působí v organizaci více jak 20 hodin týdně, může mu být hrazeno veřejné zdravotní pojištění či důchodové pojištění. Organizace také pro dobrovolníka zajišťuje pracovní prostředky a ochranné pomůcky, které pro svoji činnost potřebuje. V neposlední řadě pak také garantuje zajištění jeho dostatečné přípravy na dobrovolnickou činnost (MVČR, 2016b).

4 Cíle práce

4.1 Cíle práce

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké motivy vedou lidi k zahájení dobrovolnické činnosti v náročném prostředí Fakultní nemocnice Plzeň.

Cílem výzkumu, bylo získat od dobrovolníků informace z několika sfér:

1. informace týkající se motivace/demotivace dobrovolníka ze zdravotnického prostředí
2. informace o činnostech, které dobrovolník vykonává na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň
3. informace o vztahu dobrovolníka se zdravotním personálem
4. informace o tom, jak je jejich stávající činnost ve Fakultní nemocnici Plzeň uspokojující pro ně samotné
5. informace o zkušenostech a pohledech na supervizi dobrovolníků

4.2 Výzkumné otázky

Prioritním cílem mého výzkumného šetření, je objasnění motivace dobrovolníka k činnosti, kterou vykonává v náročném prostředí Fakultní nemocnice Plzeň.

Při formulaci výzkumné otázky, jsem tedy vycházela z toho, co je prvotním cílem tohoto šetření.

1. Co je hlavním motivátorem k výkonu dobrovolnické činnosti ve Fakultní nemocnici v Plzni?
2. Jaký je vztah nemocničního personálu s dobrovolníky ve zdravotnickém prostředí?
3. Jaký má tento vztah na dobrovolníky vliv?

5 Metodika výzkumu

Pro praktickou část své bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu. V této kapitole popíši jeho výhody a zdůvodním zvolený způsob sběru dat, kterým byl polostrukturovaný rozhovor. Popíši průběh sběru dat, informanty výzkumu a věnovat se budu i etickému aspektu svého výzkumu. Na závěr kapitoly se budu věnovat analýze dat, kdy jsem zvolila tematickou analýzu s využitím myšlenkových map.

5.1 Popis výzkumného nástroje

Pro tuto práci jsem si zvolila kvalitativní výzkumný přístup. Kvalitativní způsob získávání potřebných dat jsem si zvolila z několika důvodů. Jak uvádí Hendl (2005, 50) *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému.“*

Disman (1998) ve své knize pojednává o kvalitativním výzkumu jako o šetření, ve kterém je kladen důraz na jedince jako takového a na jeho vnímání určitého prostoru. Disman (1998) také uvádí, že *„metodika výzkumu není připravená předem, je vytvářena v procesu výzkumu. Odpověď na prvou otázku, ovlivní formulaci otázky další“* (Disman, 1998, 313).

„Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Tyto situace jsou obvykle banální nebo normální, reflektující každodennost jedinců, skupin, společností nebo organizací“ (Hendl, 2005, 51).

Dalšími z mnoha výhod kvalitativního výzkumu jsou například možnost studování procesů, zkoumání v přirozeném prostředí a hledání idiografických souvislostí.

„Kvalitativní výzkum používá induktivní formy vědeckých metod, hloubkové studium jednotlivých případů, nejrůznější formy rozhovorů a kvalitní pozorování“ (Hendl, 2005, 63).

Oproti tomu kvantitativní přístup probíhá strukturovaně s využitím deduktivních metod. Cílem kvantitativního výzkumu je spíše testování hypotéz a teorií (Hendl, 2005).

V první řadě byla vytvořena sekundární analýza dvou dobrovolnických center zabývajících se nábohem a vysíláním dobrovolníků do přijímacích organizací. Prvním byla Dobrovolnická Regionální Agentura DoRA, z.s. a druhým Mezigenerační a dobrovolnické centrum TOTEM. U obou center jsem prostudovala jejich internetové stránky a výroční zprávy. Obě centra jsem následně několikrát osobně navštívila.

Hendl (2005) uvádí, že sekundární analýza je forma zaznamenávání a analyzování již existujících dat, kde cílem je zodpovězení prvotní otázky, pomocí odlišných metod. Strategií sekundární analýzy byla tzv. Analytická expanze, kdy „*původní výzkumník použije původní databázi, aby pokračoval na jiné úrovni analýzy nebo aby zkoumal nové otázky*“ (Hendl, 2005, 351). Výzkumník by měl mít kontakt s prostředím a se všemi účastníky výzkumného šetření, protože tato data jsou důležitá pro adekvátní kvalitativní analýzu. Sekundární analýza dat přinesla základní informace o organizacích, které v Plzni zaštitují dobrovolníky.

Data byla sebrána pomocí polostrukturovaných rozhovorů. U polostrukturovaného rozhovoru je k dispozici sestavený scénář rozhovoru, nicméně otázky jsou pokládány volně, dle výzkumníka, který může reagovat na odpovědi informanta. Mohou být zodpovězeny i otázky, které nejsou přímo ve scénáři rozhovoru. Scénář rozhovoru vzniká na základě výzkumných otázek, které jsou sestaveny ještě před začátkem vytváření scénáře, nebo okruhu otázek k rozhovorům. Formu polostrukturovaného rozhovoru jsem zvolila z důvodu možnosti kombinace strukturovaných otázek a zároveň jisté volnosti a možnosti pozměnění či zkonkretizování těchto otázek.

Výzkumné šetření se opírá o seznam otázek, jež bylo třeba s informanty probrat. Pořadí i přesnost otázek mohlo být pozměněno během rozhovoru. Tato forma rozhovoru umožňuje lepší využití času s informantem, a zároveň umožňuje informantovi zohlednit vlastní zkušenosti (Hendl, 2005).

Jako velké pozitivum této metody vnímám možnost vedení rozhovorů tváří v tvář, na rozdíl od dotazníku, kde chybí přímý kontakt s informantem a možnost dalšího rozvoje rozhovoru.

5.2 Příprava rozhovoru

Na základě emailové korespondence s dobrovolnickými centry mi byli doporučeni dobrovolníci vhodní pro rozhovor. Rozhovory probíhaly během ledna roku 2019, následně během února roku 2019 proběhly rozhovory s koordinátory obou center.

Okruhy k polostrukturovanému rozhovoru by se daly shrnout do několika oblastí, které jsou totožné s cíli výzkumu. Pro výzkum jsem zvolila dva typy rozhovorů, jeden pro dobrovolníky Fakultní nemocnice Plzeň a druhý pro koordinátory dobrovolnických center.

Rozhovor pro dobrovolníky měl tyto základní okruhy:

Okruh č. 1: informace týkající se motivace/demotivace dobrovolníka ze zdravotnického prostředí

V této oblasti jsou otázky týkající se vlastní motivace a demotivace dobrovolnické činnosti ve zdravotnickém zařízení. Na jakém oddělení svou činnost vykonávají a jak často. Jaké je jejich občanské zaměstnání. Co je vedlo k prvnímu kroku jít jako dobrovolník do Fakultní nemocnice v Plzni.

Okruh č. 2: informace o činnostech, které dobrovolník vykonává na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň.

V oblasti činností dobrovolníka ve Fakultní nemocnici Plzeň, jsem se dotazovala, kterou z činností považuje dobrovolník za nejvíce potřebnou a důležitou a proč tomu tak je.

Okruh č. 3: informace o vztahu dobrovolníka se zdravotním personálem

V oblasti vztahů dobrovolníků a zdravotnického personálu jsem se dotazovala na styčnou osobu, zda pro ně ve Fakultní nemocnici někdo je a co všechno s dobrovolníky tato osoba řeší. Dále jak je přijal zdravotnický personál a zda se setkali z jejich strany s odmítnutím.

Okruh č. 4: informace o tom, jak je jejich stávající činnost ve Fakultní nemocnici Plzeň uspokojující pro ně samotné

Tato oblast byla zaměřena na to, jaká je primární činnost dobrovolníka ve zdravotnickém zařízení, a jak je tato činnost pro ně uspokojující. Zda má nějaké výhrady, či mu tato činnost naprosto vyhovuje.

Okruh č. 5: informace o zkušenostech a pohledech na supervizi dobrovolníků

Zde jsem se informantů dotazovala na téma supervizních setkání, zdali jim je dobrovolnická centra nabízí, pokud ano jak a jestli jsou pro ně tato setkání důležitá a nápomocná.

Pro koordinátory dobrovolníků jsem si připravila následující okruhy rozhovorů:

Okruh č. 1: informace týkající se motivace práce koordinátora v dobrovolnickém centru

Koordinátorů jsem se dotazovala, co je vedlo k výkonu práce v dobrovolnickém centru. Dále zda oni sami někdy aktivně vykonávali dobrovolnickou činnost.

Okruh č. 2: informace o vztahu koordinátora s personálem Fakultní nemocnice Plzeň

Zde jsem se koordinátorů dotazovala na informace týkající se pracovního vztahu mezi nimi a zdravotnickým personálem, zda na odděleních působí jasně daná osoba, která od koordinátorů přebírá dobrovolníky a následně je proškoluje.

Okruh č. 3: informace o tom, co dobrovolníkům nabízí pověřená osoba daného oddělení Fakultní nemocnice Plzeň

V této oblasti jsem se koordinátorů dotazovala na to, jaké služby zajišťují dobrovolníkům pracovníci nemocnice, pokud nějaké jsou. Jak postupují například v případě stížnosti dobrovolníka, nebo potřeby řešit vzniklý problém na oddělení.

Okruh č. 4: informace o zkušenostech a pohledech na supervizi dobrovolníků

V tomto okruhu jsem se koordinátorů dotazovala na všeobecný pohled na supervizi, zda ji dobrovolníkům nabízí, pokud ano, zda jsou na supervizi přítomni a nějak vstupují do jejího průběhu. Dále byl předmětem rozhovoru ohlas dobrovolníků na supervizi, zda ji vnímají jako efektivní a potřebný nástroj.

Na základě stanovených okruhů jsem si připravila konkrétní otázky pro dobrovolníky (Př. č.: 1) a koordinátory (Př. č.: 2).

5.3 Charakteristika informantů

Výběr informantů a jejich následné oslovení bylo provedeno za pomoci koordinátorů dobrovolnických center. Tato práce pojednává o dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici v Plzni, tudíž jsem se zaměřila na dobrovolníky pouze z tohoto zdravotnického zařízení.

Prvotně jsem odeslala e-mail, který obsahoval informace, v čem můj výzkum spočívá. Součástí emailu byla žádost o pomoc při účasti na tomto výzkumném šetření. Dále jsem s prosbou o schůzku oslovila koordinátory dobrovolnických center. Jednalo se o dvě centra. Prvním bylo mezigenerační dobrovolnické centrum Totem, druhé Dobrovolnická Regionální Agentura DoRA.

Koordinátoři oslovili ty dobrovolníky, kteří působí ve Fakultní nemocnici v Plzni, předali jim kontakt na mou osobu a dále bylo na nich samotných, zda se budou chtít zúčastnit či nikoliv.

První skupinu informantů tvořili dobrovolníci. Na věkovou, etnickou či jinou kategorii jsem nebrala žádný zřetel, nicméně třetina informantů spadá do seniorského věku o průměru 65 let. Ostatní informanti měli věkový průměr 30 let. Celkem bylo 6 žen a dva muži. 5 dotazovaných bylo vysokoškolského vzdělání, dva středoškolského a jeden základního vzdělání. Délka praxe ve fakultní nemocnici plzeň byla v rozmezí od 1 – 3 let.

Všichni oslovení informanti odpověděli na otázku „Předchozí zkušenosti s dobrovolnictvím?“ že zkušenosti již mají, nicméně se nejednalo o zkušenosti ze zdravotnického prostředí.

Pro většinu informantů bylo nejdůležitější, aby jejich činnost byla zaměřená na činnost s dětmi ve zdravotnickém zařízení. Dva informanti uvedli, že jejich činnost ve zdravotnickém zařízení, je směřována k dospělým lidem na onkologickém oddělení Fakultní nemocnice Plzeň.

Druhou skupinu informantů tvořily koordinátorky dobrovolnických center působících v Plzni. Prvním bylo dobrovolnické a mezigenerační centrum Totem, z.s. a druhé Dobrovolnická Regionální Agentura DoRA, z.s. Jednalo se o dvě vysokoškolsky vzdělané ženy, s věkovým průměrem 47 let. Jedna se této profesi věnuje 10 let, druhá 5 let. Jedna z nich má vlastní zkušenosti s dobrovolnickou činností, druhá nikoliv.

Obě v předchozím zaměstnání pracovaly s lidmi a k přesunu do centra je motivovala snaha pomáhat ostatním a osobní zájem pracovat ve sféře pomáhajících profesí.

5.4 Průběh rozhovoru

Před vlastní realizací rozhovorů s dobrovolníky a koordinátory, jsem si připravila okruhy k rozhovoru, týkajících se motivace dobrovolníků a jejich zkušenosti z dobrovolnické činnosti jako takové. Délka rozhovorů se pohybovala od 30 do 60 minut s průměrem času 45 minut. Polovina rozhovorů proběhla v dobrovolnickém centru, druhá polovina na místě zvoleném informantem, nejčastěji se jednalo o kavárnu. Pokud to bylo možné, čas a místo ke konání rozhovoru jsem nechávala na informanti samotném, aby mu tak bylo příjemněji. Celkem bylo 8 rozhovorů s dobrovolníky Fakultní nemocnice Plzeň a 2 rozhovory s koordinátory dobrovolníků.

Z hlediska reflexe rozhovorů, byli informanti velmi vstřícní a milí. Co se otázek týče, měli zájem jít do hloubky tématu a až na pár výjimek se nezdráhali mluvit o osobních tématech. Díky prostředí, zvoleném informanty, byla atmosféra při rozhovorech velmi příjemná a uvolněná. Všichni byli srozuměni s možností odmítnutí jakékoliv z otázek, to zřejmě přispělo k větší uvolněnosti a otevřenosti. Většina informantů neměla problém odpovídat na otázky týkající se vzdělání.

Rozhovory nebyly nahrávány. Důvodem byla větší přehlednost během rozhovoru, informanti mohli jakýkoliv výrok změnit, či vynechat pokud jim nevyhovoval. Během rozhovoru jsem si dělala poznámky, do kterých měli informanti neustále možnost nahlížet.

5.5 Etické aspekty výzkumu

Co se etických zásad výzkumného šetření týče, informanti mne informovali pomocí emailové adresy, kterou jim poskytli koordinátoři dobrovolnických center. Jak jsem popisovala v předchozí kapitole, součástí informačního emailu byla charakteristika mého výzkumného šetření, prosba o spolupráci. V neposlední řadě jsem dotazovaným zaručila, že jejich vystupování v rozhovoru bude anonymní a jejich následné výroky budou označeny jen jako informant 1, informant 2 atd.

Dbala jsem hlavně na respektování soukromí všech informantů, včetně dvou koordinátorů. Na jakoukoliv otázku která jim byla kladena, nemuseli informaci odpovídat, pokud se jim nějakým způsobem dotýkala. Vzhledem k povaze tématu a po vzájemné domluvě s informanty, nebylo nutné anonymizovat jednotlivé části rozhovoru, ze kterých je patrné kde dotýčný informant působí.

Součástí rozhovorů byl informovaný souhlas vytvořený pro informanty, jehož vzor je přílohou této práce. Všechny písemné záznamy rozhovorů budou po úspěšném obhájení bakalářské práce skartovány.

5.6 Postup analýzy dat

Pro způsob zpracování uskutečněných rozhovorů jsem si zvolila tematickou analýzu s využitím myšlenkových map.

Tematická analýza se vyznačuje vykazováním jasných vzorců v rámci dat. Mnohdy nalézá i další aspekty zvoleného výzkumného tématu. Tato metoda je velmi používána, nicméně doposud není jasně daná její definice. Tematická analýza zahrnuje neustálý pohyb sběru dat a kódováním výpisu dat, které analyzuje a analýzu dat, které produkuje. Proces kódování je součástí tematické analýzy, protože data organizuje do smysluplných skupin.

„Tematická analýza prostřednictvím své teoretické svobody představuje flexibilní a užitečný výzkumný nástroj, který může potenciálně poskytnout bohatý, podrobný a přitom komplexní přehled údajů.“ (Braun, Clarke, 2006, 5).

Tematická analýza jak uvádí Braun a Clarke (2006) má několik fází. První fází této analýzy je seznámení se s údaji, které nám byly poskytnuty při rozhovoru. Tato fáze zahrnuje shromažďování dat. V této části je důležité ponoření se do obsahu dat, opakované čtení, hledání významů a vzorců.

Další fáze začíná po přečtení zaznamenaných dat, seznámím s nimi a vytvořením určitých nápadů a témat, které jsou v datech zajímavé a určením si, čím a proč jsou zajímavé. Tato fáze zahrnuje vytvoření si počátečních kódů z dat. Tyto kódy odkazují na nejzákladnější prvek informací, který je smysluplně hodnocen.

„Kódování nám pomáhá data popsat. Kód je symbol přiřazený k úseku dat tak, že ho klasifikuje nebo kategorizuje. Kódy mají relevanci k výzkumným otázkám, konceptům a tématům.“ (Hendl, 2005, 228).

Jako způsob kódování jsme zvolila tzv. otevřené kódování (Hendl, 2005). Procházela jsem jednotlivé přepsané rozhovory a identifikovala v textu jednotlivá témata a k nim se vztahující podtémata. Těm jsme pak přiřazovala jistá označení. Témata určily především výzkumné otázky a zároveň jsem identifikovala nová témata v rozhovorech. Toto kódování jsem prováděla zvlášť pro dobrovolníky a zvlášť pro koordinátory dobrovolnických center.

Další fáze analýzy zahrnuje třídění kódů. Jedná se o analyzování vlastních kódů a zvážení, jak se mohou tyto kódy kombinovat tak, aby se vytvořilo zastřešující téma. Zde je na výběr několik pomůcek (Braun, Clarke, 2006).

Pro můj výzkum jsem zvolila myšlenkové mapy. Myšlenkové mapy jsem si pro svůj výzkum zvolila z důvodu jasnosti a srozumitelnosti zpracování vlastních dat. *„Myšlenková mapa je zachycení myšlenek na obrázku. Myšlenkové mapy fungují v duchu hesla 1 obrázek=1000 slov. Ve středu obrázku je pole s názvem tématu, kterému se věnujeme, a z něho vyběhají paprsky. Paprsky jsou odlišené barvami a popsány jednoduše ve slovech nebo heslech“* (Fejtková, nedatováno).

Jana Zemanová (nedatováno), uvádí několik výhod myšlenkových map jako například:

Napomáhání procesu myšlení, kdy slouží jako pomůcka k dopracování se od prvotního nápadu a jeho rozvíjení po konkrétní kroky nezbytné k realizaci. **Usnadňuje připojení nových informací**, vytvořením nové větve, lze připojovat nové myšlenky, aniž by se narušila struktura původního složení. **Nabízí prostor k přehlednému uspořádání informací, poskytuje přehledné spektrum informací a dat**, které výzkumníkovi umožňuje lépe odhalit nové souvislosti, než v případě tvorby klasického seznamu, kde zcela chybí návaznost a propojení mezi vztahy. **Konkretizuje myšlenky a koncepty**, k lepšímu porozumění v kontextu s ostatními daty a to pomocí grafického znázornění. Takto je pak výzkumník schopen lépe s daty pracovat. **Pomáhá se soustředit na jednu věc**, a lépe tak pochopit celý kontext dat a myšlenek (Zemanová, nedatováno).

Vytvořená myšlenková mapa mi pomohla vizualizovat jednotlivá témata, jak jsou k sobě navzájem vztažena a identifikovat vazby mezi tématy. Mapy jsem vytvářela dvě, jednu pro dobrovolníky, druhou pro koordinátory.

V závěrečné fázi jsem na rozhovory nahlížela skrze jednotlivá témata, a jak jednotliví informanti zpracovávají dané téma a co je ovlivňuje. Interpretaci svých zjištění jsem popsala v kapitole Výsledky. Na základě provedené analýzy byla vypracována doporučení pro zefektivnění práce s dobrovolníky ve Fakultní nemocnici Plzeň. Domnívám se, že na základě tohoto výzkumu, mohou výsledky sloužit jako inspirace pro další pracoviště tohoto typu, která aktivně využívá dobrovolníky.

6 Výsledky

6.1 Výsledky sekundární analýzy dat

V Plzni fungují dvě akreditovaná dobrovolnická centra pro dobrovolníky, jejich vysílání a dobrovolnické činnosti. Prvním je Mezigenerační dobrovolnické centrum TOTEM, z. s. a druhým Dobrovolnická Regionální Agentura DoRA, z. s. Obě tyto centra vysílají své dobrovolníky do Fakultní nemocnice Plzeň.

Dobrovolnictví v nemocnici

V roce 2003 se stala Fakultní nemocnice v Plzni první nemocnicí v Plzeňském kraji, která se rozhodla přijímat do svých oddělení dobrovolníky.

Cílem dobrovolnické činnosti ve Fakultní nemocnici bylo a je přispívat ke zlepšení stavu pacientů po všech stránkách a to díky dobrovolnickým činnostem a aktivitám. Dobrovolník tak přináší nejen zlepšení nálady pacientů, jejich povzbuzení v probíhající léčbě, ale svým způsobem i jakýsi kontakt se "zdravou společností" a světem pacienta Fakultní nemocnice (TOTEM a, nedatováno).

Dobrovolnické centrum Totem, z.s.

Dobrovolnické centrum Totem, z.s. vzniklo roce 1999, svým dobrovolníkům nabízí hlavně: dobrovolnickou činnost v akreditované organizaci, pojištění proti škodám a zdraví a majetku, vztahující se jak na ně samotné tak i na situaci omylem vzniklé vůči dalším osobám, dále odborně vedené supervizní setkání, vystavení certifikátu o vykonávání dobrovolnické činnosti. Tento certifikát se dá dále uplatnit při hledání následného zaměstnání či přihlašování na vysokou školu. Dalším možným benefitem je velká škála vzdělávacích seminářů, workshopů a kurzů pro rozvoj vědomostí a dovedností dobrovolníků (TOTEM b, nedatováno).

Pro data k sekundární analýze, jsem pročetla data z výročních zpráv z let 2014 – 2017. Z nalezených dat jsem pro potřeby sekundární analýzy vybrala údaje relevantní pro můj výzkum, která jsem seřadila do následující tabulky. Jedná se především o počet dobrovolníků a počet jimi odpracovaných dobrovolnických hodin za daný rok, dále počet organizací kam TOTEM vysílá své dobrovolníky a počet nově uzavřených smluv

s jednotlivými dobrovolníky za daný rok. Jak z tabulky vyplývá, jsou jednotlivé počty sledovaných ukazatelů obdobné. Jediná výrazná změna byla v roce 2015, kdy oproti předchozímu roku počet hodin za dobrovolnickou činnost klesl o více, jak 20 tisíc hodin za rok viz Obr. č. 3.

Obr. č. 3: Souhrn dat z výročních zpráv TOTEM

Mezigenerační a dobrovolnické centrum TOTEM, z.s.		
Rok 2017	počet dobrovolníků celkem	305
	počet přijímacích organizací	52
	počet nově uzavřených smluv	81
	počet odpracovaných hodin	4006
Rok 2016	počet dobrovolníků celkem	306
	počet přijímacích organizací	54
	počet nově uzavřených smluv	91
	počet odpracovaných hodin	4057,5
Rok 2015	počet dobrovolníků celkem	316
	počet přijímacích organizací	48
	počet nově uzavřených smluv	/
	počet odpracovaných hodin	4058
Rok 2014	počet dobrovolníků celkem	264
	počet přijímacích organizací	48
	počet nově uzavřených smluv	81
	počet odpracovaných hodin	25330

Zdroj: TOTEM, 2015, 2016, 2017, 2018

Dobrovolnická Regionální Agentura DoRA, z.s.

Dobrovolnická Regionální agentura DoRA, z.s. vznikla v roce 2012. Pro dobrovolníky připravují velkou škálu seminářů, workshopů, kurzů a besed. Dobrovolníci jsou pojišťováni a je jim nabízena pravidelná odborně vedená supervize. Dalším bodem je vystavování certifikátů za vykonanou dobrovolnickou činnost (DORA PLZEŇ, nedatováno).

Obdobně jako v předchozí organizaci jsem i zde pročetla data z výročních zpráv z let 2015 – 2018. Z nalezených dat jsem pro potřeby sekundární analýzy vybrala údaje relevantní pro můj výzkum, které jsem seřadila do následující tabulky. V tabulce jsou uvedena data týkající se počtu dobrovolníků a jejich odpracovaných dobrovolnických hodin za daný rok, dále počet přijímacích organizací, kam dobrovolníci aktivně docházejí, počet nově uzavřených smluv mezi Dorou a dobrovolníkem a počet supervizních setkání za daný rok. Jako v předchozí tabulce i v této je zřejmé, že počet sledovaných ukazatelů je obdobný a jediná změna je pozorována u supervizních setkání a to v roce 2015, kdy tento počet oproti předchozímu roku klesl o 5 setkání za rok. V dalších letech si již udržuje stejný počet sezení a to 8 supervizí za daný rok, viz Obr. č. 4 (DoRA, 2016, DoRA, 2017, DoRA, 2018, DoRA, 2019).

Obr. č. 4: Souhrn dat z výročních zpráv DoRA

Dobrovolnická Regionální Agentura DoRA, z.s.		
Rok 2018	počet dobrovolníků celkem	133
	počet přijímacích organizací	38
	počet nově uzavřených smluv	46
	počet supervizních setkání	8
Rok 2017	počet dobrovolníků celkem	108
	počet přijímacích organizací	37
	počet nově uzavřených smluv	37
	počet supervizních setkání	8
Rok 2016	počet dobrovolníků celkem	171
	počet přijímacích organizací	36
	počet nově uzavřených smluv	81
	počet supervizních setkání	8
Rok 2015	počet dobrovolníků celkem	166
	počet přijímacích organizací	34
	počet nově uzavřených smluv	81
	počet supervizních setkání	13

Zdroj: DoRA, 2016, 2017, 2018, 2019

6.2 Výsledky rozhovorů s koordinátory

Okruhy rozhovorů byly zvlášť utvořeny jak pro koordinátory, tak pro dobrovolníky ve Fakultní nemocnici Plzeň. Tyto rozhovory byly roztříděny do několika okruhů.

Informace týkající se motivace práce koordinátora v dobrovolnickém centru

V této oblasti rozhovoru jsem se s koordinátorkami bavila o jejich vlastní motivaci, co se výkonu koordinátora dobrovolnictví týče. Obě informantky se v této oblasti shodovaly a to tak, že z analýzy rozhovorů vzešlo, že prvotní motivací pro výkon tohoto povolání je práce s lidmi a pomoc lidem. Pomoc dále rozdělovaly do dvou rovin.

První rovina byla pomoc dobrovolníkům. Zde informantky sdělovaly, že motivující je především práce s těmi, kteří chtějí dobrovolně vykonávat činnost někde, kde je potřeba. Jejich zaškolování a celková práce s nimi. Druhou částí byla pomoc lidem prostřednictvím získání a proškolení nového dobrovolníka, díky tomu zprostředkovávají pomoc pro ty, co by se bez jejich pomoci neobešli.

Informantky dále uvedly, že dalším z motivátorů k výkonu této práce byla vlastní zkušenost z mládí, kdy obě informantky byly aktivními dobrovolnicemi. U obou informantek se jednalo o dobrovolnictví s dětmi.

Vztah koordinátora dobrovolníků s personálem Fakultní nemocnice Plzeň

Dle rozhovorů s koordinátory dobrovolnických center vyšlo, že vztah s personálem Fakultní nemocnice Plzeň nebyl vždy přívětivý. Informantky se shodují, že začátek působení dobrovolnictví ve Fakultní nemoci nebylo snadné. Důvodem byla neznalost pracovníků a určitá zaujatost vůči osobám, které nejsou z řad zdravotnického personálu. Vzhledem k tomu, že toto zdravotnické zařízení má mnoho pracovníků, nebyla ani možnost všechny uvědomit o působení dobrovolníků na oddělení. Na dětském oddělení má na starosti dobrovolníky herní terapeutka, která dobrovolníkům vytváří rozpis dnů a aktivit, které mohou s dětmi dělat. Dále z rozhovorů vyšlo najevo, že informantky mají s touto osobou velmi kladný vztah, aktivně si předávají informace o chodu dobrovolnictví na oddělení a o akcích, které se budou konat. Jedna z informantek má s touto osobou bližší vztah, kdy herní terapeutka dochází k nim do centra i na supervizi, či akce které se v centru konají.

Informace o tom, co nabízí dobrovolníkům pověřená osoba na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň

V tomto okruhu rozhovorů jsem od informantek zjišťovala soubor věcí a činností, které nabízí pověřená osoba zdravotnického personálu na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň. Informanti ze strany dobrovolníků byli pouze ze dvou oddělení nemocnice. Prvním bylo dětské oddělení, kam dochází většina z dotazovaných informantů a druhé oddělení byla onkologie.

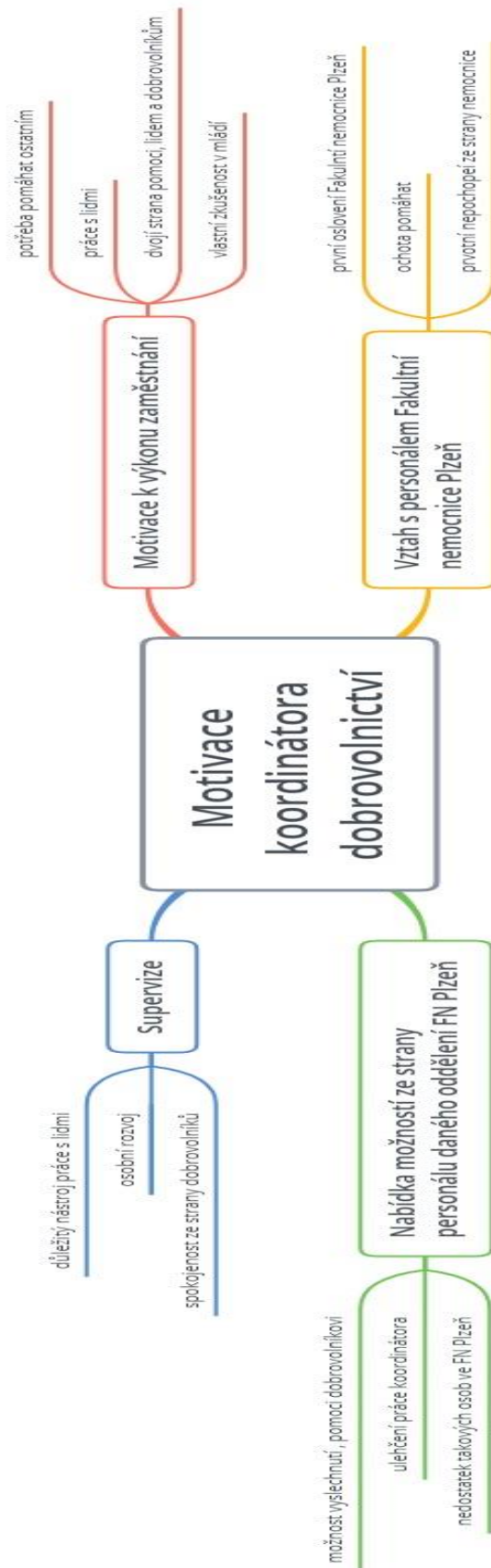
Na dětském oddělení je pověřenou osobou pro dobrovolníky herní terapeutka. Tato osoba má na starost zaučení dobrovolníků, provedení po oddělení a předání informací, oblečení a vizitek. Obě informantky uvedly, že na onkologickém oddělení je pro dobrovolníky pověřenou osobou duchovní sestra. Ta na zmíněném oddělení taktéž dobrovolníkům předává informace a je součástí dobrovolnické činnosti.

Jedna z informantek uváděla, že s pastorační sestrou na oddělení je v kontaktu, druhá informantka nikoliv. Pověřené osoby na odděleních Fakultní nemocnice Plzeň jsou důležitými mezníky pro dobrovolníky a ostatní zdravotnický personál.

Informace o zkušenostech a pohledech na supervizi

V tomto okruhu jsem se dotazovala informantek na jejich pohled na supervizní setkání, jak jej vnímají, zda mají odezvu od dobrovolníků a zda se supervizních setkání účastní. V otázkách pohledu na supervizi se obě informantky shodovaly. Při kódování vyšlo najevo, že obě informantky vnímají supervizní setkání jako velmi důležité jak pro dobrovolníky, tak pro dobrovolnické činnosti. Obě informantky hovořily o supervizi jako o nástroji pomoci či vyjasnění si různých věcí a témat, které při dobrovolnické činnosti mohou vyplynout. V oblasti odezvy od dobrovolníků informantky uváděly, že z jednoho centra ji navštěvují prakticky všichni a z centra druhého jen polovina.

Na dotaz týkající se účasti na supervizním setkání jedna z informantek sdělila, že přesný důvod nízké účasti není znám. Supervizní setkání je dobrovolné a není tedy povinností dobrovolníků je navštěvovat. Nicméně jedním z faktorů může být vzdálenost. Mnoho dobrovolníků prý za svou činností dojíždějí z okolí a není tak vždy možné, aby na supervizní setkání přijeli.



Obr. č. 5.: Myšlenková mapa „Motivace koordinátorek dobrovolnického centra“

6.3 Výsledky rozhovorů s dobrovolníky

Výsledky rozhovorů s dobrovolníky budou řazeny podle stanovených okruhů.

1. informace týkající se motivace/demotivace dobrovolníka ze zdravotnického prostředí
2. informace o činnostech, které dobrovolník vykonává na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň
3. informace o vztahu dobrovolníka se zdravotním personálem
4. informace o tom, jak je jejich stávající činnost ve Fakultní nemocnici Plzeň uspokojující pro ně samotné
5. informace o zkušenostech a pohledech na supervizi dobrovolníků

Informace týkající se motivace/demotivace dobrovolníka ze zdravotnického prostředí

V této fázi informanti odpovídali obdobně. Zde bylo identifikováno, že největším motivátorem pro výkon dobrovolníka ve Fakultní nemocnici Plzeň je pocit užitečnosti a pomoci ostatním. Tento typ dobrovolníků je přesvědčen o smysluplnosti dobrovolnické činnosti, kdy jsou motivováni především prostřednictvím pocitu, že se díky dobrovolnictví může člověk podílet na šíření dobré myšlenky a skutku.

Téma užitečnosti a pomoci lidem v nouzi se shodovalo u pěti informantů. Tři informanti na tuto otázku odpověděli, že největší motivací je vlastní zkušenost, která je založena na faktech, kdy někdo z blízkého okruhu rodiny informanta trpěl vážným onemocněním a byl tak pacientem ve Fakultní nemocnici. Následně je tato zmíněná zkušenost vedla jako podnět k výkonu dobrovolnictví, na který navazuje i pro ně uspokojující pocit užitečnosti a smysluplné využití volného času tam, kde je dle jejich interpretace potřeba.

Dále se ve fázi motivace/demotivace objasnilo, že největší demotivací pro výkon dobrovolnictví ve zdravotnickém prostředí je strach z úmrtí pacienta, se kterým mohou informanti přijít do kontaktu během výkonu jejich dobrovolnické činnosti. Všech osm informantů se shodovalo s odpovědí, že demotivující je pouze tento pocit.

I přes to, že dva z osmi informantů směřují svou činnost na onkologické oddělení Fakultní nemocnice Plzeň pro dospělé a ostatních šest je na dětském oddělení, jejich odpověď se na toto téma shodovala. Ukázalo se, že na všech osm informantů působí prostředí Fakultní nemocnice stejně, a to jako místo, kde je smrt součástí každodennosti. I přes uvědomění si skutečnosti, přetrvávají obavy z toho, že tato možná skutečnost nastane i na oddělení a u pacientů, kde právě oni vykonávají svou dobrovolnickou činnost.

Informace o činnostech, které dobrovolník vykonává na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň

V tomto okruhu otázek jsem se u informantů soustředila na jejich postoj ohledně činností, které vykonávají na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň. Nejčastěji zmiňovanou aktivitou je u šesti informantů z osmi hra s dětmi. Informanti se v odpovědích shodovali a to tak, že jsou na dětském oddělení pouze pro děti. Svou dobrovolnickou činnost vykonávají, jelikož jim chybí kontakt s dětmi, případně hry, čtení, tvoření a podobně. Toto téma odkrylo informaci, kdy se všech šest informantů jednoznačně shodlo na tom, že zmíněná „hra“ je formou interakce mezi dětmi na nemocničním oddělení a „venkovním“ světem za dveřmi nemocnice. Tuto činnost vnímají jako důležitou zejména pro psychickou stránku dětských pacientů a jejich příbuzenstva, které má ve chvílích dobrovolníkovi přítomnosti možnost si odpočinout. Ostatní dva informanti uváděli, že na onkologickém oddělení pro dospělé je hlavní činností jejich přítomnost, kdy pacientům roznášejí pití, či něco ke čtení. Mnohdy s pacienty jen pohovoří. Tyto činnosti se podle nich jeví jako nepodstatné pro veřejnost, ale pro pacienty jsou velmi důležité a jsou jimi velmi pozitivně hodnoceny.

Polovina informantů uvedla, že dobrovolnické činnosti jsou jim přiřazeny vrchní sestrou, nebo pověřenou osobou daného oddělení, druhá polovina informantů toto tvrzení vyvrátila a zmiňovala, že aktivity si sami vybírají a připravují předešle vlastního uvážení.

Informace o vztahu dobrovolníka se zdravotním personálem

V okruhu otázek týkajících se vztahu mezi zdravotnickým personálem bylo zjištěno nejvíce shodných témat u odpovědí informantů. Všech osm informantů odpovědělo shodně, kdy uvedlo, že vztah s personálem Fakultní nemocnice Plzeň měl tři roviny.

První rovinou bylo odmítání ze stran zdravotnického personálu, byť je zde dobrovolnictví již od roku 2003, jak uvádí na svém portálu Mezigenerační a dobrovolnické centrum TOTEM.

Při rozhovoru se odhalilo podtéma, kdy informanti se shodovali na faktu, že jedním z důvodů možného odmítání je částečná nevědomost personálu nemocnice. Informanti uvedli, že všichni povinně nosí tričko se jmenovkou, aby bylo zřejmé, že se jedná o dobrovolnickou výpomoc. Dalším faktem podle informantů je, že ze začátku byli pro personál cizím faktorem, který překáží a není z řad zdravotnického personálu. O těchto skutečnostech všichni informanti hovořili jako o prvotních a nadále nepřetrvávajících skutečnostech.

Druhou rovinou vztahu se zdravotnickým personálem bylo osobní seznámení, které proběhlo po nějaké době, kdy si, jak informanti uvádějí, personál zvykl na jejich přítomnost a dokázal ji posléze i ocenit jako nápomocnou a potřebnou. Toto seznámení proběhlo u každého jinak. V této rovině třetina informantů odpověděla, že se s personálem osobně seznámili a mají velmi kladné, mnohdy až přátelské vztahy. Zbytek informantů vztah s personálem označuje jako milý, ale nikoliv přátelský, vše je pouze na formální úrovni, kdy se vzájemně tolerují a jsou si vědomi svých činností.

Vztah se zdravotnickým personálem je velmi důležitý pro činnost dobrovolníků na daném oddělení. Pokud se tento vztah ubírá špatným směrem, dobrovolník je často vystaven stresovým situacím a je demotivován k dalšímu výkonu své dobrovolnické činnosti.

Z rozhovorů vyplynulo, že pro šest z osmi informantů je na daném oddělení pověřená osoba, která se jim plně věnuje, zaškoluje je a řeší s nimi problémy, pokud nějaké při výkonu činnosti vzniknou. Tato osoba je pracovnící Fakultní nemocnice Plzeň a je zároveň koordinátorkou dobrovolnictví pro dětské oddělení nemocnice. Všech šest informantů hodnotilo komunikaci a vztah s pověřenou pracovnící Fakultní nemocnice Plzeň jako velmi důležitou a potřebnou pro chod dobrovolnictví na tomto oddělení.

Zbývá dva informanti hovořili o pastorační sestřičce, která má na starosti dobrovolníky na onkologickém oddělení. Vztah s pastorační sestřičkou byl stejně tak kladně hodnocen jako v předchozím případě. Poslední rovinou je tedy zapadnutí mezi zdravotnický personál, kdy se informanti cítí jako součást týmu a pracovníků Fakultní nemocnice Plzeň.

Informace o tom, jak je jejich stávající činnost ve Fakultní nemocnici Plzeň uspokojující pro ně samotné

Z rozhovorů vyplynulo několik témat narážejících na okruh otázek ohledně osobního uspokojení ve stávající dobrovolnické činnosti ve zdravotnickém prostředí.

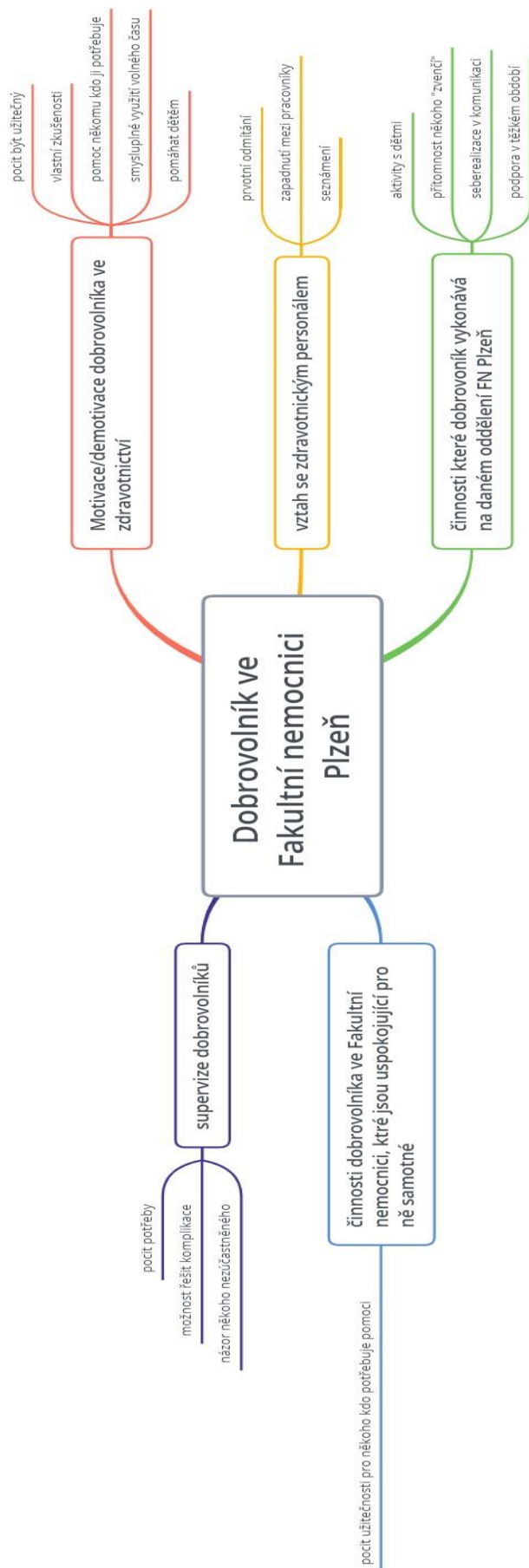
V této fázi byly odpovědi jak shodné, tak rozporuplné. Dva informanti uvedli, že jejich stávající činnost je naplňující a podle jejich představ. Na této činnosti by nic neměnili a jsou spokojeni i s časem kdy ji vykonávají. Další tři informanti se shodli na tom, že jejich činnost je momentálně nenaplňuje tolik, jak prvotně očekávali. Ohledně dotazování na to, co si myslí, že je možnou příčinou takového pocitu uvedli, že měli na oddělení nepříjemnou zkušenost, která momentálně ovlivnila jejich vnímání a výkon činností na daném oddělení.

Problém si informanti nepřáli více specifikovat, uvedli jen, že se týkal právě zmiňovaného vztahu se zdravotnickým personálem. Dva informanti uvedli, že jejich činnost je taková, jakou si ji zvolí a tím pádem je uspokojující. Poslední informant vylíčil situaci vzniklou na oddělení, kdy jedna ze sestřiček poprosila informanta o sdělení úmrtí jednoho z pacientů pozůstalým. Informantka uváděla, že tuto prosbu odmítla s tím, že není její povinností oznamovat zprávu jako je tato, nehledě na skutečnost, že podle metodického manuálu vytvořeného pro dobrovolníky pověřenou osobou tyto informace dobrovolníci sdělovat nesmějí. Informantka byla ze vzniklé situace zmatená a dále uvedla, že celou věc probírala ještě na supervizním setkání.

Informace o zkušenostech a pohledech na supervizi dobrovolníků

Podle analýzy rozhovorů vzešlo, že sedm z osmi informantů supervizi vnímá jako užitečný nástroj k řešení vzniklých problémů na pracovišti nebo jako názor někoho nestranného. Supervizní setkání je informantům nabízeno ze strany dobrovolnických center. Na toto setkání dochází jak dobrovolníci, tak koordinátorka daného centra. Supervizní setkání je dobrovolníkům nabízeno zpravidla 13x ročně. Na vyžádání dobrovolníka je možnost i individuální supervize.

V tomto okruhu se informanti shodovali. Supervizní setkání vnímají velmi kladně a pozitivně. Dále bylo zjištěno, že supervizního setkání se mohou i nemusí informanti zúčastnit, vše je dáno podle jejich potřeb. Při analýze rozhovorů vyšlo, že jeden z informantů nevyužívá supervizních setkání. Supervizi nikdy nezažil a dle jeho slov nemá potřebu ji využívat. Přesto si je vědom faktu, že pokud nastane situace, kterou by rád s někým probral, je supervize jedním z nástrojů, které může využít.



Obr. č. 6.: Myšlenková mapa „Dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Plzeň“

7 Diskuze

Jak uvádí Mlčák a Zášková (2013), objasnit motivaci dobrovolníka, tj. proč si tuto činnost vybral a co ho k tomu vedlo, může být klíčové pro vyhledávání nových dobrovolníků. Dále autoři konstatují, že tyto poznatky mohou být také využity organizací k udržení dobrovolníka v činnosti, kterou vykonává, nebo k objasnění příčin, které ho vedou k ukončení dobrovolnické činnosti.

Dle výsledků analýzy se jeví, že největší motivací dobrovolníků k výkonu dobrovolnické činnosti ve Fakultní nemocnici Plzeň je pocit užitečnosti a pomoci tam, kde je podle jejich názoru potřeba. Jedná se tedy o vnitřní motivaci. Jak je uvedeno v kap. 2 Dobrovolník, tato činnost je humanisticky motivovaná pro obecně prospěšné účely.

Jak obdobně uvedli Papadakis, Griffin, Frater (2004), ve svém výzkumu: *UNDERSTANDING VOLUNTEERS' MOTIVATIONS*, dobrovolnictví je činnost, kterou vykonává jednatel bez finanční odměny a tato činnost je přínosem pro jiné, než je dobrovolník sám. Každý rok věnují dobrovolníci různým organizacím značné množství svého času a energie. Dále se uvádí, že dalšími častými projevy dobrovolnictví jsou vzájemná pomoc v oblasti zdraví a sociální péče a filantropie ostatním v rámci dobrovolných nebo komunitních organizací. Ukázalo se, že dobrovolníci, kteří dostávají zpětnou vazbu odpovídající jejich primární motivaci, jsou s největší pravděpodobností spokojeni se svou službou a budou pokračovat v dobrovolnictví.

Výsledky se obdobně shodují v porovnání s výzkumem s názvem: *Who is motivated to volunteer? A latent profile analysis linking volunteer motivation to frequency of volunteering* od Geiser, Okun, Grano (2014), kde se hodnotí dva druhy dobrovolníků, a to ti, kteří se dobrovolně účastní kvůli svému zájmu o věc a ti, kteří se dobrovolně účastní kvůli svému zájmu o věc, protože hledají uznání od ostatních. Vnitřní motiv, tedy zájem o příčinu, je vysoký, zatímco vnější motiv - hledající uznání od ostatních, má nízký výskyt. Zatímco naplnění vnitřního motivu se určuje samostatně, naplnění vnějšího motivu závisí na možnostech poskytovaných v dobrovolnickém prostředí (Geiser, Okun, Grano, 2014).

Důvodem takového výsledku může být větší vzorek informantů z dětského oddělení, či větší věkový průměr informantů. Můžeme hovořit o tzv. nerozvinuté motivaci.

Jak uvádí Tošner, Sozanská (2006), dobrovolník s nerozvinutou motivací je zaměřen na důvěru v organizaci, pro kterou pracuje. Je přesvědčen o smysluplnosti dobrovolnické činnosti. Především ho motivuje pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví může podílet na šíření dobré myšlenky. Takto motivovaní bývají specifickí vysokoškolští studenti a lidé středního věku až starší generace. Typ této motivace odpovídá typologii veřejně prospěšného dobrovolnictví.

Dalším možným společným faktorem je to, že se jedná o dobrovolníky altruisticky zaměřené, nebo dobrovolníky klasické. Klasičtí dobrovolníci svou pomoc druhým považují za možnost, jak dojít k osobnímu uspokojení. U altruistických dobrovolníků je hlavním důvodem vykonávání jejich činnosti pomoc druhým osobám (Mlčák, Zášková, 2013).

K zajímavému zjištění došli i autoři Haugen a Miene (1998) v publikaci s názvem: *Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach*, (1998). Faktory odkryté výzkumem pomoci, které se vyskytují v kontextech označovaných jako spontánní pomoc, mohou být také důležitými vlivy k výkonu dobrovolnictví. Dobrovolnictví se jeví spíše jako činnost odlišného typu pomoci, a to takový, který je prototypem pomoci naplánované. Tato činnost často vyžaduje výraznější třídění priorit a přizpůsobení osobních schopností a zájmů. Dobrovolníci proto často aktivně vyhledávají příležitosti, jak pomoci druhým tam, kde je to potřeba, jako jsou různá zdravotnická zařízení.

Motivace dobrovolníka zahrnuje i další faktory uvedené ve výsledcích výzkumného šetření, jako je vztah s nemocničním personálem. Činnosti, které dobrovolník vykonává, o jaké činnosti se jedná a zda vůbec jsou pro dobrovolníka tyto činnosti naplňující. Dále vztah k supervizním setkáním. Z analýzy vyplynulo, že vztah dobrovolníků a personálu byl zpočátku nelehký a složitý, odkrylo se, že možným důvodem byla neznalost ostatního nemocničního personálu a jakýsi skeptický pohled na někoho, kdo není z řad zdravotníků. Tento stav se ale časem změnil a personál porozuměl důvodům působení dobrovolníků a po seznámení se s nimi se pohled zdravotnického personálu změnil. Pro Fakultní nemocnici Plzeň, je z výsledků výzkumného šetření patrné, že v tomto případě se jedná o model číslo jedna. Jak vysvětlují Zemanová, Kořínková, Tošner (2005), jedná se o program s převažujícím zastoupením nestátní neziskové organizace.

U tohoto modelu převažuje zastoupení NNO, které realizuje program pro nemocnici na základě smluvního vztahu a jeho větší část řízení se odehrává vně nemocnice. Tento model se většinou prolíná s modelem číslo dvě, tedy program s převažujícím zastoupením nemocnice, kdy si sama nemocnice připravuje koncepci dobrovolnického programu a na její realizaci spolupracuje s NNO. Zároveň se podílí i na zajištění personálních a finančních zdrojů. Tento model se může postupně vyvíjet a měnit, čili je možné začít realizovat program v podobě modelu 1 a v případě pozitivních zkušeností může přecházet k modelu 2.

Analýza dat dále odhalila, že dalším faktorem motivujícím k výkonu dobrovolnictví ve zdravotnickém zařízení je vlastní zkušenost informantů z hlediska osobního života, rodiny a blízkých, kdy vlivem nějaké nemoci rodinných příslušníků zjistili, jak je potřebná činnost dobrovolníků právě ve Fakultní nemocnici.

Nelze opomenout na skutečnosti, které zmiňuje Géringová (2011), *„Individuace je proces stávání se sám sebou, který je přístupný všem lidem a je také nejvyšším úkolem člověka. Umožní nám, abychom méně hráli hry v mezilidských vztazích, abychom si dovolili být autentičtí ve všech situacích, abychom byli k sobě pravdiví a naplno rozvíjeli svůj potenciál. Individuační proces je nutností k žití dobrého života a přes dobrý osobní život vede k dobrému pomáhání. Je nezbytný pro lidi, kteří tráví svůj život pomáháním druhým, pro všechny, jejichž pracovním nástrojem je jejich osobnost“* (Géringová, 2011, 25-26).

Dále jak je zmíněno v kapitole Proč lidé začínají s dobrovolnictvím, existuje základní předpoklad, proč lidé začínají s dobrovolnictvím, a to prostřednictvím uspokojování osobních potřeb. Různí lidé mohou dělat stejnou dobrovolnickou činnost k uspokojení různých osobních potřeb, a zároveň mohou stejnou dobrovolnickou činností uspokojit více než jednu osobní potřebu. Čím více se vytváří příležitostí pro lidi s různými typy osobnostních potřeb, tím větší je pravděpodobnost, že lidé vůbec začnou s dobrovolnickou činností (Sheer, 2008). Tato skutečnost souvisí i s údaji, kdy informanti odpovídali při rozhovoru, že jedním z markantních důvodů proč začali s dobrovolnickou činností, je pocit být užitečným.

Dle výsledků výzkumného šetření, by se dalo doporučit několik bodů pro zefektivnění práce s dobrovolníky ve Fakultní nemocnici Plzeň. Jedním z bodů by měla být větší informovanost zdravotnického personálu ohledně působení dobrovolníků na oddělení, dále zpřístupnění dobrovolnické činnosti na více odděleních. Jasně zvolit další pověřenou osobu, která by na daném oddělení měla dobrovolníky na starosti a měla by za úkol informovat ostatní nemocniční personál. Vymezit si přesná pravidla chodu oddělení a dobrovolnických činností, které mohou, nebo naopak nesmí narušit provozní řád oddělení. Aktivně svolávat schůzky na oddělení, aby se personál seznámil s dobrovolníky a měl tak povědomí o tom, kdo se na oddělení pohybuje a z jakého důvodu. Dalším z bodů pro zefektivnění práce s dobrovolníky je větší spolupráce s NNO a jejími koordinátory. Tato spolupráce může být klíčová k vyhledávání nových potencionálních dobrovolníků a pro udržení dobrovolníků, kteří na ve Fakultní nemocnici Plzeň již aktivně působí.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit stávající stav činnosti dobrovolníků, kteří působí ve Fakultní nemocnici Plzeň, jaká je jejich motivace pro tuto dobrovolnickou činnost a jak je tato činnost uspokojující pro ně samotné.

Z výsledků výzkumného šetření vzešlo, že jednou z hlavních motivací k výkonu dobrovolnické činnosti je potřeba být užitečný a nápomocný na místě, kde je potřeba. Jedná se tedy o vnitřní druh motivace. Z výsledků analýzy následně vzešlo krátké doporučení pro zefektivnění práce s dobrovolníky ve Fakultní nemocnici Plzeň nebo v zařízení tomuto podobném. Jde o několik bodů vycházejících z rozhovorů s dobrovolníky.

Na závěr je třeba pochopit, že činnost v nemocničním prostředí je velmi náročná. Z výsledků vzešlo, že činnosti, které dobrovolník vykonává na daném oddělení Fakultní nemocnice Plzeň, jsou pro dobrovolníky uspokojující hlavně z důvodu zmiňovaného pocitu užitečnosti, který je zde ve zdravotnickém zařízení tohoto typu naplněn a uspokojení vnitřních potřeb. Na tyto potřeby navazují další fakta z výsledků analýzy, a to vztah s personálem Fakultní nemocnice či návštěvnost supervizí setkání.

Pro výkon dobrovolnictví ve zdravotnickém prostředí je vztah personálu a dobrovolníků velmi důležitý. Pro zefektivnění práce s dobrovolníky ve Fakultní nemocnici Plzeň by bylo vhodné zajistit několik bodů pro lepší spolupráci, a to například větší informovanost zdravotnického personálu ohledně působení dobrovolníků na oddělení, dále zpřístupnění dobrovolnické činnosti na více odděleních a vytvoření další oprávněné osoby, která by měla dobrovolníky na starost. Je velmi důležité, aby dobrovolnictví fungovalo a nadále se více rozvíjelo obzvláště v zařízeních, jako je Fakultní nemocnice Plzeň.

Seznam použitých zdrojů a literatury:

1. BOBEK, M., PENÍŠKA, P. (2008). *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing, Gaia.
2. BRUMOVSKÁ, T., MÁLKOVÁ, G. (2010). *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál.
3. DISMAN, M. (1998). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.
4. FRIČ, P. a kol. (2001). *Dobrovolnictví a dárcovství v České republice*. Praha.
5. FRIČ, P., VÁVRA, M. (2012). *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes.
6. FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes.
7. GÉRINGOVÁ, J. (2011). *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. Psyché.
8. HANUŠ, R., CHYTILOVÁ, L. (2009). *Zážitkově pedagogické učení*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada).
9. HENDL, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
10. HRUŠKA, L., HRUŠKOVÁ, A., TOŠNER, J., PILÁT, M. a kol. (2018). *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR*. Ostrava: ACCENDO.
11. MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H. (2013). *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta.
12. MÜLLEROVÁ, M., ed. (2011). *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění - Divadelního ústavu.
13. NAKONEČNÝ, M. (1997). *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Academii vyd. 1. (1. vyd. v nakl. Vodnář pod náz. Lexikon psychologie). Praha: Academia.

14. SHERR, M. E. (c2008). *Social work with volunteers*. Chicago: Lyceum Books.
15. SOZANSKÁ, O., TOŠNER, J. (2005). *Metodika dobrovolnictví nezaměstnaných z hlediska projektů Job Rotation*. Praha: HESTIA.
16. ŠORMOVÁ, L., KLÉGROVÁ, A. (2006). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
17. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál.
18. ZEMANOVÁ, B., KOŘÍNKOVÁ, I., TOŠNER, J. (2005). *Praktický průvodce programem, dobrovolnictví v nemocnicích*. Hestia.

Zahraniční publikace:

19. BRAUN, V., CLARKE, V. (2006). *Using Thematic Analysis in Psychology*. *Using Thematic Analysis in Psychology*.
20. GEISER, Ch., OKUN, M. A., GRANO, C. (2014). *Who is motivated to volunteer? A latent profile analysis linking volunteer motivation to frequency of volunteering*. *Psychological Test and Assessment Modeling*, 56, 2014 (1), 3-24.
21. CLARY, E. G., RIDGE, R. D., STUKAS, A. A., SNYDER, M., COPELAND, J., HAUGEN, J., MIENE, P. (1998). *Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, No. 6, 1516-1530.
22. PAPADAKIS, K., GRIFFIN, T., FRATER, J. (2004). *Understanding volunteers' motivations*. *Northeastern Recreation Research Symposium GTR-NE-326*.

Internetové zdroje:

23. NICM, 2017, *Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví* [online]. 2017 [cit. 2018-11-24]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>
24. MZČR, 2017 a, *Historie dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních v ČR; Dobrovolnictví v zahraničí* [online]. 2017 [cit. 2018-11-02]. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/obsah/historie-dobrovolnictvi-ve-zdravotnickych-zarizenich-v-cr-dobrovolnictvi-v-zahranici_3135_3.html
25. MZČR, 2017 b, *Historie dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních v ČR; Dobrovolnictví v zahraničí* [online]. 2017 [cit. 2018-11-02]. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/obsah/historie-dobrovolnictvi-ve-zdravotnickych-zarizenich-v-cr-dobrovolnictvi-v-zahranici_3135_3.html
26. MZČR, 2018, *Principy a hlavní pravidla dobrovolnického programu ve zdravotnictví* [online]. 2018 [cit. 2018-11-24]. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/obsah/principy-a-hlavni-pravidla-dobrovolnickeho-programu-ve-zdravotnictvi_3136_3.html
27. MVČR, 2016a, *Dobrovolnická služba, Akreditace* [online]. 2016 [cit. 2018-11-24]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx>
28. MVČR, 2016b, *Dobrovolnická služba, Akreditace* [online]. 2016 [cit. 2018-11-24]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx>
29. TOTEM, nedatováno a, *Management dobrovolnictví pro podporu regionu* [online]. nedatováno [cit. 2018-10-18]. Dostupné z: <http://www.totemplzen.cz/dobrovolnictvi/management-dobrovolnictvi-nno-v-plzenskem-regionu.htm>
30. TOTEM, nedatováno b, *Management dobrovolnictví pro podporu regionu* [online]. nedatováno [cit. 2018-10-18]. Dostupné z: <http://www.totemplzen.cz/dobrovolnictvi/management-dobrovolnictvi-nno-v-plzenskem-regionu.htm>

31. DoRA , nedatováno, *Dobrovolnictví* [online]. nedatováno [cit. 2018-10-18]. Dostupné z: <http://doraplzen.cz/dobrovolnictvi/>
32. ŠANCE PRO TEBE, 2017, *Dobrovolnictví ve zdravotnictví* [online]. 2017 [cit. 2018-11-15]. Dostupné z: <http://www.sance.chrudim.cz/dobrovolnictvi-ve-zdravotnictvi-561/>
33. LORENC, nedatováno, *Myšlenkové mapy* [online]. nedatováno [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <https://lorenc.info/3MA481/tvorba-myslenkovych-map.htm>
34. PETRA FEJTKOVA, nedatováno, *Myšlenkové mapy* [online]. nedatováno [cit. 2019-06-15]. Dostupné z: <http://www.petrafejtkova.cz/blog/17-myslenkove-mapy-a-kvalitativni-vyzkum>
35. DORA, 2016, *Výroční zpráva 2015* [online]. 2016 [cit. 2019-06-15]. Dostupné z: http://doraplzen.cz/wp-content/uploads/2018/01/DoRA-VZ_2015_final.pdf
36. DORA, 2017, *Výroční zpráva 2016* [online]. 2017 [cit. 2019-06-15]. Dostupné z: <http://doraplzen.cz/wp-content/uploads/2018/01/DoRA-VZ-2016.pdf>
37. DORA, 2018, *Výroční zpráva 2017* [online]. 2018 [cit. 2019-06-15]. Dostupné z: http://doraplzen.cz/wp-content/uploads/2018/04/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD-zpr%C3%A1va-2017_1.pdf
38. DORA, 2018, *Výroční zpráva 2018* [online]. 2019 [cit. 2019-06-15]. Dostupné z: <http://doraplzen.cz/wp-content/uploads/2019/04/Z%C3%A1v%C4%9Bre%C4%8Dn%C3%A1-zpr%C3%A1va-2018-DoRA-converted.pdf>
39. TOTEM, 2015, 2016, 2017, 2018, *Výroční zpráva 2014, 2015, 2016, 2017* [online]. 2015, 2016, 2017, 2018 [cit. 2019-06-15]. Dostupné z: <http://www.totemplzen.cz/o-nas/ke-stazeni.htm>

Seznam obrázků a příloh:

- Př. č. 1.: Okruh otázek k rozhovoru pro dobrovolníky
- Př. č. 2: Okruh otázek k rozhovoru pro koordinátory dobrovolnických center
- Př. č. 3.: Informovaný souhlas
- Obr. č. 1: Počet dobrovolníků a počet odpracovaných hodin
- Obr. č. 2: Blokové schéma motivace a příslušného operativního chování
- Obr. č. 3: Souhrn dat z výročních zpráv TOTEM
- Obr. č. 4: Souhrn dat z výročních zpráv DoRA
- Obr. č. 5: Myšlenková mapa „Motivace koordinátorek dobrovolnického centra“
- Obr. č. 6: Myšlenková mapa „Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici Plzeň“

Př. č. 1.: Okruh otázek k rozhovoru pro dobrovolníky

A. Screeningová část

A.1. Pohlaví 1 MUŽ 2 ŽENA

A.2. Mohl/a bych se Vás zeptat kolik je Vám let? Vyplňte přesný věk ...

B. Dobrovolnická činnost

B.1. Je toho Vaše první dobrovolnická zkušenost?

B.1.2. Pokud ne, kde jste předtím dobrovolničili?

B.2. Jak dlouho jste dobrovolníkem? *B.2.1. Jak dlouho jste dobrovolníkem ve FN Plzeň?*

B.3. Byli jste před nastoupením dostatečně informováni o struktuře, způsobu a organizačním zajištění dobrovolnického programu ve Fakultní nemocnici?

B.4. Jaká byla motivace stát se dobrovolníkem?

B.4.1. Co Vás vedlo stát se dobrovolníkem přímo ve Fakultní nemocnici Plzeň?

B.5. Jaké bylo Vaše očekávání o dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Plzeň?

B.6. Jak Vaše očekávání naplnilo nebo vyvrátilo?

B.7. Co je náplní Vaší dobrovolnické činnosti? Prosím vyjmenujte všechny aktivity, které vykonáváte a pokuste se je seřadit dle toho, kterou vykonáváte nejvíce až po tu činnost, kterou vykonáváte jen občas.

B.8. Kterou svoji činnost považujete za nejvíce důležitou? *B.8.1. Proč právě tu?*

B.9. Je ze strany pacientů zájem o Vaši dobrovolnickou práci?

B.10. Střetli jste se někdy s odmítnutím ze strany pacientů? *B.10.1. Pokud ano, jaký byl důvod odmítnutí?*

B.11. Je celkově něco demotivujícího na práci dobrovolníka ve FN Plzeň?

B.12. Setkáváte se s nepřijetím ze strany zdrav. Personálu? *B.12.1. Pokud ano, znáte důvody proč se tak stalo/stane?*

B.13. Máte ve FN pověřenou osobu, pokud se jedná o zaměstnance nemocnice, tak jakou funkci vykonává např. sestra, lékař, koordinátor, kontrolor kvality ?

B.13.1. Jakým způsobem s Vámi komunikuje (pravidelné schůzky, supervize, e-mailly...)

Řeší s Vámi jen, když se něco stane, nebo je Vám k dispozici vždy, když o to projevíte zájem? B.13.2. Pokud ne, s kým jiným řešíte vzniklé např. náročné situace?

B.14. Má Vaše přítomnost vliv na zkvalitnění života pacientů?

B.15. Jak Vás přijímají/nepřijímají rodinní příslušníci?

B.16. Setkáváte se s rodinnými příslušníky?

B.17. Nabízí Vám agentura supervizní setkání?

B.18. Vnímáte toto supervizní setkání jako nápomocné? *B.18.1. Pokud ano, jak Vám pomáhá? B.18.2. Pokud ne, co je třeba na něm změnit?*

C. DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE

C.1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Př. č. 2.: Okruh otázek k rozhovoru pro koordinátory dobrovolnických center

A. Screeningová část

A.1. Pohlaví 1 MUŽ 2 ŽENA

A.2. Mohl/a bych se Vás zeptat kolik je Vám let? Vyplňte přesný věk ...

B. Dobrovolnická činnost

B.1. Co Vás vedlo k výběru povolání jako je koordinátor dobrovolnictví?

B.1.2. Jaká byla hlavní motivace při volbě tohoto povolání?

B.2. Vykonával/a jste někdy dobrovolnickou činnost? *B.2.1. Pokud ano, jakou?*

B.3. Co se dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Plzeň týče, navštěvujete ji s dobrovolníky pravidelně?

B.4. Funguje pro dobrovolníky v nemocnici pověřená osoba? *B.4.1. Pokud ano, jaký máte spolu vztah?*

B.5. Kdo zaškoluje dobrovolníky, pokud chtějí nastoupit do Fakultní nemocnice Plzeň?

B.6. Co vše je v kompetenci pověřených osob ve Fakultní nemocnici Plzeň?

B.7. Kdo například řeší vzniklé problémy na oddělení?

B.8. Nabízíte dobrovolníkům supervizní setkání? *B.8.1. Jaký je Váš názor na supervizi?*

B.9. Jste u supervizních setkání přítomni?

B.10. Jaký je na supervizi ohlas dobrovolníků?

B.11. Jak podle Vás dobrovolníci celkově vnímají svou činnost ve Fakultní nemocnici Plzeň?

C. DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE

C.1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Př. č. 3: Informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám bakalářskou práci, v rámci které provádím výzkum, jehož cílem je zjistit stávající stav práce s dobrovolníky, jejich motivace a jak je tato dobrovolnická činnost uspokojující pro ně samotné. Předmětem výzkumu jsou dobrovolníci, ať již aktivně vykonávající činnost ve FN Plzeň, nebo ti, kteří ve FN Plzeň vykonávali dobrovolnictví v minulosti. Dále přidanou hodnotu budou tvořit koordinátoři dobrovolníků.

Zvoleny budou metody výzkumu v podobě polostrukturovaného rozhovoru, tematické analýzy s použitím myšlenkových map. Délka rozhovoru bude přibližně 30 – 60 minut, případně uzpůsobena potřebám dotazovaného.

Z účasti na výzkumu pro Vás vyplývají tyto výhody či rizika. Vaše jméno nebude v bakalářské práci uvedeno, tudíž nebude možné zjistit, kdo konkrétní data poskytl. Tím že se budete podílet na daném výzkumu, přispějete tak popularizaci tématu dobrovolnictví, což může v budoucnu zlepšit práci s dobrovolníky, po případě vyvolat větší zájem mezi lidmi, kteří o dobrovolnictví zatím přemýšlejí.

Prohlášení

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Studentka mne informovala o podstatě výzkumu a seznámila mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pro účely vypracování bakalářské práce studentky.

Měl/a jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážit. Měl/a jsem možnost se studentky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostal/a jasnou a srozumitelnou odpověď.

Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

Vyplněním tohoto dotazníku souhlasím s účastí ve výše uvedeném výzkumu.

.....
Datum

.....
Podpis informanta/ky