



Príručka k projektu ELLA

Dobrovoľníci a celoživotné vzdelávanie v starobe

Skúsenosti partnerov projektu s kvalifikovaním dobrovoľníkov na sprostredkovateľov vzdelávania pri práci so staršími ľuďmi v stacionárnej starostlivosti.

Táto príručka vznikla v rámci 3-ročného modelového projektu (október 2005 – september 2008)



Bildung und Kultur

Sokrates

gefördert von:



EUROPÄISCHE UNION

Obsah

Úvod	3
Časť I: Predstavenie projektu	5
Pojem vzdelávanie: vzdelávanie pomocou dialógu	5
Koncept: základné chápanie vzdelávania	6
Curriculum: výcvik, supervízia a certifikácia	7
Organizácia projektu: partneri a úlohy	8
Časť II: Praktický návod:	
Rýchly prehľad	11
Realizácia myšlienky projektu partnerskými organizáciami.	18
C.A.R.D.O. – Zámocká 3, 81101 Bratislava, Slovensko	19
Miteinander leben – Organizácia pre bývanie s opaterou spol. s r.o., Schönaugasse 16, 8010 Grác, Rakúsko	24
Diakonie Gütersloh e.V., Kirchstr. 16 a, 33330 Gütersloh, Nemecko	26
Schweizerischer Verband für Weiterbildung - SVEB, Oerlikonerstr. 38, 8057 Zürich, Švajčiarsko	33
Centre Européen du Volontariat (CEV), Rue de la Science 10, B-1000 Brusel, Belgicko	35
Associació catalana de Familiars (ACFUC), Consell de Cent átic 3a, 08011 Barcelona, Španielsko	37
...zopár postrehov na záver	39
Zhrnutie	40
Časť III: Servisná časť	41

Zoznam použitej literatúry

Príloha	Pojem vzdelávanie Curriculum . Certifikát
---------	---

Úvod

Poznanie sa v súčasnej spoločnosti vyvíja takou rýchlosťou, že ľudia často nestíhajú držať krok s rozvojom našej „na poznatkoch založenej“ spoločnosti. Ľudia v pokročilom veku a tí, ktorí trpia demenciou k týmto poznatkom nemajú žiadny alebo len veľmi obmedzený prístup. Táto skupina ľudí žijúca v geriatrických zariadeniach bola zo vzdelávacích programov pre dospelých takmer úplne vyčlenená. Osamelosť a nedostatok stimulov pre mentálnu aktivitu často vedie k strate vitality a odvahy čeliť životu. Začleňovať týchto ľudí do filozofie a konceptov celoživotného vzdelávania však určite zmysel má, rovnako ako má zmysel umožniť im väčšiu účasť na spoločenskom živote a zároveň ochraňovať skúsenosti a vedomosti, ktoré títo ľudia získali počas svojho života tým, že ich sprístupníme ďalším generáciám.

Na tomto základe bol vypracovaný projekt ELLA s cieľom vytvoriť nový koncept vzdelávania dobrovoľníkov, ktorí sa vďaka projektu stali „mediátormi vzdelávania“ a otestovať tento koncept v praxi. Cieľovými skupinami boli seniori a dobrovoľníci, ktorí s nimi pracujú v domovoch dôchodcov. Seniori sú v tomto prípade vnímaní ako „učiaci sa“, kým dobrovoľníci, ktorí s nimi pracujú sú vyškolení, aby sa stali „mediátormi/sprostredkovateľmi“, ktorí iniciujú, sprevádzajú a podporujú proces vzdelávania sa seniorov.

Táto praktická príručka predstavuje skúsenosti a výsledky trojročného modelového projektu „*ELLA – dobrovoľníci pre celoživotné vzdelávanie v starobe*“, ktorý bol podporený Európskou komisiou (programom Sokrates - Grundtvig I). Počas týchto troch rokov vyskúšali partneri projektu veľa rôznorodého a nového. Mnohí z nás v rámci projektu zbierali prvé skúsenosti vo vzájomnej európskej výmene a medzičasom sme sa stali presvedčenými prívržencami vnútroeurópskej spolupráce.

Vývoj jednotlivých míľnikov projektu – pojem vzdelávanie, Curriculum pre kvalifikáciu dobrovoľníkov, záverečný certifikát, ako aj vytvorenie tejto príručky – bol pre nás všetkých nádhernou a obohacujúcou skúsenosťou. Mohli sme sa vzájomne dopĺňať a mnohé sa jeden od druhého naučiť. Mohli sme spoločne vyvíjať niečo nové, čo bola výnimočne uspokojujúca úloha. Prácu všetkých partnerov projektu koncepcne posúvala dopredu a obohacovala diskusia v odborných komisiách, ale aj overovanie vyššie spomínaných produktov projektu.

Podstatným výsledkom projektu však je, že európski partneri sú v súčasnosti schopní čeliť novým výzvam vzdelávacej práce, ktoré sú práve pokiaľ ide o oblasť práce so staršími naliehavé vzhľadom na demografický vývoj, a že spoločne vyvíjajú koncepty a realizujú projekty, aby na tieto výzvy odpovedali.

Táto príručka je určená všetkým, ktorí sa zaujímajú o myšlienku vzdelávacej práce so seniormi:

- Geriatrickým inštitúciám (domovom dôchodcov)
- Dobrovoľníkom
- Ľuďom so záujmom o dobrovoľníctvo
- Spolupracovníkom zo všetkých odvetví práce so staršími
- Multiplikátorom

Príručka so všetkými vyššie menovanými produktmi je obzvlášť vhodná pre inštitúcie, ktoré školia dobrovoľníkov, sprostredkujú dobrovoľníkov do jednotlivých oblastí ich uplatnenia napr. do domovov dôchodcov a sprevádzajú ich pri ich činnosti. Je rozdelená do viacerých častí:

- **Príhovor Európskej komisie**
- Úvod
- Časť I: Predstavenie projektu a partnerov projektu
- Zhrnutie

- Časť II: Praktický návod s konkrétnymi odporúčaniami
- Časť III: Servisná časť
- Perspektívy do budúcnosti
- Zoznam použitej literatúry
- Prílohy (vzdelávací koncept, kurikulum, certifikát)

Pre všetkých partnerov projektu ELLA bude potešením, ak praktický návod s konkrétnymi odporúčaniami a servisná časť so svojimi pracovnými pomôckami podnietia dostatočný počet osôb – či už súkromných alebo zamestnancov inštitúcií k prevzatíu a realizácii projektu, pretože presne za týmto účelom bola príručka vytvorená.

Prajeme Vám veľa zábavy pri čítaní a veľa podnetov pri používaní manuálu vo Vašej praxi.

Časť I: Predstavenie projektu

ELLA – Dobrovoľníci pre celoživotné vzdelávanie v starobe

„Človek sa učí celý život!“ (ľudová múdrosť)

„Človek sa učí celý život!“ – s touto ľudovou múdrosťou sme už všetci dávno stotožnení. Napriek tomu je tento projekt založený na zarážajúcom objave, ktorý bol až doteraz prehliadaný, a síce, že aj veľmi starí ľudia majú právo na vzdelávanie.

Poznanie sa v našej dnešnej spoločnosti znásobuje tak rýchlo, že aj pre mladších ľudí je ťažké udržať s ním krok. Starší ľudia a obzvlášť veľmi starí, prípadne ľudia s demenciou nemajú na vývoj tejto „spoločnosti poznania“ vôbec možnosť nadviazať. Ponuky „klasického“ vzdelávania dospelých sú určené pre túto cieľovú skupinu žijúcu v stacionárnych zariadeniach na pomoc starším len veľmi zriedka, či takmer vôbec. Osamotenosť a chýbajúci podnet k duševnej činnosti často spôsobujú stratu vitality a životného optimizmu.

Napriek týmto faktom je však veľmi dôležité zapojiť do filozofie a konceptov celoživotného vzdelávania aj starých ľudí a umožniť im tak lepšiu účasť na spoločenskom živote, a zároveň umožniť ďalším generáciám, aby zachovali a šírili skúsenosti a vedomosti seniorov založené na nimi prežitom živote.

Cieľom projektu je vývoj a implementácia nového konceptu školenia dobrovoľníkov, ktorí sa stávajú sprostredkovateľmi vzdelávania. Projekt sa týka troch cieľových skupín: zariadení stacionárnej starostlivosti o starších, (veľmi) starých ľudí a/alebo ľudí postihnutých demenciou, a dobrovoľníkov. V tomto koncepte vnímame seniorov ako tých, ktorí sa učia, pričom vyhľadávame dobrovoľníkov na rolu sprostredkovateľa, ktorí iniciujú, sprevádzajú a podporujú procesy učenia u seniorov. Pre túto prácu sú vyvinuté špeciálne školiace koncepty. Projekt ELLA trvá tri roky – začal 1. októbra 2005 a končí 30. septembra 2008.

Skôr, ako sa budeme detailne venovať konceptu, je dôležité vysvetliť pojem vzdelávanie.

Vzdelávací koncept: Vzdelávanie pomocou dialógu¹

Vzdelávanie je jazykovo, kultúrne a historicky podmienený pojem. Pojem vzdelávanie sa v minulosti opakovane ukazoval ako ťažko pochopiteľný a odkázaný na výklad. Napriek tomu tvorí základ pre pedagogickú diskusiu o podmienkach, cieľových skupinách, cieľoch, obsahoch, metódach a pedagogickej praxi. Aby sme dosiahli všeobecné pochopenie pojmu „vzdelávanie“ v tom zmysle, v akom bol používaný v rámci projektu ELLA, je potrebné ho najskôr vysvetliť.

Zatiaľ, čo v našom každodennom myslení a konaní je pojem vzdelávanie úzko spätý s predstavami ako „poučenie“, „sprostredkovanie vedomostí“ a pod., od čias Wilhelma von Humboldta bol tomuto pojmu v teórii a programatike prisúdený „moment samostatnosti, čiže vzdelávania sa osobnosti“². Moderný dynamický a holistický pojem vzdelávanie pomenúva život sprevádzajúci vývinový proces, pri ktorom človek rozširuje svoje duševné, kultúrne a praktické životné schopnosti a svoje osobnostné a sociálne kompetencie. Pojem vzdelávanie v projekte ELLA sa nesústreďuje na nárast vedomostí, ale skôr na seba-určovacie učenie sa prostredníctvom dialógu s komunikačným partnerom.

Ľudia prijímajú informácie selektívne a rozdielne ich spracúvajú. Reagujú „svojvoľne“ a na základe súvislostí, ktoré sa vzťahujú k ich osobe (Förster, 2005). To znamená, že z ponúkaných informácií si vyberajú tie, ktoré môžu spojiť s vlastnými skúsenosťami a predstavami. Ľudia teda pri prijímaní informácií istým spôsobom odkazujú na seba samých. Vzdelávajú sa a následne sa presun vedomostí stáva niečím viac ako len procesom jednoduchého transferu dát.

Ľudia nevedia *objektívne* pochopiť skutočnosť. Skutočnosť vzniká vždy ako *subjektívna konštrukcia*, čiže je pre každého individuálne rozdielnym výtvorom. „Predpoklady na zvládanie životných úloh si

¹ Pozri servisnú časť

² V. Humboldt, Wilhelm (rok), citované v: v. Hentig, Hartmut (1996)

preto človek neosvojuje v objektivizovaných procesoch vzdelávania, ale vychádzajú z toho čo sa jednotlivcovi zdá v subjektívnej konštrukcii užitočné a funkčné“ (Breloer 2000: 42). V dôsledku toho dochádza neustále v procese vzdelávania k prekonštruovaniu skutočnosti. Človek sa nevzdeláva tým, že nahromadí viac vedomostí, ale tým, že vždy znovu nanovo konštruuje skutočnosť.

Vzdelávanie nemôže „byť realizované“, môže byť len umožnené. Deje sa za účasti celej osoby s jej kognitívnymi a emocionálnymi časťami. Ide o poznávací proces vzťahujúci sa na životný svet (Geranek 2003). Na jednej strane k vzdelávaniu dochádza v rámci daného životného sveta, na strane druhej je vzdelávanie umožnené vytvorením špeciálnych životných svetov.

V rámci projektu ELLA je takýmto vzdelávacím prostredím dialóg medzi starými ľuďmi a dobrovoľníkmi. Dochádza k nemu pri stretnutí dvoch (alebo viacerých) ľudí, čiže v priamom stretnutí JA a TY (Buber, 1954). Takéto stretnutie musí byť odlišené od konfrontácie vzdelávajúceho sa človeka s obsahom vzdelávania. Človek je schopný viesť dialóg s osobou, nie však s obsahom učiva.

Dialóg medzi dvoma osobami počíta s ich rozdielnosťou t.j. je vedený kriticko-reflexívne. (Gregarek 2003). Obe osoby vnímajú seba samého vo svojej a druhého v jeho biograficky podmienenej individualite. Nedochádza teda iba k výmene vedomostí, ale aj k výmene názorov a postojov. To je pri takto vedenom dialógu aj vedome podporované. Ak sa obaja partneri dialógu vzájomne rešpektujú, môže tak dôjsť k rozšíreniu pochopenia sveta a života.

Koncept ELLA a kurikulum pre vzdelávanie starých ľudí prostredníctvom dialógu budú vysvetlené v nasledujúcej časti.

Myšlienka projektu: Pojem vzdelávania ako základ

Pojem vzdelávanie, ktorý je pre projekt špecifický, nedefinuje „učenie sa v starobe“ ako metódu, prostredníctvom ktorej dochádza k nárastu vedomostí a kompetencií, ale skôr ako „pokročilé vzdelávanie“ pre seniorov a dobrovoľníkov prostredníctvom ich vzájomnej interakcie. Takáto interakcia sa stáva ich spoločným „vzdelávacím zážitkom“ tým, že účastníci tejto interakcie v dialógu na seba vzájomne reagujú. Dlhodobý účinok realizácie tohto konceptu spočíva vo zvýšení kvality života starších ľudí žijúcich v stacionárnych zariadeniach, ale aj dobrovoľníkov.

Hlavnou úlohou projektu je vývoj a overenie konceptu pre nábor a kvalifikáciu dobrovoľníkov pre vyššie spomínanú oblasť. Toto obnáša rôzne hodnotiace a tréningové nástroje pre dobrovoľníkov, vypracovanie materiálov a manuálov pre spoluprácu dobrovoľníkov so zamestnanými opatrovateľmi, ale aj prípravu tréningového konceptu pre ich zapojenie do práce so starými ľuďmi. Duševné schopnosti (veľmi) starých ľudí by mali pritom zostať zachované príp. by malo dôjsť k ich reaktivácii. Práca dobrovoľníkov má prispieť k oživeniu existujúcich duševných kapacít starých ľudí, napríklad tým, že sa ich spomienky prepoja s ich terajším životom (vzhladom na sociálne kontakty, kultúrne a politické udalosti a pod.). Vzájomný vzťah medzi takýmito informáciami o minulosti a prítomnosti – napríklad v rámci lokálneho alebo regionálneho sociálneho alebo politického života – môže prispieť k tomu, že sa budú starí ľudia viac zúčastňovať na prítomnosti a príjmu aktívnu úlohu v spoločenskom živote.

Vďaka špeciálnej kvalifikácii budú dobrovoľníci v stave iniciovať učebný proces, ktorý nielen vytvorí spojitosť medzi minulosťou a prítomnosťou starých ľudí, ale takisto vytvorí spojitosť medzi terajším životom a budúcnosťou. Tým sa dosiahne, že seniori budú konfrontovaní so svojím vlastným procesom starnutia a vedení k tomu, aby zintenzívnili svoje snahy o vlastné celoživotné vzdelávanie. Koncept je doplnený o certifikát, ktorý zabezpečuje celoeurópsku transparentnosť a porovnateľnosť obsahov školenia a získanej kvalifikácie.

Táto praktická príručka vznikla ako sprievodca projektom. Objasňuje základný pojem vzdelávania a koncept, predstavuje osnovy a dokumentuje skúsenosti partnerských organizácií ELLA (Časť II).

Osnovy zahŕňajú výcvik, supervíziu a certifikáciu dobrovoľníkov a sú popísané v nasledujúcej časti.

Osnovy: Výcvik, supervízia a certifikácia³

Po ukončení svojho vzdelávania sa majú dobrovoľníci stať „sprostredkovateľmi vzdelávania“. Osnovy pre ich školenie boli vypracované spoločne za účasti všetkých partnerov projektu. Základom pre každý jeden školiaci modul je vyššie definovaný pojem vzdelávanie, ktorý je súčasťou obsahov vzdelávania a vyučovacích metód. Osnovy boli do detailu prediskutované na druhom nadnárodnom stretnutí partnerov projektu a následne prepracované a schválené prostredníctvom mailovej komunikácie. Pre certifikát ELLA je určených šesť povinných modulov, ale každá zúčastnená krajina môže ponúknuť ďalšie voliteľné moduly vzťahujúce sa k špecifikám tej ktorej krajiny.

Výcvik

Výcvik je určený pre ženy a mužov od 18 rokov s alebo bez predchádzajúcich skúseností s prácou so seniormi a/alebo klientmi s demenciou, ktorí chcú vykonávať dobrovoľnú činnosť v rámci projektu ELLA, nezávisle na tom, či boli predtým dobrovoľnícky činní.

Kurz obsahuje šesť povinných modulov a v závislosti od partnera aj rôzne voliteľné moduly. Celková dĺžka výcviku je približne tri až šesť mesiacov, v závislosti od miestnych špecifik.

Kurz je ukončený certifikátom. Podmienkou pre získanie certifikátu je účasť na všetkých povinných moduloch. Vo výnimočných prípadoch môžu byť niektoré moduly doplnené neskôr, alebo môžu byť nahradené inou činnosťou. Tou môže byť napríklad samostatné štúdium materiálov a následný otvorený rozhovor o jednotlivých obsahových bodoch. Toto preskúšanie preberie projektová kancelária dotýčnej partnerskej organizácie alebo vyučujúci zodpovedný za výcvik. Preštudovaný materiál bude reflektovaný so zreteľom na pojem vzdelávanie projektu ELLA. Náhradná činnosť môže byť aplikovaná maximálne u dvoch modulov.

Na to, aby bolo v rámci projektu a pre získanie certifikátu ELLA uznané iné obdobné školenie, ktoré dobrovoľník absolvoval v minulosti, je potrebný súhlas organizácie, ktorá projekt realizuje. V každom prípade však musí byť zabezpečený súlad s vzdelávacím konceptom špecifickým pre projekt ELLA.

Školiace moduly a metódy

Každý modul tvorí jeden tematický blok a obsahuje štyri učebné zložky resp. 3 až 4 hodiny vyučovania. Moduly sa môžu vzájomne kombinovať, napr. dva moduly môžu byť odprednášané v jeden deň. Okrem toho sa môžu aj deliť a napr. sa konať dva večery po dvoch hodinách. Povinné moduly obsahujú tieto témy:

- Staroba v spoločnosti – spoločensko-politická situácia starých ľudí, pojem vzdelávanie
- Proces starnutia I – psychologické zmeny v starobe
- Proces starnutia II – sexualita v starobe a psychické ochorenia v starobe, sprevádzanie pri umieraní
- Komunikácia I – základy
- Komunikácia II – vedenie rozhovoru
- Ja ako sprostredkovateľ vzdelávania – reflexia vlastnej role

Opierajúc sa o predstavený pojem vzdelávania sú v rámci prípravy dobrovoľníkov využívané rôznorodé metódy vzdelávania dospelých:

- teoretické príspevky a odborné vstupy
- príklady z praxe
- individuálne a skupinové rozhovory alebo diskusné stretnutia
- praktické cvičenia a rolové hry
- cvičenia vnímania a komunikácie, relaxačné cvičenia
- analýzy a spätná väzba

³ Pozri servisnú časť

- štúdium literatúry
- reflexia praxe

Počas školenia je potrebné vytvoriť atmosféru, ktorá účastníkov motivuje k aktívnemu zapájaniu sa. Účastníci majú takisto dostať možnosť osvojiť a prehliť si učebnú látku cez cvičenia a praktickú skúsenosť.

Supervízia

Doplnením modulárneho výcvikového kurzu je absolvovanie praxe. Táto prax musí byť absolvovaná v inštitúciách, ktoré sa podieľajú na projekte ELLA. Dĺžka praxe bude dohodnutá medzi prevádzkou zariadenia a absolventom kurzu.

Počas vzdelávania sú dobrovoľníci pripravovaní na svoje praktické pôsobenie a takisto sú vyzývaní, aby reflektovali vlastné skúsenosti. Okrem toho je počas výcviku k dispozícii odborná supervízia, ktorá slúži na diskusiu o otázkach, problémoch a skúsenostiach, ktoré nemohli byť kvôli nedostatku času prebraté na školení. Počas kurzu sa dobrovoľníci takisto zúčastňujú intervízných skupín. Odporúčané je aj ďalšie vedenie skupín po ukončení výcviku, pretože sa to považuje za spôsob podpory a pomoci dobrovoľníkom v rámci ich reálneho fungovania v zariadení.

Certifikácia

Dosiahnutie učebných cieľov účastníkov je zisťované prostredníctvom spätnej väzby – vďaka nej sa zistí, či účastníci dosiahli vzdelávacie ciele a môžu byť kvalifikovaní na sprostredkovateľov vzdelávania. Tento proces takisto objasní kde a do akej miery je potrebné ďalšie vzdelávanie. Okrem toho bude vyjasnené, či a v ktorých oblastiach je potrebné ďalšie vzdelávanie, a čo si z hľadiska svojej práce prajú dobrovoľníci.

Školenie je oficiálne ukončené odovzďávaním certifikátov realizované v rámci kurzu alebo prostredníctvom slávnostného ceremoniálu.

Aby bol popis projektu úplný, radi by sme Vám predstavili partnerov projektu ELLA a objasnili ich úlohy.

Organizácia projektu: Partneri a úlohy

Za koordináciu a manažment projektu ELLA je zodpovedná sociálna organizácia protestantskej cirkvi v severnom Porýní – Vestfálsku – Diakonia evanjelickej cirkvi Vestfálska, pričom projektovou líderkou je pani Katja Alfing. Diakonia evanjelickej cirkvi Vestfálska je ako člen krajského pracovného kolektívu vrcholových spolkov bezplatnej sociálnej starostlivosti v Severnom Porýní a Vestfálsku, a ako partner politiky a iných verejných služieb zodpovedná za organizáciu, kontrolu a rozvoj sietí sociálnych služieb. Takisto je zodpovedná za kontrolu a kvalifikáciu miestnych sociálnych organizácií a podporuje ich štrukturálny rozvoj, ktorý zahŕňa podporu programov, inovatívnych opatrení a projektov.

Partneri projektu

Partnermi projektu ELLA sú:

1. Diakonia Gütersloh, registrovaný spolok

Spolok je činný v takých oblastiach ako napríklad domáca opatrovateľská starostlivosť alebo denná stacionárna starostlivosť o seniorov, rovnako ako aj všeobecná humanitárna pomoc a vzdelávacia podpora pre mladých ľudí. Jednou z hlavných oblastí práce tejto organizácie je podpora dobrovoľníctva. Sem patria projekty ako *Centrum dobrovoľníctva*, *Akcia pauza* (dobrovoľníci pomáhajúci členom rodiny, ktorí sa starajú o iného chorého alebo postihnutého člena rodiny, a preto potrebujú oddych) a *Servisná kancelária SESA* (informácie o význame dobrovoľníctva v stacionárnych zariadeniach, školenia dobrovoľníkov, vývoj kvalitatívnych štandardov k vzdelávaniu, supervízii a certifikácii dobrovoľníkov). Diakonia Gütersloh zamestnáva 150 pracovníkov vo svojich 17 pôsobiskách.

2. Výskumná spoločnosť pre gerontológiu, registrovaný spolok, Dortmund

Toto zariadenie bolo založené v roku 1990 ako kontaktný bod pre sociálnogerontologický výskum a poradenstvo. V roku 1992 toto združenie založilo Inštitút gerontológie, ktorý slúži na tvorbu koncepcií a realizáciu sociálno-gerontologických výskumných projektov. Ako prejav úzkej vedeckej spolupráce inštitútu s Dortmundskou technickou univerzitou má tento inštitút od roku 1995 štatút asociovaného výskumného inštitútu.

3. Žiť spolu – Organizácia bývania s opaterou spol. s r.o., Grác/Rakúsko

Táto organizácia existuje od roku 2000 a vznikla z vlastnej iniciatívy niekoľkých osôb, ktoré chceli zmeniť podmienky v ubytovacích a opatrovateľských zariadeniach pre starých ľudí. Na začiatku práce stála vízia vybudovať najprv v Gráci a potom v celom Štajersku pre starých ľudí, ktorí potrebujú podporu, malé štruktúrované formy bývania a opateru. K tomu patrí na jednej strane adekvátne bývanie a na strane druhej koncept starostlivosti, ktorý môže zohľadniť potreby jednotlivých obyvateľiek a obyvateľov týchto zariadení. Ku konceptu opateru patrí aj integrácia dobrovoľníkov. Od roku 2001 je spolok členom rakúskej Diakonie (protestantská sociálna organizácia v Rakúsku). Po otvorení prvého domu s opaterou pre seniorov v roku 2003 spolok vybuďoval ďalších šesť podobných rezidií pre seniorov po celom Štajersku a plánuje postaviť ďalšie.

4. Občianske združenie C.A.R.D.O., Bratislava/Slovensko

Cieľom tejto organizácie je poskytovať informácie a vzdelávanie napríklad farnostiam, združeniam, verejným inštitúciám, školám, podnikateľom a jednotlivcom v oblasti medzinárodnej spolupráce a pomoci pri rozvoji dobrovoľníckych aktivít a školení dobrovoľníkov. C.A.R.D.O. pracuje s dobrovoľníkmi a vytvára priestor pre aktivity dobrovoľníkov a dobrovoľníckych organizácií. Organizácia má dvoch zamestnancov na plný a štyroch na polovičný úväzok. Kompetencie tejto organizácie sú založené na vzdelávaní, nábore dobrovoľníkov pre sociálnu prácu, mobilite a vzťahoch s verejnosťou. Pracovníci tohto združenia majú skúsenosti s prácou s verejnosťou, vedením seminárov a koordinačnou činnosťou.

5. Európske centrum dobrovoľníctva – CEV, Brusel/Belgicko

CEV je európsky spolok zastrešujúci dobrovoľnícke centrá, zjednocujúci 35 členských organizácií z viac ako 20-tich európskych krajín (a Izraela), ktoré chcú vďaka svojej európskej reprezentácii spoločne podporovať dobrovoľnícku a občiansku angažovanosť na európskej úrovni. Členmi sú dobrovoľnícke centrá a siete pre občiansku angažovanosť na národnej, regionálnej a lokálnej úrovni. CEV zastupuje ich potreby a požiadavky voči európskym inštitúciám. CEV je zároveň fórom pre výmenu informácií medzi členmi v oblasti manažmentu, „best practices“ a politiky na podporu občianskej angažovanosti a dobrovoľníckej činnosti. Podporuje sieťovanie členských organizácií a tvorbu európskych projektov. Vďaka tomuto prístupu všetci členovia vzájomne profitujú a vytvárajú európsku pridanú hodnotu pre svoju prácu.

CEV delegovalo niektoré úlohy súvisiace s účasťou v tomto projekte na niektoré svoje členské organizácie (viď. strana 42).

6. Švajčiarsky spolok pre ďalšie vzdelávanie – SVEB, Zürich/Švajčiarsko

SVEB je činný v oblasti politiky vzdelávania, vývoja inovácií a služieb.

Pod vzdelávaco-politickou prácou SVEB sa rozumie:

- účasť na politických procesoch (zákony) a tvorba stanovísk
- spolupráca v grémiách a komisiách
- poradenstvo, expertízy, vypracovanie správ
- projekty, zasadnutia
- lobbying
- práca s verejnosťou
- sieťovanie na medzinárodnej úrovni

V oblasti vývoja a inovácií sa tento spolok okrem iného v rámci projektov venuje overovaniu nových postupov. V oblasti služieb majú členovia SVEB k dispozícii rozličné informačné zdroje. Spolupracujúcimi partnermi SVEB-u sú domovy dôchodcov mesta Zürich (AHZ). AHZ

je zodpovedná za manažment 27 domovov dôchodcov, v ktorých žije okolo 2 000 seniorov. Švajčiarski partneri sa zúčastňujú na všetkých vývojových a testovacích fázach projektu.

Úlohy a spolupráca partnerov projektu

Na začiatku realizácie projektu bola s partnermi projektu uzavretá dohoda vyjasňujúca vnútorné vzťahy. Obsahovala zabezpečenie právneho rámca, úlohy a povinnosti všetkých partnerov projektu a projektových koordinátorov, rovnako ako aj finančné postupy.

Závazné postupy boli odsúhlasené všetkými partnermi projektu. Koordinátori projektu a partner projektu Diakonia Gütersloh sa napríklad dohodli na realizácii dvojhodinových stretnutí raz do mesiaca. Stretnutia všetkých projektových partnerov (nadmárodné stretnutia) sa uskutočnili štyrikrát počas realizácie projektu. Prvé z týchto stretnutí sa konalo v januári 2006 v Múnsteri. Tu sa okrem iného prediskutoval jeden zo základov projektu – pojem vzdelávanie pre starých ľudí a ľudí trpiacich demenciou. Ďalšie stretnutie sa konalo v septembri 2006 v Rakúsku. Obsahom tohto stretnutia bolo prepracovanie pojmu vzdelávanie pre špecifické potreby projektu a prediskutovanie osnov. Hlavná komunikácia prebiehala počas celého projektu telefonicky a e-mailom.

Na začiatku roku 2006 boli v spolupráci s PR tímom a jednou externou firmou vyvinuté PR materiály (logo, listový papier pre všetkých partnerov, letáky, a pod.). V marci 2006 bol partnermi projektu prijatý pojem vzdelávanie, ktorý bol ku koncu roku opätovne prepracovaný. Vysvetlenie pojmu spolu s anglickým prekladom a osnovami si môžete stiahnuť aj z domovskej web stránky projektu: www.projekt-ella.eu.

Okrem toho bola v marci 2006 záväzne dohodnutá spolupráca so Švajčiarskym spolkom pre vzdelávanie. Spolupráca tohto partnera projektu nie je financovaná zo zdrojov EÚ, ale zo zdrojov švajčiarskej federácie. Jedna z hlavných aktivít spolku v rámci projektu bol vývoj a aktualizácia internetovej stránky ELLA, pričom náklady prebral SVEB.

Kvalifikácia dobrovoľníkov získaných partnermi projektu sa uskutočnila v partnerských krajinách v priebehu roku 2006. Zároveň boli vytvorené a zrealizované školiace kurzy pre seniorov a ľudí trpiacich demenciou.

Vyššie menované produkty vyvinuté v rámci projektu boli preverené partnermi projektu a rozšírené do približne 20-tich členských krajín Európskej únie.

Všetkých záujemcov – inštitúcie starostlivosti o seniorov, rovnako ako aj multiplikátorov a potenciálnych dobrovoľníkov – bude určite zaujímať nasledujúca praktická časť. Obsahuje praktické skúsenosti a odporúčania z realizácie konkrétnych projektov. Popri zdokumentovaní zrealizovanej práce tam nájdete aj množstvo podnetov a nápadov, na to, ako možno iniciovať a koordinovať dobrovoľnícke aktivity so seniormi.

Časť II: Praktický návod

Rýchly prehľad

Táto časť predstavuje a sumarizuje skúsenosti získané počas realizácie projektu ELLA. Môžete tu nájsť konkrétne odporúčania pre realizáciu projektu, ktoré boli partnermi projektu ELLA odskúšané a zhodnotené ako užitočné. Na jednej strane tento prehľad poskytuje informácie a vhlad do všetkých potrebných a vhodných krokov realizácie projektu, na druhej strane obsahuje užitočné inštrukcie pre ktorýkoľvek stupeň realizácie procesov v rámci projektu ELLA.

Či stojíte na začiatku projektu, či ste v strede jeho realizácie alebo iba chcete získať prehľad o tom, čo potrebujete zväziť, ak sa do niečoho podobného chcete zapojiť, v tejto časti nájdete cenné návrhy a opisy metód, ktoré boli overené v praxi. Pomôže vám to ušetriť čas a vyhnúť sa chybám. Ak sa chcete podeliť s nejakým vašim novým návrhom alebo nápadom, tím ELLA sa bude vždy zaujímať o spôsoby, ktorými môže zlepšiť svoju prácu.

Zároveň Vám odporúčame, aby ste si takisto prečítali správy a praktické inštrukcie, ktorými do tohto manuálu prispeli všetci partneri projektu ELLA, a ktoré sú obsiahnuté v časti II., pretože tieto informácie potvrdzujú dôležitosť celoživotného vzdelávania pre seniorov, ktoré presahuje čisto intelektuálne pochopenie. Okrem toho rôzne prístupy partnerov dokazujú, že existuje viac ako len jedna správna cesta, a že veľa ciest môže za pomoci tvorivých nápadov a osobného nasadenia viesť k cieľu.

Prehľad sa skladá z troch častí:

1. Prípravné práce
2. Nábor dobrovoľníkov
3. Školenie, výber a supervízia dobrovoľníkov

Prípravné práce

Prehľad prípravných prác je rozdelený do dvoch oblastí: na jednej strane ide o úlohy tímu ELLA a na strane druhej o úlohy, ktoré realizovali participujúce inštitúcie. Na nasledujúcich stranách ich nájdete vždy oproti sebe.

Nábor dobrovoľníkov

Kým prípravné práce mohli byť rozdelené medzi tím ELLA a participujúce inštitúcie, snahy potrebné na získanie dobrovoľníkov sú vo väčšine prípadov identické pre obe organizácie, a preto môžu byť zosumarizované. Podstatnou je však úzka spolupráca medzi oboma organizáciami. Rýchly prehľad sa zameriava na potenciálne cieľové skupiny (na ľavej strane) a odporúčané metódy náboru dobrovoľníkov (na strane pravej).

Školenie, výber a supervízia dobrovoľníkov

V oblasti školenia, výberu a (veľmi dôležitej) supervízie sprostredkovateľov vzdelávania musí tím ELLA takisto spolupracovať s participujúcimi inštitúciami. V tomto prípade bol rýchly prehľad usporiadaný tak, aby vám poskytol detailné informácie o tréningových postupoch (vľavo) a potrebným výberom a supervíziou dobrovoľníkov (vpravo).

Prípravné práce - Tím ELLA

Vyhľadanie vhodných domovov dôchodcov a iných inštitúcií, ktoré sa zaujímajú o spoluprácu

- Použite existujúce siete: vzbudte záujem medzi inštitúciami pracujúcimi v rovnakej oblasti ako vy prostredníctvom osobných kontaktov, telefonátov, alebo e-mailov. Takisto zvažte osobné kontakty, keďže prostredníctvom nich môžete takmer vždy nájsť kontakt na niekoho, kto by sa o projekt ELLA mohol zaujímať.
- Spojte sa napríklad s kazateľmi, opatrovateľskými službami, miestnymi cirkevnými organizáciami alebo inými organizáciami poskytujúcimi sociálne služby, ktoré poznajú vhodné inštitúcie alebo osoby a sú ochotné nadviazať s nimi kontakt.
- Naštartujte telefonickú kampaň: vyhľadajte inštitúcie vo vašom okolí, ktoré by mohli byť vhodné a zatelefonojte ich manažérom, aby ste ich poinformovali o programe a / alebo o jeho výhodách.
- Naštartujte PR kampaň: najprv požiadajte miestne a regionálne médiá, aby publikovali správu o projekte ELLA, s cieľom osloviť potenciálnych dobrovoľníkov a vhodné inštitúcie.

Príprava základných materiálov

- Pripravte a vytlačte formuláre zmluvy medzi dobrovoľníkmi a inštitúciami (podľa špecifikácií projektu ELLA).
- Vytvorte identifikačné preukazy a menovky pre dobrovoľníkov.
- Pripravte zoznam dobrovoľníkov (obsahujúci ich nápady a prania)
- Pripravte a zorganizujte „dobrovoľnícke centrum“ (a databázu) pre získanie a zarezervovanie vhodných sprostredkovateľov vzdelávania.

Realizácia projektu

- Vytvorte stále kontaktné body v rámci tímu ELLA (kontaktnú osobu) pre inštitúcie aj dobrovoľníkov.
- Najmite koordinátora dobrovoľníkov pre každú z participujúcich inštitúcií.
- Nájdite vhodných trénerov a informujte ich o filozofii projektu ELLA.
- Vytvorte časový harmonogram pre školenia.
- Poskytnite alebo zarezervujte miestnosť pre realizáciu školení.
- Stanovte časový harmonogram pre celý projekt.
- Prezentujte projekt ELLA na verejnosti prostredníctvom oficiálneho otvorenia projektu (zaslanie pozvánok prominentným osobám, multiplikátorom, potenciálnym dobrovoľníkom, zástupcom inštitúcií, médiám, atď.)

Prípravné práce

Informujte a vyškóte zamestnancov spolupracujúcich inštitúcií

- Prezentaťte a vysvetlite im vzdelávací koncept ELLA.
- Zabezpečte podporu a supervíziu pre dobrovoľníkov v inštitúcií, okrem iného určte osobu, ktorá bude pravidelne za túto úlohu zodpovedná.
- Informujte zamestnancov o úlohách a službách, ktoré poskytujú dobrovoľníci (vrátane medzinárodných skúseností).

Prediskutujte so zamestnancami inštitúcií (vrátane administratívy) ľudské aspekty

- Zabezpečte informovanosť o limitoch profesionálnej služby.
- Otvorte sa novým myšlienkam.
- Uvedomte si vlastnosti dobrovoľníkov.
- Privítajte dobrovoľníkov ako partnerov (spolupracovníkov).

Zabezpečte realizáciu úvodných rozhovorov s dobrovoľníkmi

- Vyčleňte si dostatočný čas na dôkladný rozhovor.
- Poskytnite uvoľnenú a priateľskú atmosféru.
- Povzbudzujte dobrovoľníkov, aby hovorili o svojich motívoch (o tom, prečo sa zaujímajú o dobrovoľnú prácu a chcú sa stať sprostredkovateľmi vzdelávania, ich nápadoch, očakávaniach, obavách a pod.). Odpovede si zaznačte.
- Poskytnite dobrovoľníkom informačné materiály o inštitúcií a projekte ELLA.
- Pripravte prehliadku po inštitúcií a príležitosť na krátky rozhovor so zamestnancami a klientmi inštitúcie.

Nábor dobrovoľníkov – potenciálne cieľové skupiny

Jasne zadefinujte ciele a cieľové skupiny, definície si zapíšte

- Zistite, ktorý typ pomoci je v skutočnosti požadovaný alebo želaný zo strany domova dôchodcov.
- Špecifikujte, ktoré (nové) nápady budú realizované. Rozmýšľajte a urobte si poznámky o vhodných cieľových skupinách.
- Uvedomte si, ktoré požiadavky majú dobrovoľníci spĺňať (v niektorých prípadoch môže byť potrebné alebo môže byť výhodou odborné vzdelanie).
- Nezabúdajte na to, akého pohlavia sú vaši dobrovoľníci (z hľadiska neskorších úloh, ale najmä pri umiestnení a náboře dobrovoľníkov z čisto ženských alebo čisto mužských skupín/klubov).

Nájdite cieľové skupiny, zostaňte v kontakte s kontaktnými osobami, pravidelne si robte záznamy

- Oslovte ľudí, ktorí sú napojení na seniorov (príbuzní a priatelia klientov domovov dôchodcov, ktorí prídu na návštevu, pretože sú často ochotní zaviazat' sa k návštevám aj mimo bežných návštevnych hodín.)
- Vzbudte záujem u mladých ľudí v školách a mládežníckych skupinách (napríklad prostredníctvom stáže).
- Vyhľadajte ľudí, ktorí už sú zapojení do iných oblastí dobrovoľnej práce, ktorým robí potešenie, keď môžu pomáhať iným, informujte sa u rôznych existujúcich sietí.
- Preskúmajte kluby a združenia, ktorých členmi boli klienti inštitúcie v minulosti.
- Nakontaktujte sa na miestne cirkevné organizácie, sociálne organizácie a prezentujte im koncept projektu ELLA.
- Navštívte miesta často navštevované seniormi ako napríklad kluby dôchodcov, miesta, kde sa dôchodci stretávajú.

Nábor dobrovoľníkov – odporúčané metódy

Zamerajte sa na osobné kontakty

- Stretnite sa s cieľovými skupinami v ich prostredí, v miestach, kde môžete nájsť potenciálnych dobrovoľníkov.
- Pozvite cieľovú skupinu na úvodné stretnutie, na ktorom budú odprezentované informácie o projekte – ak je to potrebné, aj prostredníctvom kontaktných osôb.
- Odprezentujte projekt v rámci informačných stánkov na mestských festivaloch alebo podobných verejných podujatiach.
- Prezentujte sa na vašich vlastných verejných podujatiach.
- Distribuuje propagačné a informačné materiály na verejných podujatiach.
- Ponúknite skúšobné tréningy.
- Šírte informácie o projekte ELLA prostredníctvom multiplikátorov (kázatelia, sociálni pracovníci, osoby, ktoré už vykonávajú dobrovoľnícku činnosť – napríklad v nemocniciach alebo opatrovateľských zariadeniach). Dajte dobrovoľníkom mená a adresy kontaktných osôb, s ktorými sa potenciálni dobrovoľníci môžu spojiť. Poskytnite im informačné materiály na ďalšiu distribúciu.
- Rozpošlite e-maily priamo dobrovoľníkom, ktorých poznáte osobne a vašim osobným známym (a požiadajte ich, aby informácie o projekte poslali ľuďom, ktorých poznajú).
- Rozpošlite osobné listy všetkým dobrovoľníkom pracujúcim so seniormi, ktorých poznáte.
- Rozdistribuuje informačné materiály na valných zhromaždeniach združení aktívnych v oblasti dobrovoľníctva (napr. prostredníctvom informačných stánkov, plagátov a pod.).
- Získajte osobnosti a prominentov, ktorí môžu v rámci projektu fungovať ako multiplikátori.
- A posledná, ale nemenej dôležitá vec: šťastní a spokojní ELLA dobrovoľníci sú tou najlepšou reklamou vašej myšlienky.

Využite PR komunikačné médiá

- Pripravte tlačové správy, zrealizujte rozhovory a publikujte informácie o podujatiach v miestnej/regionálnej tlači, rozhlase a televízii.
- Publikujte správy o projekte v časopisoch a newslettroch inštitúcií.
- Propagujte projekt na nástenkách a výveskách rôznych relevantných inštitúcií.
- Umiestnite a/alebo rozdistribuuje plagáty, letáky a brožúry na rôznych verejných podujatiach (napr. podujatia miestnej cirkvi, obchodné trhy, prednášky, školenia, konferencie, v opatrovateľských zariadeniach, nemocniciach, kostoloch a pod.)
- Umiestnite reklamu v miestnych novinách (načasovanie: zhruba dva týždne pred prvým informačným podujatím.)

Školenie dobrovoľníkov

Povinné vzdelávacie moduly

- Staroba v spoločnosti – spoločensko-politická situácia starých ľudí, pojem vzdelávanie
- Proces starnutia I – psychologické zmeny v starobe
- Proces starnutia II – sexualita v starobe a psychické ochorenia v starobe, sprevádzanie pri umieraní
- Komunikácia I – základy
- Komunikácia II – vedenie rozhovoru
- Ja ako sprostredkovateľ vzdelávania – reflexia vlastnej role

Voliteľné moduly

- Smútenie a komunikácia s pozostalými a priateľmi
- Integrácia dobrovoľníkov do inštitúcií
- Práva a povinnosti dobrovoľníkov
- Zmluvy medzi inštitúciami a dobrovoľníkmi
- Duchovné vedenie
- Psychologická prvá pomoc
- Formy ubytovania pre seniorov
- Používanie kompenzačných pomôcok
- Tréning pamäte
- Tancovanie v sede
- Malý školiaci modul – profesionálny takt
- Malý školiaci modul – „noví“ seniori

Spätná väzba

- Spätná väzba od dobrovoľníkov a ich trénerov prispieva k neustálemu zlepšeniu školiacich kurzov.

Výber a supervízia dobrovoľníkov

Zrealizujte úvodné rozhovory a vyberte dobrovoľníkov

- Pripravte si dotazníky a ujasnite si otázky, ktoré neboli dostatočne zodpovedané písomne v dotazníku.
- Špeciálnu pozornosť venujte tomu, aké predstavy majú potenciálni dobrovoľníci o senioroch (ich reakcie, postoje, vzhľad, a pod.) a ujasnite si aký význam zohráva vzájomné vzdelávanie v očiach dobrovoľníkov.
- Nechajte dobrovoľníkov, aby vám povedali, prečo sa o dobrovoľnícku aktivitu zaujímajú, prečo sa chcú stať sprostredkovateľmi vzdelávania, alebo aké očakávania a obavy majú (v snahe ujasniť si ich pozíciu a vyhnúť sa patologickej motivácii).
- Zaznačte si dôležité informácie získané počas interview.
- Identifikujte schopnosti (zdroje) a obmedzenia každého z dobrovoľníkov, poznačte si ich.
- Spoločne preskúmajte oblasti budúcej činnosti.
- Uzavrte jasnú zmluvu s každým dobrovoľníkom.
- Poskytnite dobrovoľníkom informačné materiály.
- Tam kde je to potrebné, odmietnite ponuku služby (alebo navrhnite skúšobnú zmluvu v rámci časového limitu).

Poskytnite dobrovoľníkom supervíziu

- Pravidelná supervízia dobrovoľníkov je založená na kurikule a následná supervízia je poskytovaná kontaktnou osobou zo strany inštitúcie a/alebo ELLA tímu.
- Na pravidelných skupinových stretnutiach, spoločných oslavách a večerných párty môžu byť prediskutované otázky a problémy štýlom vzájomného poradenstva medzi dobrovoľníkmi.

Vyjadrite uznanie a vďaku

- Ukážte dobrovoľníkom, že si ich vážite a ste im vďační prostredníctvom slávnostného odovzdávania certifikátov, zmienkami v tlači, v iných publikáciách a priamym „ďakujem“ (zaslaním pohľadníc pri zvláštnych príležitostiach, pozývaním dobrovoľníkov na zamestnanecké oslavy v inštitúcií, darovaním nákupných poukážok, a pod.) a uznanlivým rozlúčením sa s bývalými dobrovoľníkmi.
- Na dôkaz vlastnej pozície a z dôvodov legitímácie by mali byť dobrovoľníkom poskytnuté formálne zmluvy, certifikáty dobrovoľníckej služby a vizitky.

Poskytnite dobrovoľníkom poistenie

- Dobrovoľníci by mali byť poistení proti nehodám, verejným pohľadávkam, takisto automobilovým nehodám zavineným treťou osobou (tam, kde je to potrebné). Mali by takisto mať prístup k bezplatnému právnomu poradenstvu pre prípad škody.

Realizácia myšlienky projektu partnerskými organizáciami

Na úvod zopár postrehov...

Táto časť predstavuje a sumarizuje úspechy a výsledky práce všetkých zúčastnených organizácií. Zozbierané skúsenosti ústia do konkrétnych odporúčaní pre ľudí a inštitúcie, ktorí sú prívržencami myšlienky celoživotného vzdelávania a považujú ju za silný a životaschopný koncept. V praxi overené postupy umožňujú inštitúciám plynulé a efektívne zavedenie plánu získavania, zaškolenia a sprevádzania dobrovoľníkov a dobrovoľníčok ako sprostredkovateľov vzdelávania. Predtým, ako začnete túto časť čítať, by ste si mali uvedomiť nasledovné skutočnosti:

Príručka sa v podstate obracia na dve cieľové skupiny: na jednej strane na inštitúcie pracujúce so seniormi a opatrovateľské zariadenia a na strane druhej na aktívnych alebo potenciálnych dobrovoľníkov a multiplikátorov, čiže ľudí a organizácie, ktorí môžu myšlienku projektu ELLA šíriť ďalej. Zatiaľ, čo jedni projekt ELLA koordinujú a riadia, tí druhí sú dôležitými z hľadiska plnenia cieľov projektu.

Organizácie podieľajúce sa na projekte zosumarizovali svoje skúsenosti a odporúčania z ich vlastného pohľadu – inak by to vlastne ani nebolo možné. To znamená, že hovoria o dobrovoľníkoch a multiplikátoroch, nie *ku* nim. Ak patríte k druhej skupine adresátov, nájdete cestu k projektu ELLA, tak, že budete nasledovať odporúčania a postupy v opačnom smere. Stručne povedané: najprv sa dozviete o projekte ELLA z počutia, alebo vďaka prečítanému textu, následne sa dozviete, aké sú možnosti a obrátite sa na adresy uvedené v príručke alebo iných materiáloch, až kým sa nedostanete k iniciátorom projektu. Ak sa na vás nikto z iniciátorov nenakontaktuje, prevzmite iniciatívu sami – máte predsa čo ponúknuť!. Na nasledujúcich stranách sa dozviete ako projekt ELLA funguje. Zariadeniam starostlivosti o seniorov, ktoré majú o prevzatie a realizáciu projektu záujem odporúčame sledovať kroky navrhované v tejto príručke – od prvej iniciatívy až k certifikácií dobrovoľníkov. Materiály, ktoré nájdete v servisnej časti Vám v tom môžu pomôcť.

Zároveň si treba uvedomiť, že každý partner projektu mal inú východiskovú situáciu. Podmienky a zvyky sa v jednotlivých krajinách značne líšia. Niektoré inštitúcie mali už na začiatku projektu rozsiahle skúsenosti s nasadením dobrovoľníkov do oblasti starostlivosti o seniorov, kým iné organizácie začínali úplne od nuly. Z týchto odlišností pramení veľká rôznorodosť informácií o realizácii projektu jednotlivými organizáciami, ale zároveň to predstavuje aj veľkú príležitosť, pretože všetky príklady poskytujú užitočné odporúčania a pomoc pre vstup do projektu z rôznych východiskových situácií a dokazujú, že do projektu ELLA sa oplatí vstúpiť nezávisle od toho, v akom štádiu vývoja sa vaša organizácia nachádza.

Napokon aj vďaka tej istej spoločnej úlohe - a síce úspešne zrealizovať projekt ELLA – došlo aj k tomu, že sa mnohé odporúčania často prekrývajú. Niektoré z týchto odporúčaní sú výsledkom určitých postupov a štandardov, ktoré boli vypracované partnermi spoločne, ako napríklad školiace moduly, iné sa prekrývajú z toho dôvodu, že určité aktivity jednoducho dávajú zmysel a sú logické v ktoromkoľvek prípade. Aby sa zachoval individuálny charakter jednotlivých správ, upustili sme od ich zrovnávania. V každom prípade – na začiatku tejto príručky, ktorá by vám mala pomôcť získať rýchlu orientáciu ohľadom úloh, ich plánovania a realizácie, nájdete zoznam všeobecných odporúčaní, ktoré sa vzájomne neprekrývajú.

Na ďalších stranách nájdete skúsenosti a odporúčania partnerov projektu z Bratislavy, Bruselu, Grácu, Güterslohu a Zürichu⁴, ako aj stručné informácie o Európskom dobrovoľníckom centre (CEV) v Bruseli a takisto o spolupracujúcom partnerovi – the Associació Catalana de Familiars (AC-FUC) z Barcelony, ktorí projekt ELLA podporili najmä prostredníctvom poskytnutia odborných rád. V nasledujúcej časti podávajú zúčastnené inštitúcie správu o tom, čo ich presvedčilo, aby sa projektu ELLA zúčastnili, aké základné úvahy ich zamestnávali, aké snahy podnikli, aby dobrovoľníkov získali, vyškolili a poskytli im potrebnú podporu. Okrem toho prichádzajú k slovu aj účastníci projektu - dobrovoľníci, ale aj klienti domovov pre seniorov. Z týchto krátkych momentiek sa dozviete veľmi veľa o odvedenej práci a predovšetkým o tom, do akej miery je pre obe strany prínosný proces vzdelávania, ktorý v rámci projektu prebehol. Zaujímá Vás to? Tak neprestávajte čítať!

⁴ V abecednom poradí

Výmena skúseností

Správy, ktoré nájdete v tejto časti sú zaujímavým čítaním, pretože uvádzajú konkrétne príklady toho, ako veľa je možné dosiahnuť nezávisle do všetkých odlišností, ak je úsilie realizujúcej organizácie koncentrované. Odporúčania projektových partnerov môžu byť chápané ako príprava na prácu pre zariadenia starostlivosti o seniorov zaujímajúce sa o projekt a výber materiálov, ktorý môžete nájsť v servisnej časti tejto príručky môže byť využitý s cieľom zvýšiť efektivitu práce a ušetriť čas. Všetky uvedené inštitúcie vám radi pomôžu a môžete ich v prípade potreby kontaktovať ako kontaktných partnerov v rámci ich krajiny pôsobenia.

C.A.R.D.O. – Zámocká 3, 81101 Bratislava, Slovensko

Čo nás motivuje

Na Slovensku sú témy starnutia a staroby tematikou odsúvanou do úzadia, a to i napriek všeobecne známemu demografickému faktu, že u nás dochádza k starnutiu obyvateľstva. Naša spoločnosť vytláča neproduktívnych ľudí na okraj, do emocionálnej a sociálnej izolácie a odkázanosti na seba samých.

Vo väčších mestách sa stretávame s čoraz väčším dopytom po umiestňovaní seniorov do Domovov dôchodcov alebo poskytnutí opatrovateľskej služby. Ešte donedávna, a v prípade vidieku to platí aj dnes, žili starí rodičia spolu so svojimi deťmi a vnúčatami v spoločných domácnostiach. Postupne sa situácia mení, mladí ľudia odchádzajú z domu za prácou do väčších miest, vytvárajú si vlastnú domácnosť, často vzdialenú mnoho kilometrov od svojich rodičov. V prípade choroby alebo trvalého zhoršenia stavu sa deti zmobilizujú a vo väčšine prípadov sa o svojich starých rodičov naďalej starajú. Rodinné púť sú na Slovensku veľmi silné a súvisia s tradičnými viacgeneračnými rodinami, ktoré v minulosti žili spolu v jednej domácnosti. Vzájomná starostlivosť viacgeneračných rodín pre Slovensko typická spôsobuje, že pre „deti“ je často emociálne neúnosné nepostarať sa o rodičov a zveriť ich Domovu dôchodcov. Ak sa tak stane, je to v mnohých prípadoch z dôvodu ťažkého zdravotného stavu, ktorý deti nemôžu časovo a odborne zvládnuť. Seniori teda prichádzajú do zariadenia až vtedy, keď sa už o seba nedokážu postarať – mnohokrát majú stanovené najmenej dve náročné diagnózy.

Okrem tradičných rodinných pút je ďalšou prekážkou odstránenia strachu seniorov voči bývaniu v domovoch dôchodcov, úroveň či kvalita bývania v týchto zariadeniach. Mnohé z nich, a to najmä bývalé štátne a súčasne samosprávne zariadenia majú nízku úroveň poskytovaných služieb, ktorá sa nedá porovnať s prístupom v súkromných zariadeniach alebo v zariadeniach v zahraničí. Nízka kvalita spôsobuje ešte väčší strach zo staroby, väčšiu izolovanosť a obmedzuje sa na poskytovanie základných služieb ako sú bežné zdravotnícke úkony, hygiena a stravovanie. V niektorých domovoch dôchodcov sa však začínajú rozvíjať už aj mnohé nové prístupy, a to rôzne formy ergoterapie, arteterapie, psychologickéj pomoci, ponuka spoločenských programov a pod.

Napriek prítomnosti personálu sa seniori v týchto zariadeniach cítia osamelí. Personál im popri vysokej zaťažnosti často zabezpečuje splnenie najzákladnejších životných potrieb: bežných zdravotníckych úkonov, umývania, ošatenia, podávania nápojov a jedál. Seniorom v sociálnych zariadeniach chýba ľudský dotyk, slovo, úsmev, pomocná ruka, objatie, psychická a emocionálna podpora, informácie o svete navôkol a kontakt s inými ľuďmi, s ktorými sa počas svojho predchádzajúceho života každodenne stretávali.

Dobrovoľníctvo v projekte ELLA na Slovensku preto predstavujeme ako možné východisko zo samoty a ochabovania duševných a telesných funkcií. Dobrovoľníctvo prináša klientom kontakt s inými ľuďmi žijúcimi za múrmi ich uzavretého sveta. Títo im môžu priniesť ľudské teplo, nádej a možnosť zapojiť sa opäť do diania spoločnosti, teda skvalitniť im posledné dni a roky života.

Východisková situácia

Historický pohľad na vývoj slovenského dobrovoľníctva nám poskytuje jednoznačný dôkaz o tom, že dobrovoľníctvo na Slovensku má dlhodobú tradíciu. Od modelu komunitne zameraného dobrovoľníctva však prechádzame k manažérskemu prístupu, a to najmä v prípade implementácie dobrovoľníckych programov do sociálnych zariadení. Kvalitný manažment dobrovoľníkov je potrebný najmä v prípadoch, keď sa dobrovoľníci stávajú súčasťou väčšej profesionálne vedenej organizácie. Zariadenia, ktoré pracujú priamo s klientmi, si však tento fakt dostatočne neuvedomujú.

Kým OZ. C.A.R.D.O. v Bratislave v Domove dôchodcov Hestia neprinieslo projekt ELLA, nebol v slovenských domovoch dôchodcov vytvorený žiadny dobrovoľnícky program, ktorý by bol kvalitne manažérsky prepracovaný, teda taký, ktorý by obsahoval základné kroky koordinácie dobrovoľníkov, akými sú napr. výber, školenie, supervízia a neustála starostlivosť o dobrovoľníkov. Dôvodov, prečo je to tak, je niekoľko a medzi nimi sú:

- slabá propagácia dobrovoľníctva na Slovensku
- neinformovanosť (dobrovoľníctvo v zariadeniach pre seniorov a nemocniciach pozná verejnosť skôr z amerických filmov ako z reálneho života)
- nízka finančná podpora dobrovoľníckych projektov a profesionálov venujúcich sa dobrovoľníkom
- neochota personálu spolupracovať s dobrovoľníkmi ako dôsledok neznalosti úspechov dobrovoľníckych prác a ako dôsledok slabej informovanosti o tom, ako môže dobrovoľnícky program zvýšiť úroveň života klientov. Jedným z dôležitých faktorov je aj nevedomosť, že prostredníctvom dobrovoľníkov môže zariadenie profitovať. Ďalším zo základných nedostatkov je nevedomosť manažmentu a personálu zariadení o možnosti využitia dobrovoľníkov a neznalosť organizácie prác s dobrovoľníkmi.

Určenie cieľovej skupiny: C.A.R.D.O. a domov dôchodcov Hestia

C.A.R.D.O. je občianske združenie, ktoré sa prioritne venuje rozvoju dobrovoľníctva a hospicového hnutia na Slovensku. Nedisponuje teda konkrétnym sociálnym zariadením pre seniorov, kde by mohol projekt ELLA prebehnúť. Predtým, ako sme začali pracovať na projekte ELLA, sme nemali uzatvorenú spoluprácu so žiadnym domovom dôchodcov v Bratislave. Na začiatku sme prostredníctvom internetu vytipovali niekoľko zariadení v Bratislave a tie sme začali telefonicky oslovovať. Hneď počas prvého telefonického rozhovoru sme hovorili s riaditeľkou Domova dôchodcov Hestia, ktoré funguje približne tri roky. Projekt ju okamžite zaujal. Po telefonáte sme riaditeľke poslali základné informácie o projekte emailom a nasledovne sme sa dohodli na prvom spoločnom stretnutí.

„Profesionálny“ manažment dobrovoľníkov v domovoch dôchodcov priniesol do Bratislavy a na Slovensko práve projekt ELLA. Na Slovensku sme sa totiž doteraz stretli s podobne koordinovaným projektom stretli len pri programe dobrovoľníkov v nemocniciach.

Prípravné práce

Pred tým, ako bol projekt zavedený do praxe, bolo potrebné zrealizovať prípravné práce. Tieto obsahovali:

1. Prípravu základných dokumentov a podkladov:
 - Dohoda medzi dobrovoľníkmi a Hestiou
 - Preukazy a menovky pre dobrovoľníkov
 - Blok na zapisovanie prezencie dobrovoľníkov
2. Realizácia programu bola zabezpečená prostredníctvom:
 - Určenia koordinátora dobrovoľníkov (tým sa stala riaditeľka Hestie)
 - Vyčlenenia priestoru pre dobrovoľníkov
 - Prípravy časového plánu pre realizáciu projektu
3. Informatívne školenie personálu (obzvlášť dôležité) obsahovalo vysvetlenie:
 - Cieľa projektu

- Náboru, výberu a starostlivosti o dobrovoľníkov
- Práce dobrovoľníkov (vrátane príkladov zo zahraničia)

Školením personálu sa začala realizácia projektu ELLA.

Oslovovanie dobrovoľníkov

Po tom, ako bol pevne stanovený termín prvého stretnutia s potenciálnymi dobrovoľníkmi a takisto termín prvých dvoch školení, začali sme s propagáciou projektu, ktorú sme realizovali prostredníctvom:

- rozdávania letákov o projekte ELLA pri verejných akciách počas cca 6 mesiacov (veľtrh sociálnych organizácií, počas prednášok na školách a konferenciách)
- inzerátu na internetových stránkach zameraných na dobrovoľníctvo a seniorov (približne mesiac pred prvým informatívnym stretnutím pre dobrovoľníkov)
- priamych emailov na dobrovoľníkov a známych, ktorí preposielali emaily ďalej (tri týždne pred informatívnym stretnutím pre dobrovoľníkov)
- tlačovej inzercie počas dvoch týždňov v mestskom inzertnom denníku (dva týždne pred informatívnym stretnutím)
- plagátu a inzerátu uverejneným na internete (viď. Servisná časť)

Vďaka náboru prišlo na prvé informatívne stretnutie v máji 10 dobrovoľníčok. Medzi nimi boli aktívne dôchodkyne, ženy v strednom veku i mladé dobrovoľníčky. Ani jedna z dobrovoľníčok doposiaľ nemala žiadnu skúsenosť s dobrovoľníctvom. Po podrobnom informovaní o projekte ELLA (požiadavky, školenie, zavedenie do praxe, a pod.) vyplnili potenciálne dobrovoľníčky dotazník, ktorý pripravila projektová manažérka ELLA v spolupráci so supervízorkou a riaditeľkou Hestie (koordinátorkou dobrovoľníkov).

Výber dobrovoľníkov

Po pozornom preštudovaní dotazníkov sme uskutočnili osobné rozhovory s potenciálnymi uchádzačkami s cieľom ich lepšieho spoznania. Pri rozhovore sme sa zamerali na:

- Otázky, ktoré neboli v dotazníku dostatočne zodpovedané
- Motiváciu a očakávania záujemcov (vyvarovanie sa patologickej motivácii)
- Predstavy záujemcov týkajúce sa seniorov (ich reakcie, postoje, výzor, atď.)
- Predstavy o vzájomnom vzdelávaní

Školenie dobrovoľníkov

Školenie dobrovoľníčok bolo postavené na kurikule programu ELLA (viď. Servisná časť) a bolo rozdelené na dva víkendy. Pre víkendové školenia sme sa rozhodli z viacerých dôvodov:

- chceli sme, aby školenie bolo poskytnuté v celku, aby poskytlo komplexný pohľad
- atmosféra počas víkendového stretnutia je vhodná aj pre vytvorenie a formovanie skupiny dobrovoľníkov
- zdalo sa zložité rozložiť školenia na niekoľko týždňov, obávali sme sa straty dobrovoľníkov alebo neúčasti dobrovoľníkov na niektorých školeniach – keďže sme všetky vyhlásili za povinné.

Dôležitou súčasťou práce bol aj výber školiteľov. Všetci školitelia mali praktické skúsenosti s prácou so seniormi. Niektorí z nich pracujú aj na akademickej pôde. Podarilo sa nám do projektu zapojiť šesť lektoriek: tri psychologičky, dve liečebné pedagogičky, jednu duchovnú. Okrem nich bola do školenia zapojená aj projektová manažérka a koordinátorka dobrovoľníkov (riaditeľka Hestie). Veľký počet lektorov mal svoje výhody aj nevýhody. Výhodou bolo získanie expertízy z rôznych smerov, v ktorých lektorky profesionálne pôsobili, ďalšou bol fakt, že sme spoznali a nadviazali spoluprácu s lektorkami, ktoré sme doteraz nemali možnosť stretnúť, a ktoré boli zapálené pre rozvoj dobrovoľníckych programov pri senioroch a umierajúcich. Nevýhodou väčšieho počtu lektorov bolo to, že niektoré

diskusie a témy sa napriek predchádzajúcej dohode lektoriek opakovali, na čo sa však dalo včas reagovať.

Záver školenia bol poňatý ako tanečný večierok s klientmi, kde sa mohli dobrovoľníci zoznámiť s klientmi Hestie.

Počas školení sme vytvárali uvoľnenú a bezpečnú atmosféru, v ktorej sa skupina dobrovoľníčok navzájom spoznávala a profilovala. V týždni, ktorý nasledoval po školení získali dobrovoľníčky svoje prvé praktické skúsenosti s prácou s klientmi.

Spätná väzba od dobrovoľníkov a lektoriek školenia

Dobrovoľníci vyplňali formulár spätnej väzby (viď. Servisná časť). Školenia boli vo všeobecnosti hodnotené pozitívne. Za veľmi užitočné boli považované rolové hry, komunikačné cvičenia, praktické demonštrácie, stretnutia s klientmi a podnety od lektoriek týkajúce sa práce so seniormi a seniorkami. Ako nevýhoda bolo vnímané (v dotazníku to uviedla jedna z účastníčok), že teoretické moduly boli zdĺhavé a postavené príliš obširne. Niektoré účastníčky uviedli, že počas krátkeho času získali vďaka školeniu veľké množstvo informácií.

Školiteľky sa stretli na spoločnom evaluačnom stretnutí s projektovou manažérkou, kde prebrali jednotlivé moduly a ich postupnosť a navrhli niekoľko zmien. Do kurzu by mali byť zaradené nasledovné témy:

- smútenie a komunikácia s pozostalými a známymi
- integrácia dobrovoľníkov do chodu Hestie (povinná)
- vysvetlenie práv a povinností dobrovoľníkov (povinná)
- vysvetlenie zmlúv medzi dobrovoľníkmi a Domovom dôchodcov Hestia (povinná)

Osem vyškolených dobrovoľníčok začalo svoju dobrovoľnícku činnosť začiatkom júna 2007.

Supervízia a intervízia

Za základné prvky kvalitného manažmentu považujeme aktívnu spätnú väzbu, supervíziu, intervíziu, motivačné programy a získanie certifikátu. V skratke možno spomenúť realizáciu týchto opatrení:

- Budovanie dôvery u obyvateľov domova a u ich rodinných príslušníkov (spoznanie dobrovoľníkov na základe preukazov, fotografií a pod.)
- Podpora dobrovoľníkov k vzájomnému stretávaniu sa (Intervízia)
- Spoločné večery, oslavy narodenín (v neformálnej a bezpečnej atmosfére)
- Ďalšie vzdelávanie
- Ocenenie dobrovoľníkov
- Supervízia

Supervízia dobrovoľníkov tvorí popri vzdelávaní najdôležitejšiu súčasť manažmentu dobrovoľníkov. Aj v tejto časti projektu sme nasledovali kurikulum (viď. Servisná časť). Všimli sme si, že je potrebné, aby sa supervízie zúčastňoval personál. Utužuje to vzájomné vzťahy, mnoho situácií a vzťahov sa vyjasní, jednotlivé strany sa vzájomne ocenia a rešpektujú, vytvára sa tímová spolupráca.

Supervíziu vnímame ako najdôležitejší spôsob udržania kvalitných dobrovoľníkov.

Začlenenie dobrovoľníkov do chodu zariadenia a reakcie klientov

Počas šiestich mesiacov navštevujú dobrovoľníčky klientov v HESTII minimálne jedenkrát do týždňa. Najčastejšou aktivitou dobrovoľníčok je rozhovor s klientmi o predchádzajúcom živote klientov, o súčasnom spoločenskom živote, o osobných a rodinných problémoch, o starostiach a strachoch klientov. Na ponuku dobrovoľníčok realizovať vzdelávacie aktivity, ako je čítanie, lúštenie krížoviek, maľovanie, precvičovanie pamäte a pod. nereagujú klienti pozitívne, resp. tieto aktivity nevíťajú, viacej sa chcú vyrozprávať.

Stretnutia so seniormi sú realizované rôznym spôsobom. Jedna dobrovoľníčka napríklad o klientovi zistila, že v mladosti maľoval obrazy a dohodli sa na spoločnom maľovaní. Po návrhoch začal však klient hovoriť, že nemá chuť maľovať a už by to nezvládol. Ďalšia dobrovoľníčka sa pokúšala s klientkou kresliť a čítať, prezerat' si časopisy, no klientka o tieto činnosti záujem neprejavila. Občas však spolu tleskajú a spievajú. Ďalšie skúsenosti však potvrdzujú, že seniori prijímajú ponuky vzdelávania veľmi pozitívne. Predovšetkým im záleží na diskusii o aktuálnych záležitostiach – politike, kultúre alebo práci – a na tom, aby získali „vhl'ad do vonkajšieho sveta“. Na dennom poriadku sú však aj iné témy ako životné prostredie, príroda alebo šport. Pre staršieho pána je prerušenie každodennej monotónnosti a ľudská podpora veľmi dôležité. Podľa jedného z klientov návštevy dobrovoľníkov u neho redukujú časté agresívne výbuchy. Uvádza, že je šťastný, že má niečo, na čo sa môže tešiť, a že neveril, že takí ľudia (dobrovoľníci) naozaj existujú, kým to sám nezažil.

Z Bratislavy môžeme prevziať ešte jeden dôležitý príklad: Mnoho sa tam totiž smiali! Jedna staršia dáma milovala vtipy a aj jeden z klientov je podľa dobrovoľníčky, ktorá sa oňho starala „veľmi vtipný“. Napriek postihnútiu rád tancuje a hnevá sa – to ho spája so všetkými cvičiacimi – keď to nevyjde tak, ako si predstavoval. S radosťou snová plány do budúcnosti (hoci nie sú vždy myslené úplne vážne). Najradšej by vybudoval kvalitatívne podobné zariadenie ako je Hestia, ktoré by bolo bezbariérové a tiež pre ľudí s nižším príjmom. Význam dobrovoľníkov v Bratislave môže byť zhrnutý nasledovným citátom jednej z dobrovoľníčok: „Spoločne strávený čas je vzájomne obohacujúci, pre mňa je skúsenosť starého človeka v mnohom inšpiratívna a verím, že do jeho života vnášam čosi príjemné a povznášajúce...“

Projekt *ELLA* predstavuje veľkú pomoc, ktorú seniori, ich rodinní príslušníci, rovnako ako aj personál zariadenia berie vážne. Obyvatelia domova seniorov nachádzajú v dobrovoľníkoch prítomnosť človeka, ktorému môžu dôverovať, ktorému sa môžu vyzroprávať aj z toho, čo príbuzným povedať nechcú. Dobrovoľníkom projekt poskytuje osobný a profesionálny rast, ktorý je zabezpečený jednak prostredníctvom školení a následne prostredníctvom návštev klientov. Vďaka dobrovoľníctvu nadobúdajú nové komunikačné schopnosti, hodnoty a poznatky, ktoré sú prospešné pre ich ďalší osobný, rodinný a pracovný život.

Domov seniorov získal vďaka projektu osem nových členov tímu, ktorí sú vysoko hodnotení aj personálom tohto zariadenia. Prítomnosť dobrovoľníkov zmenila atmosféru v zariadení, zlepšila emocionálne nastavenie klientov a obohatila ich každodenný život. Dobrovoľníci aktivujú klientov domova, podporujú klientov v ich dennom režime a tým zmysluplne dopĺňajú prácu personálu zariadenia.

Záver a pokračovanie projektu

„Profesionálny“ manažment dobrovoľníkov v domovoch dôchodcov priniesol do Bratislavy a na Slovensko práve projekt *ELLA*. Na Slovensku sme sa totiž doteraz s podobne koordinovaným projektom stretli len pri programe dobrovoľníkov v nemocniciach. Koncept projektu bol takisto vnímaný veľmi pozitívne a realizácia krokov ako napríklad verejné ocenenie spolupráce s domovom seniorov Hestia a slávnostná certifikácia dobrovoľníkov realizovaná na Medzinárodný deň dobrovoľníkov inšpirujú verejnosť k ďalšiemu využitiu projektu.

Projekt ELLA je taký úspešný, že v roku 2008 plánujeme jeho pokračovanie – v iných bratislavských zariadeniach, ale aj iných slovenských mestách. O projekte *ELLA* informujeme verejnosť aj organizácie prostredníctvom letákov, odborných konferencií, internetovej stránky a médií. Počas školenia v projekte sme nadviazali spoluprácu s niektorými zariadeniami, ktoré prejavili záujem o realizáciu projektu. Nábory dobrovoľníkov do projektu plánujeme preto realizovať každý rok počas skorej jari. Tešíme sa z úspechu projektu!

Spolu žiť – Organizácia pre bývanie s opatrovaním GmbH, Schönaugasse 16, 8010 Graz, Rakúsko

Čo nás motivuje

Keď sme sa dozvedeli o projekte ELLA, boli sme ním okamžite veľmi nadšení. Presne také niečo nám doposiaľ chýbalo! Inovatívny prístup k školeniu dobrovoľníkov! A to takým spôsobom, že sú im sprostredkované potrebné odborné vedomosti a aj aktuálny pohľad na vec. Dôležité je, že pri stretnutí so staršími, života skúsenými ľuďmi, ide o obojstranný proces, v ktorom sa obidve strany od seba navzájom učia.

Zároveň nám projekt ELLA umožnil rozšíriť naše pole pôsobenia, nájsť nové šance a možnosti a spoznať nových ľudí, nové krajiny a kultúry.

Určenie cieľovej skupiny, ktorej sa projekt týka: seniori v stacionárnych zariadeniach a domácnostiach

Počas prvej fázy projektu sme rozšírili pôvodnú cieľovú skupinu senioriek a seniorov žijúcich v stacionárnych zariadeniach (domovy, bývanie s opatrovaním, združené bývanie seniorov s opatrovaním) o tých starých ľudí, ktorí síce bývajú doma, ale v dôsledku svojho zdravotného stavu nie sú schopní opustiť svoje bydlisko.

Na základe toho boli vyšpecifikované nasledovné cieľové skupiny projektu:

- osoby v Domovoch dôchodcov
- osoby v zariadeniach s opatrovaním (byty a združené bývanie)
- osoby v domácnostiach (spojené napr. s farou alebo mobilnou opatrovateľskou službou)

Získanie dobrovoľníkov

V zásade prichádzajú do úvahy dve skupiny, ktoré sa na školení pre projekt ELLA zúčastňujú: na jednej strane sú to tí, ktorí ako dobrovoľníci už nejakú dobu pôsobia a školenie je im ponúknuté ako forma ďalšieho vzdelávania. Môžu to byť dobrovoľníci jednak z vlastnej inštitúcie, ale aj z iných organizácií. Na druhej strane je projekt ELLA vhodný aj na vyškolenie nových dobrovoľníkov, pokiaľ spĺňajú určité podmienky. Tieto môžu byť ale v každej organizácii, v každom regióne, ale aj v každej krajine iné, preto je ich potrebné stanoviť vopred.

Získať a kontaktovať dobrovoľníkov sa dá rôznymi spôsobmi. Výber závisí od toho, ktorá skupina má byť oslovená. V našom prípade sme použili nasledovné prostriedky (príklady - pozri servisná časť):

- **informačný leták** – informačný leták o projekte ELLA bol umiestnený na vhodných miestach a taktiež bol rozoslaný so sprievodným listom potenciálnym záujemcom – osobám aj organizáciám (napr. evanjelické a katolícke farské úrady, zriaďovatelia domovov, sociálne služby, Úrad pre seniorov mesta Graz, osoby, ktoré sa u nás na dobrovoľnícku činnosť prihlásili)
- **vývesný plagát** – plagáty informujúce o projekte ELLA boli vyvesené na nástenkách v našich vlastných zariadeniach, ale aj na relevantných univerzitách a vysokých školách
- **informačné podujatie** – na toto stretnutie boli pozvaní všetci záujemcovia a multiplikátori
- **reklama prostredníctvom médií** – prebiehala prostredníctvom tlačových správ (v denníkoch, rozhlase a televízii, diakonických novinách) a formou článku uverejnenom v našich vlastných novinách
- **osobné kontakty** so záujemcami a multiplikátormi – niektoré multiplikátorky a multiplikátori (napr. Úrad pre seniorov mesta Graz, rovnako ako jeden poskytovateľ sociálnych služieb, pre ktorého pracuje veľa dobrovoľníkov) boli informovaní o projekte ELLA osobne - formou rozhovoru.

Výber dobrovoľníkov

Väčšina dobrovoľníkov vykonáva túto prácu z vlastnej vnútornej motivácie. Dôvodom sú často osobne prežité situácie alebo prianie týmto spôsobom spracovať proces vlastného starnutia.

Záujemcovia o dobrovoľníctvo absolvovali príslušné školenia: spolu išlo o 12 žien.

Školenie dobrovoľníkov

Školenie prebehlo podľa učebného plánu pre projekt ELLA (pozri servisnú časť). Prednášky boli prispôsobené zloženiu skupiny dobrovoľníkov, čím sme vytvorili základ pre dobrú pracovnú klímu. Dôležité je, aby školenie dobrovoľníkov prebehlo podľa moderných metód používaných pri vzdelávaní dospelých. Namiesto čistých prednášok by mali byť využívané rolové hry a praktické cvičenia.

Do budúcnosti bolo navrhnuté doplnenie školiacich modulov o nasledovné oblasti:

- duchovná správa
- psychologická prvá pomoc
- formy bývania v starobe
- zaobchádzanie s pomôckami (chodítka, vozík)
- tréning pamäte
- tance posediačky

Dobrovoľníci sa veľmi pochvalne vyjadrovali najmä o školení, vďaka ktorému získali vhľad a sebadôveru potrebnú pre následnú dobrovoľnícku činnosť. Na ilustráciu uvádzame niekoľko citátov dobrovoľníkov: „Osobne mi pomohol najmä vzdelávací modul, v ktorom sme sa naučili niečo o záujmoch rôznych generácií. Šesťdesiatročný človek stále túži po tom, aby sám robil nejaké veci, kým osemdesiatročný je radšej, ak mu niekto niečo rozpráva“, hovorí jeden z účastníkov školenia. Ďalší účastník hovorí: „Naše diskusie o tom, ako starší ľudia často veria tomu, že im niekto niečo ukradol, mi veľmi pomohli. Toto je presne to, čo sa mi nedávno stalo.“ Tretí účastník hovorí: „Musíme vziať na vedomie, že ako sprostredkovatelia vzdelávania týmto ľuďom čosi dávame, ale takisto vždy niečo dostávame späť. Vďaka projektu ELLA som sa takisto naučila veci viac plánovať.“

Supervízia a intervízia

Supervízia a intervízia sú veľmi dôležitými nástrojmi podpory. Účastníkom programu bola pravidelne ponúkaná možnosť supervízie. Obsahom týchto hodín bolo porozprávanie sa a spracovanie problémov, ktoré sa objavili počas praxe resp. počas dosiaľ vykonanej dobrovoľníckej činnosti.

Dobrovoľníkom bolo takisto navrhnuté, aby vytvorili intervízne skupiny a napr. raz do mesiaca sa spolu stretli. Takéto stretnutia dávajú podobne zmýšľajúcim ľuďom možnosť prediskutovať aktuálne problémy a nachádzať ich riešenia. Tieto aktivity sú obrovským prínosom z hľadiska psychohygieny dobrovoľníkov.

Záver a vyhlíadky do budúcnosti

Zúčastniť sa na projekte ELLA bolo pre nás správnym rozhodnutím. Potvrdzujú to nielen veľmi pozitívne skúsenosti zo spolupráce s inými partnermi zapojenými do projektu, ale aj pozitívne odozvy od účastníkov kurzu. Sme hrdí na to, že sme mohli stáť pri projekte od jeho začiatku a dostali sme možnosť aspoň trochu ovplyvniť jeho smer.

Diakonie Gütersloh e. V., Kirchstr. 16 a, 33330 Gütersloh, Nemecko

Čo nás motivuje

Diakonie Gütersloh e.V. si už veľa rokov uvedomuje význam dobrovoľníckej činnosti v oblasti práce so starými ľuďmi a starostlivosťou o nich. Naše skúsenosti ukazujú, že dôsledné plánovanie, koordinovaná realizácia a sprevádzajúca podpora zohrávajú podstatnú úlohu pri nasadení dobrovoľníkov. Táto skutočnosť spolu s prianím, aby seniori a postihnutí ľudia neboli už viac vylučovaní zo vzdelávania, nás motivovalo k účasti na vzdelávacom projekte Európskej Únie ELLA.

Východisková situácia

Diakonie Gütersloh e.V. má dlhú tradíciu v práci s dobrovoľníkmi v rôznych oblastiach, ale najmä v práci so starými ľuďmi. Naša spolupráca s približne 450 dobrovoľníkmi je prísne štruktúrovaná a organizovaná, pretože inak by sme nemohli - v časoch šetrenia a obmedzovania finančných zdrojov – byť takí úspešní v našej práci.

Určenie cieľovej skupiny, ktorej sa projekt týka: seniori v stacionárnych zariadeniach a domácnostiach

V Güterslohu a jeho okolí sme vybrali tri Domovy dôchodcov:

- Altenzentrum Wiepeldoorn, Schloss Holte-Stukenbrock
- Katharina-Luther-Haus, Gütersloh
- Evangelisches Altenheim, Rheda-Wiedenbrück

Tieto Domovy Diakonia priamo prevádzkuje, alebo s nimi úzko spolupracuje.

Príprava

Dôležitou úlohou pre nás bolo na tento projekt dobre pripraviť riadnych zamestnancov. Títo zamestnanci *nemôžu* vykonávať všetko. Veľkým predpokladom dobrej spolupráce je bezpochyby uznanie hraníc profesionálneho jednanie – zo strany samotných riadnych zamestnancov i zo strany okolia. Spolupracovníci z oblasti starostlivosť, sociálnych služieb a z vedenia boli na prácu s dobrovoľníkmi pripravení. Rozoberali pojem dobrovoľníctvo, čím sa im naskytla možnosť pozeráť sa na ich činnosť aj z iného uhla.

Počas celej ďalšej prípravy sme sa opierali o naše skúsenosti.

Získanie dobrovoľníkov

Pri oslovení potenciálnych dobrovoľníkov hrá dôležitú úlohu forma, akou ich oslovíme. Ktorá forma je tá správna, sa nedá vždy jednoznačne určiť dopredu. Tá „správna“ cesta neexistuje. Až po zhodnotení prvých kontaktov môžeme urobiť záver, či sa jedná o úspešnú cestu.

Najväčší úspech prináša priame oslovenie osoby a oslovenie zamerané na určitú skupinu:

Výskumy a skúsenosti z každodenného života potvrdzujú, že väčšinu z dnes ešte aktívnych ľudí priviedli k angažovaniu sa práve osobné kontakty. Preto by sa mal klásť veľký dôraz práve na priame oslovenie potenciálneho záujemcu. Predtým treba ale vyjasniť, pre aké úlohy chceme dotyčného dobrovoľníka získať, a aké očakávania a povinnosti sú s tým spojené. Čím konkrétnejšie takéto oslovenie prebehne, tým menšie je aj riziko obojstranného sklamanie. Čím jasnejšie sú definované oblasti nasadenia, potreby a úlohy, tým ľahšie môžu byť dobrovoľníkom ponúknuté úlohy podľa ich schopností a záujmov.

- **úvodné podujatie** – Diakonie Gütersloh e.V. začala projekt ELLA oficiálnym úvodným podujatím. Na toto stretnutie boli pozvaní okrem iných aj dobrovoľníci, ktorých pracovníci Diakonie poznali už z iných akcií, napr. z angažovania sa v rámci obce. Pozvaní boli aj pracovníci z rôznych Domovov dôchodcov.

- **Informačné podujatia priamo na mieste** – hore uvedené osoby a ostatní záujemcovia boli telefonicky alebo iným spôsobom pozvaní na osem nezáväzných informačných stretnutí, ktoré prebehli priamo na mieste v Domovoch dôchodcov alebo v zariadeniach miestnej cirkvi. Potenciálni dobrovoľníci boli o projekte ELLA informovaní osobne, pričom im boli podrobne predstavené najmä školenia (povinné aj voliteľné). V rámci týchto informačných stretnutí bol vysvetlený aj pojem vzdelávania špecifický pre tento projekt.
- **Informačné stánky** – príležitosť na oslovenie dobrovoľníkov sme našli aj na „Gütersloher Bürgermeile“ – festivale dobrovoľníkov s rôznymi akciami, ktoré prebiehali v centre mesta Gütersloh. Tím projektu ELLA tu mal svoj informačný stánok, kde poskytoval záujemcom všetky potrebné informácie. O projekte ELLA sme informovali aj na iných verejných podujatiach, ako boli napr. Deň otvorených dverí v Domove dôchodcov, alebo miestne cirkevné podujatia, ktoré sme využili na distribuovanie informácií o projekte.

Vôľa dobrovoľne sa angažovať je v Nemecku veľmi veľká. Dokazujú to aj výsledky „2. Freiwilligensurvey 2004“¹ – prieskumu vykonaného na žiadosť Spolkovej vlády. Na základe týchto výsledkov sa dobrovoľnícky angažuje až 36% obyvateľov (nad 14 rokov). Tento prieskum však takisto ukazuje, že záujemcovia o dobrovoľníctvo sú radi, ak sú oslovení. Až keď dotyčná/ý dostane od nejakej sympatickej osoby otázku: „Nemali by sme...?“, až vtedy sa dobré predsavzatia premenia na činy.

Keď chceme osloviť určité skupiny osôb, musíme v prvom rade určiť, aké ciele vlastne sledujeme. Po druhé musíme vedieť, koho chceme osloviť a po tretie musíme zistiť, kde ich môžeme nájsť.

- **Formulovanie cieľov** – členovia projektu ELLA Gütersloh spolu s príslušnými odborníkmi v domovoch premýšľali, v ktorých oblastiach už vzdelávanie špecifické pre tento projekt ponúknuté bolo, kde sa už dobrovoľníci angažujú, a kde a ako by mohli ešte získať nových dobrovoľníkov. Za účelom čo možno najpresnejšieho zmapovania potrieb daných zariadení, bol v každom z nich stanovený vlastný cieľ (pozri servisnú časť). Jednotlivé zariadenia napríklad hľadali: jedného dobrovoľníka na čítanie z novín, doprovod pri spievaní alebo jednu dobrovoľníčku pre jednu pani, ktorá v čase, keď bola ešte aktívna, veľa cestovala. Spoločne sme premýšľali, kde možno dané osoby nájsť, kto by mohol slúžiť ako kontaktná osoba, a kto z nášho tímu by bol za túto cieľovú skupinu zodpovedný. Vďaka tomu sme nakoniec boli schopní pripraviť leták pre rôzne cirkvi, spolky, knižnice, atď.
- **Vyhľadávanie dobrovoľníkov** – je logické hľadať dobrovoľníkov tam, kde sa nachádzajú, kde pracujú. Napríklad: dobrovoľníkov, ktorí sa v Domove dôchodcov starajú o dekorácie možno zvyčajne nájsť v kvetinárstvách alebo v obchodoch s dekoračným materiálom. Tých, ktorí by mohli pomôcť pri tvorbe informačných materiálov alebo novín môžeme osloviť napríklad v internetových kaviarňach pre seniorov. Ľudí, ktorí sprevádzajú obyvateľov domova na bohoslužby možno nájsť v cirkevných spoločenstvách a tých, čo hudobne sprevádzajú ľudí postihnutých demenciou najskôr nájdeme v obchodoch s hudobnými nástrojmi, prípadne v hudobných školách.

Oslovené boli nasledovné skupiny osôb:

- **Ľudia priamo z prostredia seniorov** - táto skupina osôb zostáva často nepovšimnutá. Prítom práve tu možno nájsť veľa ochotných a schopných ľudí s poznatkami, z ktorých mnohí skúsenosti s opatrovaním už majú. V spolupráci s vedením domovov dôchodcov sme oslovovali pozostalých bývalých klientov zariadenia, bývalých susedov, ale aj bývalých zamestnancov domovov. O činnosť sa otvorene zaujímali aj rodinní príslušníci, ktorí okrem svojho bezvládneho príbuzného navštevovali aj jeho spolubývajúceho alebo iných obyvateľov domova. Teraz sa vďaka projektu ELLA cítia byť ocenení ako dobrovoľníci. Prostredníctvom kolegov z diakonie sme nadviazali kontakt aj na „Zelené dámy a pánov“ (dobrovoľníci v nemocniciach), ktorých sme takisto oslovili s ponukou zapojiť sa do projektu. Leták sme z tohto dôvodu rozniesli v nemocniciach, ale aj v lekárňach a ordináciách.
- **mladí ľudia** – ľudia, ktorí posledný úsek svojho života prežijú v geriatrickom zariadení sú od sveta mladých takmer úplne odtrhnutí. Z tohto dôvodu znamená začlenenie mladých ľudí do projektu značné zlepšenie kvality života seniorov. ELLA Gütersloh počas projektu s touto

skupinou osôb nepracovala, ale na základe minulých skúseností by sme chceli manažmentom zariadení odporučiť nasledovný postup:

- naviazať kontakt so školami a ponúknuť študentom realizáciu školskej praxe v svojom zariadení
 - uchovať si záznamy (mená a kontakty) na týchto mladých ľudí
 - usporiadať aktivity, ktoré by mohli mladých ľudí zaujať – môže ísť o tzv. biografické stretnutia na témy ako napr. „Ako to bolo kedysi s láskou?“, „Ako ste prežili vojnu?“, „Ako ste cestovali v 60-tych rokoch?“ atď.) – pri stretnutí starých ľudí s mladými prebieha zaujímavý proces učenia sa.
- **spolky a skupiny** - mnohí starí ľudia boli v čase keď boli ešte aktívni, členmi nejakého spolku alebo organizácie. Preto sa oplatí začať pri hľadaní dobrovoľníkov práve s obyvateľmi zariadenia a zistiť, v akom prostredí predtým žili, a či boli členmi nejakého spolku alebo organizácie. Takéto informácie môžu byť vodítkom pre získanie dobrovoľníkov. Treba zistiť, či daná organizácia alebo spolok ešte existuje, a či tam možno nájsť potenciálnych dobrovoľníkov pre projekt ELLA. Tím z projektu ELLA napríklad poukázal na zodpovednosť miestnej cirkevnej organizácie voči svojim bývalým členom (konkrétne išlo o cirkevný spolok žien). Značné množstvo dobrovoľníkov sa nám takisto podarilo získať prostredníctvom cielených informačných stretnutí v miestnych kongregáciách. Za pomoci aktívnych členov cirkvi a cirkevného ženského spolku boli odhalení ďalší potenciálni klienti projektu, ktorí potrebovali niekoho, kto by ich navštevoval. Dôležitým zdrojom týchto informácií a identifikácie potrieb je takisto práca Diakonie Gütersloh e.V. v oblasti stacionárnej a dennej starostlivosti.

Ľudí – potenciálnych dobrovoľníkov a multiplikátorov – treba len osloviť, a potom sa otvoria aj nové možnosti. Všetko, čo potrebujete je urobiť prvý krok a zapojiť trochu fantázie.

Okrem priameho oslovenia osôb a oslovenia cieľových skupín používa ELLA Gütersloh aj iné **komunikačné médiá:**

- tlač
- televíziu
- internet
- „Diakoniejournal“ – noviny, ktoré Diakonia vydáva / informačné noviny v domovoch
- informačné nástenky
- plagáty / letáky / brožúry
- podujatia / Dni otvorených dverí
- reklamu na rôznych podujatiach v meste (napr. trhy alebo Gütersloher Bürgermeile)
- krátke testovacie kurzy

Opätovne treba zdôrazniť efektívnosť PR práce. O všetkých verejných podujatiach bola verejnosť vopred informovaná prostredníctvom miestnej tlače, komunikačných médií diakonie (tlač a internet), ale aj prostredníctvom časopisov jednotlivých domovov dôchodcov. O podujatiach, ktoré boli zrealizované boli takisto zverejnené články. Obzvlášť veľkú pozornosť si projekt ELLA získal po odvysielaní jednej reportáže na stanici WDR. Tento film máme ešte stále k dispozícii a slúži nám ako výborný reklamný prostriedok. Na základe jedného príspevku uverejnenom v regionálnom rozhlase Gütersloh sme takisto získali nového dobrovoľníka.

ELLA Gütersloh hodnotila jednotlivé komunikačné médiá a zaznamenala, k akým výsledkom, poprípade ku ktorým kontaktom viedli. Zároveň boli hodnotené aj výhody a nevýhody jednotlivých reklamných stratégií (pozri servisnú časť).

Pokiaľ ide o **multiplikátorov a spokojných dobrovoľníkov**, radi by sme na záver spomenuli dve ďalšie možnosti, ktoré môžu viesť k získaniu nových dobrovoľníkov:

- **multiplikátori** – známe a vo všeobecnosti uznávané osobnosti môžu svojim angažovaním sa motivovať ďalších ľudí. ELLA Gütersloh sa obrátila na vedenie domovov, a taktiež na farárov a farárky s prosbou, aby našli a oslovili pre projekt ELLA vhodné osoby. Projekt sme takisto prezentovali na konferencii pastorov, kde sme ponúkli možnosť školenia už aktívnym dobrovoľníkom.
- **spokojní dobrovoľníci** – veľmi efektívnym osobným spôsobom propagácie sú informácie od spokojných dobrovoľníkov, ktorí našli uspokojenie vo svojej dobrovoľníckej činnosti. Z tohto dôvodu usporiadala ELLA Gütersloh asi po roku činnosti podujatie, na ktorom aktívni

dobrovoľníci referovali o školeniach z projektu ELLA a o svojej činnosti. Nadšenie týchto dobrovoľníkov spôsobilo, že sa o túto činnosť začali zaujímať aj iní ľudia.

Celkove sa ukázalo, že všetky spomínané cesty – osobné a písomné oslovenie, podujatia, oznámenia, reklama, články o projekte ELLA – viedli k želanému úspechu, a to, k získaniu mnohých dobrovoľníkov.

Výber dobrovoľníkov

Ten, kto sa o dobrovoľnícku činnosť zaujíma, účastní sa úvodného rozhovoru - niekedy aj za účasti tímu z projektu ELLA. Ľudia, ktorí sa zaujímajú o zapojenie sa do projektu ELLA pôvodne vidia svoju hlavnú úlohu v poskytovaní praktickej a emocionálnej podpory pre seniorov. Oni chcú „iba pomôcť“ a „dať trochu radosti“. Nevidia svoju úlohu ako úlohu sprostredkovateľa vzdelávania, ale ako samozrejmosť a niečo, čo nestojí za reč. Koncept sprostredkovateľa vzdelávania je väčšine z nich úplne cudzí, a preto im musí byť do detailu vysvetlený. Napriek tomu však počas projektu mnohí dobrovoľníci začali tento termín používať na vysvetlenie svojej vlastnej aktivity v domove dôchodcov.

Počas prvých rozhovorov s potenciálnymi dobrovoľníkmi sme si všimli, že veľká časť z nich už má skúsenosti s ošetrovaním alebo opatrovaním - či už profesionálne alebo súkromné. Do úvahy samozrejme prišli aj dobrovoľníci s iným povoláním. Inovatívne myšlienky a návrhy sme vždy radi prijali, ale konečné rozhodnutia o zapojení sa dobrovoľníka boli urobené až po vzájomnej porade a podrobnej analýze. Niektoré dobre mienené návrhy sme museli – najmä z ohľadu na záujmy obyvateľov domovov – odmietnuť.

ELLA Gütersloh často domovom zdôrazňovala, aby sa na úvodné rozhovory dobre pripravili. Niektorí kandidáti na dobrovoľnícke aktivity sa chcú do týchto aktivít zapojiť, prichádzajú však bez jasnej predstavy o tom, ako to bude vyzeráť a čo zapojenie sa do sprostredkovania vzdelávania v skutočnosti znamená. Z tohto dôvodu je nutné zodpovedať nasledovné otázky:

- Aké sú všeobecné motívy záujmu daného dobrovoľníka o túto dobrovoľnícku činnosť?
- Prečo sa daný dobrovoľník zaujíma o prácu sprostredkovateľa vzdelávania a aké má predstavy o tejto činnosti?
- Aké sú jeho/jej očakávania?
- Aké sú jeho/jej obavy?

Obsah rozhovorov a osobné údaje sú zaznamenané písomne, a to preto, aby mali aj iné povelané osoby v prípade záujmu prístup k týmto informáciám.

Úvodné rozhovory by mali vždy prebiehať v tichej a priateľskej atmosfére. Dôležité je, aby bol na každé stretnutie vyčlenený dostatočný čas – treba myslieť napr. aj na prehliadku zariadenia alebo šálku kávy. ELLA Gütersloh prináša nasledovné odporúčania pre realizáciu úvodných rozhovorov:

- naplánovať čas a zamerať svoju pozornosť
- počas rozhovoru si zaznamenať dôležité informácie
- zistiť predstavy, schopnosti a obmedzenia potenciálneho dobrovoľníka
- spolu zdefinovať možné oblasti aktivity
- dohody koncipovať jasne a zrozumiteľne
- poskytnúť potenciálnym dobrovoľníkom informačný materiál
- v prípade potreby odmietnuť potenciálneho dobrovoľníka (prípadne navrhnúť skúšobné obdobie na vopred určené obdobie)

V prípade otázok alebo riešenia nejakých problémov je tím ELLA stále k dispozícii. Spolu sa nám podarilo získať 43 dobrovoľníkov, z toho 4 mužov.

Školenie dobrovoľníkov

Najväčší dôraz bol kladený na úvodnú fázu, ktorá predurčuje ďalší vývin projektu. Úspešné začlenenie dobrovoľníkov do projektu môže byť zabezpečené len prostredníctvom osobnej podpory a supervízie,

ktorú poskytuje kontaktná osoba, ktorá je im určená na celú dobu realizácie projektu. Ako podporné kroky sme realizovali nasledovné aktivity:

- diskusia o silných a slabých stránkach a problémoch, hľadani riešení
- príprava zamestnancov domovov dôchodcov na začlenenie dobrovoľníkov do chodu zariadenia
- ponuka prídavných mini-školení podľa požiadaviek dobrovoľníkov (ako napríklad prednášky o potrebe dodržiavať diskretnosť alebo o „novej“ generácii seniorov)
- pravidelná podpora pracovníkov sociálnych služieb (realizácia pravidelných stretnutí, ktoré sa konali v domovoch dôchodcov raz za štyri až šesť týždňov)
- určenie osôb spomedzi členov ELLA-tímu, ktoré budú kontaktnými osobami pre domovy dôchodcov po celý čas realizácie projektu.

Školenia s povinnými i voliteľnými blokmi prebiehali podľa plánu, ktorý bol vypracovaný spoločne so všetkými partnermi v rámci projektu Európskej Únie. Pri povinných aj voliteľných blokoch došlo k malým zmenám, spôsobeným regionálnymi a štruktúrnymi rozdielmi. V Gütersloh sme kládli dôraz na oblasť komunikácie. Iné témy, ako napríklad proces starnutia alebo krízové situácie v starobe boli kombinované so štúdiom rôznych techník vedenia rozhovoru. Všetky potrebné vedomosti a schopnosti dobrovoľníci získavali v kombinácii školenia a supervízie. Komunikácia a zaobchádzanie s klientmi trpiacimi demenciou bola pre mnohých dobrovoľníkov výzvou, a preto bol záujem o informácie a praktické cvičenia súvisiace s týmto ochorením veľmi veľký. Vďaka pravidelným supervíznym stretnutiam sa podarilo dobrovoľníkov dobre integrovať do domovov dôchodcov a miestnych cirkevných organizácií, ktoré projekt realizovali. V niektorých prípadoch prebehli príležitostné rozhovory s jednotlivými dobrovoľníkmi, pričom členovia tímu ELLA našli veľkú podporu vo faráchoch a farárkach, vo vedení domovov a v pracovníčkach sociálnych služieb.

Školenia boli ukončené slávnostným odovzďávaním EÚ-certifikátov. Na toto podujatie boli okrem dobrovoľníkov a ich rodinných príslušníkov, zástupcov domovov a ELLA-tímu pozvaní aj mnohí vzácní hostia (napr. primátorka), multiplikátori (napr. farári a farárky) a taktiež zástupcovia tlače. Účastníci, ktorí navštívili len niektoré zo školení, dostali písomné potvrdenie o účasti.

Ohlas zo strany dobrovoľníkov a vedúcich seminárov

Témy a ich obsah školení sa stretol so živým záujmom zo strany dobrovoľníkov, pričom najviac účastníkov zaujali rôzne techniky komunikácie. Pre väčšinu účastníkov bolo veľmi zvláštnou skúsenosťou zaobranie sa vlastným spôsobom komunikácie. Mnohí v tom videli pozitívny proces vzdelávania sa, ale pre niektorých účastníkov to znamenalo zneistenie, že v komunikácii s inými ľuďmi môžu urobiť niečo nesprávne.

Celkovým výsledkom práce v pevne určených skupinách viedla k tomu, že boli odstránené prekážky v komunikácii a účastníci reagovali na obsah každého z modulov veľmi otvorene. Praktická časť realizovaná v domovoch dôchodcov takisto viedla k väčšej otvorenosti. Po ukončení všetkých povinných a voliteľných modulov všetky zapojené inštitúcie jedhlasne vyjadrili túžbu pokračovať v pravidelných stretnutiach zameraných na výmenu skúseností.

Nakoniec treba ešte spomenúť, že niektorí dobrovoľníci sa prestali školení účastniť, pretože išlo o dobrovoľníkov, ktorí boli v zariadeniach aktívni už predtým a nechceli na svojej dobrovoľnej činnosti nič meniť. Tieto osoby sme z projektu ELLA vyradili.

Legitimácia spolupracovníkov

Certifikáty dobrovoľnej práce a preukazy dobrovoľníkov legitimujú dobrovoľníkov ako zvláštnych zástupcov zariadenia – dáva im to možnosť „zanechať v zariadení svoju stopu“, ale takisto možnosť reprezentovať a propagovať meno zariadenia. Certifikáty a preukazy, rovnako ako aj iné dokumenty môžu – v prípade, že sa daný dobrovoľník uchádza o novú prácu – slúžiť ako dôkaz, že títo aktívni ľudia týmto špeciálnym spôsobom slúžia spoločnosti.

Zmluvy o dobrovoľníckej službe zabezpečujú právnu istotu, ale takisto sú symbolom určitej príslušnosti. Podpísaním dohody o vykonávaní dobrovoľníckej činnosti obidve strany vyhlasujú svoju

príslušnosť k projektu ELLA a k danému zariadeniu. Podpisom obe strany takisto potvrdzujú, že budú chrániť spoločné záujmy.

Preukaz dáva okrem pocitu príslušnosti a rovnoprávneho postavenia s riadne zamestnanými pracovníkmi zariadenia aj pocit istoty. Dobrovoľníci tak majú niečo, čím sa môžu preukázať počas svojich návštev a svojej práce, a čo zároveň slúži aj ako prostriedok na „otváranie dverí“ (viď. Servisná časť – vzory preukazu a dohody o dobrovoľníckej službe v servisnej časti).

Poistenie

Dobrovoľníci venujú svoj voľný čas a svoje schopnosti zariadeniam. Každá činnosť, či už je vykonávaná dobrovoľnícky alebo nie, prináša so sebou aj určité nebezpečenstvá a riziká. Môže dôjsť k nehode, k materiálnemu poškodeniu alebo k autonehode zavinenej počas služobnej jazdy. Od dobrovoľníkov sa nedá očakávať, aby v prípade poškodenia uhradili škodu. Preto je uzavretie potrebného poistenia základným predpokladom pre využívanie pomoci dobrovoľníkov.

Diakonie Gútersloh uzatvorila pre všetkých dobrovoľníkov úrazové poistenie, zákonné poistenie a poistenie motorového vozidla. Okrem toho majú dobrovoľníci nárok na bezplatné právne poradenstvo, v prípade, že sa pri vykonávaní svojej dobrovoľníckej činnosti ocitnú v právnom spore. Všetky domovy majú svoje vlastné druhy poistenia pre u nich pôsobiacich dobrovoľníkov. Pre nás, Diakonie Gútersloh e.V., bolo dôležité informovať o jednotlivých druhoch poistenia, a preto sme zariadeniam ponúkli neutrálne poradenstvo.

Nástup dobrovoľníkov a reakcie opatrovaných osôb

Účinok návštev našich dobrovoľníkov možno najlepšie zdokumentovať na prípade jednej staršej dámy, ktorá sa ešte v období pred prvým kontaktovaním dobrovoľníkmi pokúsila dvakrát o samovraždu. Túto pani už po dobu jedného roka navštevuje jedna dobrovoľníčka. Po pol roku pani prestala myslieť na samovraždu a posledný mesiac u nej znova vidno radosť zo života. Ďalší príklad uvádza pani Jung:

Pani Jung navštevuje pani Alt pravidelne každú stredu o 15.00 hodine. Čítava jej z novin a rozpráva sa s ňou o aktuálnych témach. Potom si obidve dámy rady zahrajú „Človeče, nehnevaj sa!“. „Väčšinou vyhrá pani Alt“, s úsmevom hovorí pani Jung. Po dvoch – troch hodinách je už pani Alt unavená a pani Jung sa s ňou rozlúči. Na otázku, aké predsavzatia si pani Jung dala do budúceho roka, odpovie: „Žiadne, ja si len prajem, aby som mohla pani Alt ešte dlho navštevovať!“

Výsledky vzdelávania sú také rôznorodé ako samotný vzdelávací koncept. V rámci dobrovoľníckej činnosti sú používané rôzne stimulujúce činnosti, ako napríklad: pravidelné spoločenské hry, spracovanie biografie, alebo novinársky krúžok. Ľudia trpiaci demenciou sa venujú ručným prácam alebo opracúvajú drevo, spievajú alebo sú motivovaní k prijímaniu potravy. Vo všeobecnosti pozorujeme nárast radosti zo života a u pacientov s Alzheimerovou chorobou zníženú inklináciu k únikom. Ale aj dobrovoľníci sú natešení a o tom, ako ich tieto stretnutia obohacujú rozprávajú veľmi pozitívne, až euforicky. Počas jedného informačného večera toto živé nadšené líčenie činnosti dobrovoľníkov pôsobilo naozaj veľmi „nákazlivo“ aj na ostatných záujemcov. A pretože my nie sme pri samotných návštevách prítomní, boli sme veľmi prekvapení a dojatí tým, ako tieto stretnutia pozitívne vplývajú na kvalitu života obidvoch strán.

Ocenenie a uznanie

Napriek tomu, že dobrovoľníci vykonávajú svoju činnosť radi a považujú ju často za samozrejmu, tím ELLA Gútersloh by rád poukázal na potrebu túto prácu viac oceniť. Nestačí, aby bolo ocenenie a uznanie cítiť, je treba ho otvorene vyjadriť.

Dobrovoľníci, rovnako ako riadni zamestnanci, chcú, aby si ich prácu niekto všimol a ocenil. Len tí, ktorí sú ocenení majú potrebnú silu a motiváciu pokračovať vo svojej činnosti. Na rozdiel od bežných zamestnancov nedostávajú dobrovoľníci za svoju prácu peniaze. Z tohto dôvodu je veľmi dôležité ohodnotiť ich prostredníctvom nemateriálnych odmien - tak vyjadríme, že ich zapojenie sa do chodu zariadenia pre nás nie je samozrejmosťou. Preto je dôležité, aby sa v každom domove dôchodcov vytvárala istá „kultúra vďaky“ – podľa motta: „Vy konáte dobro a my o tom hovoríme!“.

ELLA Gütersloh si takúto „kultúru vďaky“ pre seba samú a aj pre svoje zariadenia vytvorila (posielanie pohľadníc k rôznym sviatkom, účasť na oslavách spolupracovníkov v domovoch, uverejnenie príspevkov v novinách, atď.). Napríklad, pri publikovaní príspevkov o projekte dáva tím ELLA dôraz práve na dobrovoľníkov. Takýto prístup vedie k ďalšiemu uznaniu od iných ľudí, vrátane ľudí z blízkeho okolia dobrovoľníkov: „Ty, počúvaj, ja som ťa videla v novinách! Ani by ma nenapadlo, že ty také niečo robíš!“ (skutočný citát pani N.)

V jednom stacionárnom zariadení dostávajú dobrovoľníci ako malú vďaku šesť poukážok na stravu a môžu si sami zvoliť, či chcú jesť v jedálni domova šesťkrát sami, alebo jedenkrát s rodinou, či priateľmi.

Viditeľným symbolom uznania je aj verejná slávnosť po absolvovaní školení. Mnohí dobrovoľníci sa na toto slávnostné prevzatie EU – certifikátov veľmi tešia.

Aj keď to teraz pripadá trochu zvláštne – pretože projekt ELLA je ešte mladý - chceli by sme poukázať na potrebu, patrične sa rozlúčiť s dobrovoľníkmi, ktorí sa na projekte zúčastnili. Keďže len malý počet dobrovoľníkov si sám pre seba určí dobu pôsobenia, chceli by sme navrhnúť, aby sa touto témou zariadenia a koordinátori dobrovoľníkov viac zaoberali a v istých pravidelných odstupoch sa na to dobrovoľníkov pýtali. Existuje niekoľko dobrých dôvodov na to, aby sa stanovila oficiálna doba ukončenia dobrovoľníckej činnosti: odchod z dobrovoľníckej služby bude ľahší, a takisto tak vzniká príležitosť, aby bola vykonaná práca daného dobrovoľníka opätovne zdôraznená a ocenená na verejnosti (v tlači). Takýto spôsob uznania je takisto efektívnym prostriedkom reklamy pre dobrovoľnícku činnosť a prostriedkom na získanie nových záujemcov o dobrovoľníctvo.

Záver a vyhlídky do budúcnosti

Všetky zúčastnené domovy dôchodcov sa zhodujú v túžbe pokračovať v projekte ELLA. A čo hovorí tím projektu ELLA? Na záver nám ostáva len skonštatovať: „Tím ELLA Gütersloh je nadmieru spokojný!“

Budúcnosť vidíme tiež pozitívne. Na základe dobrých vzťahov s evanjelickou cirkvou v Gütersloh sa piati farári rozhodli zorganizovať návštevne dobrovoľnícke služby podľa vzoru projektu ELLA. Založenie takýchto návštevnych skupín je naplánované v spolupráci s jednou kolegyňou diakonie e.V. taktiež v Rheda.

V Gütersloh musíme špeciálne vyzdvihnúť veľmi dobrú spoluprácu s miestnymi cirkevnými organizáciami, ktoré budú v práci vykonávanej ELLA-tímom aj naďalej pokračovať. Okrem iného sme spoločne s jednou dobrovoľníčkou, bývalou učiteľkou, podľa učebného plánu určeného pre projekt vypracovali obsah jednotlivých školení. Táto dobrovoľníčka je skúsenou inštruktorkou a plánuje pokračovať v projekte ELLA v jednom domove dôchodcov a takisto v miestnom cirkevnom spoločenstve, ktoré sa nachádza v mieste jej bydliska. Podpora dobrovoľníkov v domovoch dôchodcov bude pokračovať až do konca projektu. Pravidelne raz do mesiaca – v prípade potreby aj častejšie – ponúkame supervízie, ktoré zostanú aj naďalej dostupné pre dobrovoľníkov. Takisto vieme, že v oblasti imidžu dobrovoľníkov ako sprostredkovávateľov vzdelávania je potrebné vykonať ešte veľa práce. Veľký záujem je aj o stretnutia, na ktorých sa hrajú rolové hry alebo poskytujú inštrukcie ako zvládať rôzne ochorenia a postihnutia a tiež rozmyšľame o možnosti ponúknuť záujemcom akési informačné popoludnia. Takže aj v budúcnosti máme čo robiť.

Švajčiarsky zväz pre ďalšie vzdelávanie SVEB, Oerlikonerstr. 38, 8057 Zürich, Švajčiarsko

Východisková situácia

Na projekte ELLA sa podieľali Švajčiarsky zväz pre ďalšie vzdelávanie SVEB (tichý partner EU projektu) a AHZ – Domovmi dôchodcov mesta Zürich (ktoré realizovali projekt v spolupráci s organizáciou SVEB).

Domovy dôchodcov mesta Zürich AHZ sú zodpovedné za chod 27 domovov dôchodcov, ktoré sú v správe mesta. Tieto domovy ponúkajú miesto pre 2 000 dôchodkyň a dôchodcov mesta Zürich a zamestnávajú približne 1 200 pracovníkov.

Organizácia AHZ dlhodobo podporuje činnosť dobrovoľníkov. V rámci školenia boli dobrovoľníkom doteraz ponúknuté úvodné kurzy (3 poldenné kurzy) a prehľbovacie kurzy (2 poldenné kurzy).

V súčasnosti pracuje v mestských Domovoch dôchodcov okolo 500 dobrovoľníčok a dobrovoľníkov, ktorí sa podieľajú na realizácii pravidelných aktivít, alebo pomáhajú pri jednorazových akciách.

V rámci projektu ELLA sa AHZ v roku 2007 rozhodlo dobrovoľníkom ponúknuť v spolupráci s organizáciou SVEP úvodné kurzy.

Nábor dobrovoľníkov

V máji a v júni 2007 boli vo viacerých denníkoch uverejnené články o projekte ELLA. V dennej tlači bolo taktiež zverejnené oznámenie o konaní kurzov. Projekt ELLA bol predstavený aj na valnom zhromaždení združenia pre „koordináciu dobrovoľníckej činnosti v kantóne Zürich“ a na schôdzi skupiny koordinujúcej dobrovoľnícku činnosť, ktorá je súčasťou Odboru zdravotníctva a životného prostredia mesta Zürich. Všetci dobrovoľníci, ktorí už v domovoch dôchodcov pracovali boli kontaktovaní písomne a zároveň obdržali aj prospekt s ponukou školiacich kurzov.

5. júna 2007 zorganizovali AHZ v spolupráci so SVEB verejný informačný večer, na ktorom sa zúčastnilo okolo 80 osôb. V mesiacoch júl a august sa na kurz zapísalo 52 záujemcov (43 žien a 9 mužov). Každý z týchto záujemcov bol následne vedúcou Sociálno-kultúrneho oddelenia AHZ pozvaný na individuálne vstupné interview. Vzhľadom na veľký počet záujemcov boli ponúknuté viaceré kurzy: jeden poobedňajší kurz (šesť popoludní) v auguste a septembri 2007 a jeden večerný kurz (osem večerov a jeden celý deň) v čase od októbra 2007 do januára 2008. Tretí kurz bol naplánovaný na rok 2008.

Školenie dobrovoľníkov

Za realizáciu školiaceho kurzu bola zodpovedná vedúca Sociálno-kultúrneho oddelenia AHZ (Domovy dôchodcov mesta Zürich). Jednotlivé bloky viedlo sedem školiteľov, ktorí boli o cieľoch a zmysle projektu a školení informovaní na samostatnom stretnutí. Pilotný kurz navštevovalo 21 záujemcov vo veku od 19 do 83 rokov (17 žien a 4 muži). Základný kurz bol bezplatný.

Školenie prebehlo šesťkrát po sebe vždy v utorok poobede. Jednotlivé bloky boli ponúknuté v rôznych Domovoch dôchodcov v meste Zürich v čase od 13.30 do 17.30. Ako sme už spomenuli, vzhľadom na veľký záujem sa budú konať aj ďalšie kurzy.

Témy jednotlivých blokov:

Blok 1

- Vzdelávanie – pojem špecifický pre projekt ELLA
- Staroba a starnutie v spoločnosti

Blok 2

- Proces starnutia časť 1
- Choroby v starobe

Blok 3

- Ja ako sprostredkovateľ vzdelávania (úloha a obsah vzdelávania)
- Úvod do supervízie

Blok 4

- Proces starnutia, časť 2
- Sexualita v starobe, umieranie a smrť

Blok 5

- Komunikácia časť 1
- Základné princípy komunikácie

Blok 6

- Komunikácia, časť 2
- Techniky vedenia rozhovoru

Do kurzu bola začlenená aj praktická výuka v jednom z domovov dôchodcov v meste Zürich v rozsahu aspoň pol dňa. Táto prax musela byť absolvovaná do konca septembra 2007.

Dňa 26. októbra 2007 sa konalo slávnostné odovzdávanie ELLA certifikátov. Tieto boli odovzdané 19 dobrovoľníkom – absolventom školenia. Podmienkou pre získanie tohto certifikátu bola účasť na všetkých šiestich školiacich moduloch.

Materiály obsiahnuté v servisnej časti:

- tlačivo o vykonaní praxe, ktoré používali vedenia domovov dôchodcov
- materiály zo školiaceho kurzu
- zoznam školiteľov

Ohlas zo strany dobrovoľníkov a vedúcich seminárov

Evaluáciou pilotného kurzu ELLA bolo poverené Centrum pre gerontológiu ZfG pri Univerzite v Zürichu. Dobrovoľníci a vyučujúci dostali za úlohu každý deň po skončení kurzu vyplniť dotazník, v ktorom mali ohodnotiť daný školiaci blok. Po ukončení celého kurzu museli účastníci ešte raz písomne zodpovedať otázky týkajúce sa ich nadobudnutých skúseností (správa bude predložená v polovici januára 2008).

Zaradenie dobrovoľníkov do chodu zariadení a reakcie opatrovaných osôb

Všetci noví vyškolení dobrovoľníci by mali nájsť uplatnenie v Domovoch dôchodcov. Za týmto účelom zriadil AHZ (Domovy dôchodcov Zürich) orgán na sprostredkovanie dobrovoľníkov. Domovy dôchodcov majú v prípade potreby vďaka tomu možnosť „objednať si“ dobrovoľníka. Táto agentúra slúži aj opačným smerom a svoje služby cez ňu môžu ponúkať aj samotní dobrovoľníci.

Dobrovoľníci sú počas svojho nasadenia v domovoch dôchodcov podporovaní a supervízorovaní osobami, ktoré sú v danom zariadení zodpovedné za koordináciu dobrovoľníkov. Okrem toho ponúka pravidelnú skupinovú supervíziu aj vedúca Sociálno-kultúrneho oddelenia AHZ.

Záver a vyhlídky do budúcnosti

Pilotný kurz ELLA našiel v Zürichu a aj mimo neho pozitívnu odozvu. O tento projekt prejavilo záujem nielen veľa dobrovoľníkov, ale aj rôzne inštitúcie:

Švajčiarsky spolkový úrad pre sociálne poistenie uverejnil správu o projekte ELLA vo svojom prvom spravodaji v júni 2007. VISIT, časopis organizácie Pro Senectute Kanton Zürich (Pro Senectute je najväčšia súkromná organizácia pre staršiu generáciu vo Švajčiarsku) plánuje vyobraziť všetkých účastníkov kurzu a napísať článok o ich skúsenostiach so školeniami a následným uplatnením v jednotlivých zariadeniach.

Európske dobrovoľnícke centrum (CEV), Rue de la Science 10, B-1000 Brussels, Belgicko

O nás

Európske dobrovoľnícke centrum (CEV) je strešná európska sieť 60 národných, regionálnych a lokálnych dobrovoľníckych centier z 26 krajín Európy (aj mimo nej), ktoré sa spoločne zasadzujú o rozvoj a podporu dobrovoľníckej práce.

CEV zastupuje spoločné priority a požiadavky svojich členských organizácií voči inštitúciám EÚ. Zároveň funguje ako fórum pre výmenu skúseností a informácií v oblasti politiky a praxe v oblasti dobrovoľníctva. Okrem toho podporuje sieťovanie členských organizácií, organizuje konferencie, semináre, workshopy a podporuje výskum v tejto oblasti.

Členovia CEV zastupujú tisíce dobrovoľníckych organizácií, združení a iných lokálnych, regionálnych a národných skupín dobrovoľníkov a/alebo komunitných služieb.

S našimi členskými organizáciami spolupracujeme s cieľom:

- využiť politický vplyv
- posilniť infraštruktúru komunitných služieb v európskych krajinách
- podporovať dobrovoľníctvo a zefektívňovať ho

Naše etické princípy

Sme pevne presvedčení, že dobrovoľnícka angažovanosť je srdcom európskych ideálov ako sú demokracia, aktívne občianstvo, účasť občanov a empowerment. Dobrovoľnícka práca je takisto dôležitým prínosom pre národné ekonomiky a my sme presvedčení, že by sa to malo odraziť v prepočtoch hrubého domáceho produktu členských štátov. Milióny občanov v celej Európe sa angažujú - vykonávajú sociálne služby, pomáhajú si susedsky, angažujú sa v oblastiach svojich záujmov, v kampaniach, manažmente, ale aj v environmentálnych aktivitách. Dobrovoľná angažovanosť je jednou z ciest, prostredníctvom ktorej môžu ľudia všetkých národností, vierovyznaní, socioekonomických zázemí a každého veku prispieť k pozitívnym sociálnym, politickým a ekologickým zmenám. Sme presvedčení, že každá osoba by mala mať právo dobrovoľne sa angažovať, že dobrovoľnícka práca musí byť efektívna, a že dobrovoľníctvo musí byť podporované efektívnym manažmentom a vzdelávaním.

Dobrovoľná angažovanosť

Dobrovoľná angažovanosť je:

- neoddeliteľnou súčasťou európskych ideálov akými sú demokracia, sociálna integrácia a aktívne občianstvo
- prácou vykonanou zo slobodnej vôle, motivovanou osobným presvedčením a bez akéhokoľvek záujmu na finančnom zisku
- dôležitým spôsobom na získanie pozitívnej sociálnej a ekologickej zmeny
- východným bodom pre posilnenie marginalizovaných skupín obyvateľstva
- cestou uzmierenia a znovuoobnovenia rozdelených spoločností
- spôsobom celoživotného vzdelávania

Naša činnosť

CEV je aktívne zapojené do:

- podpory dobrovoľníckej služby medzi širokou verejnosťou, v médiách, v rámci súkromného sektora a medzi politickými činiteľmi
- úpravy politik a podpory výskumu dobrovoľníctva
- zastupovania záujmov dobrovoľníkov v rámci EÚ
- podpory už existujúcich národných a regionálnych dobrovoľníckych centier v celej Európe
- podpory rozvoja nových dobrovoľníckych centier

- podpory sieťovania dobrovoľníckych centier a iných verejno-prospešných organizácií v Európe
- podpory organizácií, ktoré podporujú inovácie a šírenie príkladov dobrej praxe

CEV je partnerom International Association for Volunteer Effort – IAVE

CEV je členom Social Platform

Viac informácií nájdete na www.cev.be

Naším hlavným prínosom pre projekt ELLA bola propagácia myšlienky projektu a šírenie informácií o projekte v rôznych newsletteroch. Takisto sme pomáhali s náborom expertov z rôznych členských organizácií, ktorí pomáhali s rozvojom vzdelávacieho konceptu, osnov a prípravou certifikátu. Kontakt s expertmi bol získaný na základe publikovania informácií v mesačníku "CEV news". Na túto výzvu reagovali partnerské organizácie – ako napríklad EURAG (Európska sieť pre starších spoluobčanov), s ktorou už dlhšie úzko spolupracujeme, alebo v prípade španielskych partnerov išlo o Oddelenie spolupráce s organizáciami sociálneho sektora na Ministerstve rodiny a sociálnych vecí katalánskej vlády, ktoré je od roku 2006 oficiálnym partnerom CEV. ACFUC je odvtedy členom CEV a o projekte informoval na našej poslednej členskej konferencii, ktorá sa uskutočnila v Budapešti v októbri 2007 pri príležitosti Európskeho roku rovných príležitostí.

Ako jeden z príkladov expertnej pomoci, ktorú sprostredkovalo CEV nájdete na ďalších stránkach opis prínosu organizácie ACFUC zo Španielska.

Správa španielskej expertnej asociácie Associació Catalana de Familiars (ACFUC), Consell de Cent 3a, 08011 Barcelona, Španielsko

ACFUC je organizácia, ktorá existuje už od roku 1997 a od svojho založenia bola schopná zhromaždiť veľké množstvo skúseností. Tieto skúsenosti ponúkla aj projektu ELLA, pričom išlo najmä o poskytovanie poradenstva a konzultácií v oblasti zariadenia vzdelávacieho konceptu projektu ELLA, v oblasti prípravy kurikula dôležitého z hľadiska kvalifikovania dobrovoľníkov na sprostredkovateľov vzdelávania, rovnako ako aj v oblasti prípravy tohto manuálu.

Nezisková organizácia ACFUC je katalánske združenie zložené z rodinných príslušníkov a klientov geriatrických zariadení. Táto organizácia bola založená ľuďmi, ktorí majú niečo spoločné: majú rodinného príslušníka, ktorý využíva starostlivosť geriatrického zariadenia. Z tejto komplikovanej situácie vyvstal rad otázok, ktoré boli také dôležité, že logo tohto združenia obsahuje otáznik, ktorý upriamuje pozornosť práve na tieto otázky. Dnes - o deväť rokov neskôr pozostáva organizácia z 220 členských rodín.

Ciele a aktivity ACFUC

Cieľom organizácie je podporovať a propagovať kultúru starnutia pomocou špeciálnych akcií, prezentácií a kampaní pre seniorov, a tým rozvíjať a posilňovať povedomie verejnosti v oblasti starnutia.

Zároveň je ACFUC aj sociálnym zariadením spolupracujúcim so seniormi, ktorí sú izolovaní od spoločnosti, pretože trpia ochoreniami ako demencia, Alzheimerova choroba alebo schizofrénia. Štandardy starostlivosti o týchto ľudí sú porovnateľné so zákonnou starostlivosťou v Nemecku. V súčasnosti organizácia pracuje s celkovým počtom 70 seniorov. Okrem sociálnych služieb takisto poskytuje poradenstvo pre rodinných príslušníkov, ktorí uvažujú o umiestnení svojho príbuzného v geriatrickom centre.

ACFUC sa takisto zasadzuje za nové pozitívne predefinovanie termínu „postihnutý“ v zmysle holistickej ochrany dôstojnosti každého človeka, ktorým sa riadia španielske úrady. Pre tento cieľ bola vytvorená komisia, ktorá pozostáva z interdisciplinárneho tímu pre sociálnu, zdravotnícku a právnu oblasť, a ktorá je tiež zodpovedná za vzťahovú prácu a za kontrolu spravovania majetku v prospech užívateľov. Komisia je tiež zodpovedná aj za zlepšenie psychosociálnych podmienok pacientov.

Okrem toho vytvoril ACFUC program, ktorý do domovov seniorov umiestňuje dobrovoľníkov (Quetzal-Program). Skúsenosti pri vstupe do domova seniorov ukázali, že vzťahy a priateľstvá starších ľudí, ktoré udržiavali vo svojom okolí sa po ich umiestnení v domove dôchodcov nedobrovoľne zhoršujú. Zdá sa, akoby život v domove viedol k uzavretosti, ktorá zabraňuje účasti na komunitnom živote alebo prístupu k spoločenskému životu a zabraňuje interakcii s prostredím.

A práve tu nastupujú dobrovoľníci, ktorých úlohou je poskytovať emocionálnu podporu seniorom v domovoch dôchodcov a realizovať voľnočasové aktivity, ktorých sa seniori môžu účastniť.

Zodpovednosti / aktivity dobrovoľníkov

V súčasnosti pracuje v siedmych domovoch dôchodcov celkovo osemdesiat dobrovoľníkov. Pravidelne sú s dobrovoľníkmi uzatvárané zmluvy o dobrovoľníckej činnosti.

Tým, že dobrovoľníci venujú svoj čas, pomáhajú seniorom, aby si zvykli na život v domove dôchodcov. Aktivity dobrovoľníkov sú koordinované sociálnymi pracovníkmi v zariadeniach, pretože títo zamestnanci dobre poznajú denný režim každého z klientov a takisto poznajú individuálne potreby týchto klientov.

Dobrovoľníci sú aktívni v 3 oblastiach, ktoré sú takisto súčasťou filozofie projektu ELLA postavenej na koncepte celoživotného vzdelávania, a prostredníctvom ktorého je táto filozofia realizovaná v praxi:

1. socio-kultúrna animácia

Dobrovoľníci v domovoch dôchodcov v rámci tejto oblasti klientom ponúkajú aktivity ako spev, hry, divadlo, atď.

2. Kognitívna a psychomotorická stimulácia

Psychomotorika obyvateľov domova dôchodcov je zlepšovaná pomocou špeciálnych cvičení. Kognitívna stimulácia je dosahovaná prostredníctvom muzikoterapeutických workshopov, čitateľských a matematických skupín.

3. Priateľské sprevádzanie

Základnou ideou je poskytovať ľudské teplo prostredníctvom rozhovorov, načúvania a prechádzok. Osobné kontakty medzi obyvateľmi domova dôchodcov a dobrovoľníkov sa postupne rozvíjajú a kultivujú.

Tento typ programu existuje už 5 rokov.

V rámci projektu EÚ ELLA sa ACFUC účastnil:

- na diskusiách a úprave osnov ku kvalifikácii dobrovoľníkov pre ich prácu so staršími a veľmi starými ľuďmi v domovoch dôchodcov. Diskusie prebiehali formou e-mailov a on-line konzultácií. Rozposielanie pripravených dokumentov a ich on-line prístupnosť zabezpečovala projektová koordinátorka Katja Alfing.
- na diskusiách o podobe príručky, ktorá zdokumentováva výsledky a skúsenosti dobrovoľníkov zapojených do projektu ELLA. Táto diskusia prebiehala prostredníctvom e-mailov a on-line konzultácií. Rozposielanie pripravených dokumentov a ich on-line prístupnosť zabezpečovala projektová koordinátorka Katja Alfing.
- poskytol svoj know-how a poradenstvo pri príprave produktov projektu ELLA – definície vzdelávania a vzdelávacích modulov.
- na druhom nadnárodnom stretnutí v Grazi/Rakúsko, ktoré sa konalo 28. a 29. septembra 2006.
- na treťom nadnárodnom stretnutí v Bratislave/Slovensko, ktoré sa konalo 28. a 29. júna 2007.

... a poznámka nakoniec

Ak ste si pozorne prečítali správy všetkých projektových partnerov, mohli ste napriek všetkým rozdielnostiam zistiť, že:

Všetci partneri, ktorí sa na projekte ELLA podieľali sú presvedčení o úspechu projektu!

Podarilo sa spoločne vypracovať koncept postavený na jasne definovanom pojme vzdelávania, ktorý sa osvedčil a stále sa osvedčuje v praxi. Samozrejme je potešujúce, že dobre fungovala aj spolupráca projektových partnerov. No a samozrejme nás veľmi teší aj to, že ELLA sa darí organizácia a koncept získavania a prípravy dobrovoľníkov. Ale najdôležitejším je úspech služby, ktorú zrealizovali lektori-dobrovoľníci v prospech seniorov!

Počas práce dobrovoľníkov sa vykryštalizovali dve veľmi dôležité oblasti vzdelávacej práce. Po prvé – seniori si veľmi vážia, že lektori-dobrovoľníci ich informujú o vonkajšom svete a dodávajú život do – podľa ich názoru - uzavretého sveta. A za druhé - pre seniorov je veľmi dôležité, aby mali partnera na rozhovor, vďaka ktorému môžu spomínať na svoj predošlý život. Tieto rozhovory boli oboma stranami vyhodnotené ako veľmi obohacujúce.

Aj keď seniori a seniorky nie vždy stíhajú a občas zabudnú, o čom diskutovali na predchádzajúcom stretnutí, je možné označiť vzdelávací projekt ELLA za úspešný. Starším ľuďom sa vďaka projektu darí hľadať nové perspektívy vo svojom živote a rozvíjať ich. Dobrovoľníci ich duševne stimulujú a dávajú im radosť pri aktivitách, ale aj pri diskusiách o aktuálnom dianí v spoločnosti a svete „tam vonku“. Ale nielen duševná stránka vzdelávania je naplnená - ide aj o „vzťah srdca“, ktorý patrí k veľkej časti pravidelného stretávania sa so starými ľuďmi. Títo získavajú opäť dôveru k iným ľuďom, ale aj k sebe samým. V rámci projektov je zaznamenaných dokonca aj niekoľko správ o tom, že u niektorých klientov nastal dramatický návrat k lepšiemu.

Z projektu profitujú aj zapojení dobrovoľníci: vnímajú čas strávený so svojimi klientmi ako poučný a inšpirujúci a tešia sa na ďalšiu prácu. ELLA teda bude určite ďalej žiť a rásť!

Zhrnutie

Po troch rokoch intenzívnej spolupráce projektových partnerov a práce na projektovej myšlienke a rozvíjaní tímov sprostredkovávateľov vzdelávania v domovoch dôchodcov, sme my, ako projektoví partneri prišli k záveru, že táto aktivita v úplne novej oblasti vzdelávacej práce v opatrovateľských zariadeniach sa veľmi vyplatila, pretože:

- seniori z domovov dôchodcov prostredníctvom kontaktov s dobrovoľníkmi a vzájomného učenia sa získali veľmi veľa z hľadiska zlepšenia kvality ich života,
- dobrovoľníci získali vhodnú kvalifikáciu, ktorá je prínosom pre ich dobrovoľnícku prácu, ale takisto možno pre ich budúcu prácu,
- vďaka projektu ELLA bola ďalej rozvíjaná oblasť vzdelávacej práce seniorov,
- potvrdená bola veľká dôležitosť príležitosti vzdelávania z hľadiska sociálnej integrácie seniorov.

V období po ukončení projektu budú projektoví partneri naďalej ponúkať vzdelávanie a tam, kde to bude možné, budú toto vzdelávanie aj ďalej rozvíjať. Po ukončení projektu budú takisto pokračovať v propagovaní projektu a publikovaní projektovej myšlienky a tejto príručky.

V oblasti, v ktorej pracuje Westfálska pobočka Diakonie bola napríklad táto príručka prezentovaná 180 domovom dôchodcov. Mnohí reagovali na tento koncept s veľkým entuziazmom a považovali tento materiál za veľmi nápomocný pre kohokoľvek, kto by chcel myšlienku projektu prevziať. Jeden zástupca sociálnej organizácie v Rakúsku navyše podotkol, že koncept ELLA je dobrý práve preto, že necháva priestor pre individuálne myšlienky a kreativitu organizácií, ktoré sa rozhodnú projekt realizovať.

Projektoví partneri sa vždy radi podelia so svojimi skúsenosťami a môžu vám dať návrhy ako pripraviť osnovy na kvalifikovanie dobrovoľníkov. V princípe sú takisto vítané pravidelné „programy ELLA“ so zabezpečeným financovaním, ktoré by umožnili pokračovanie a ďalší rozvoj vzdelávacej práce so seniormi v domovoch dôchodcov. Jeden z projektových partnerov už presunul koncept vzdelávacej práce so seniormi z domovov dôchodcov na miestne cirkevné organizácie. V tejto súvislosti je kurikulum takisto používané ako vhodný nástroj na kvalifikovanie dobrovoľníkov, takže aj tu sú koncept a filozofia ELLA realizované a propagované.

Ešte je nutné zdôrazniť jeden aspekt, ktorý nesmie byť podcenený. Pri odovzdávaní certifikátov dobrovoľníkom, ktorí prešli sériou školení bolo jasné, že títo dobrovoľníci sú veľmi hrdí na to, že sa stali akýmiisi priekopníkmi vzdelávacej práce v domovoch dôchodcov.

Tí, ktorí boli za realizáciu projektu zodpovední sa môžu takisto s uspokojením a hrdosťou pozrieť na všetky svoje dosiahnuté úspechy. Boli sme schopní ukázať, že výsledky dosiahnuté prostredníctvom našej spoločnej snahy sa ukázali byť veľmi nápomocné pri poskytovaní kvalitnej, systematickej vzdelávacej práce osobám pokročilého veku.

Všetci projektoví partneri sa potešia každej organizácii, ktorá sa projektu ELLA chopí a ďalej ho rozvinie jeho myšlienku.

Časť III.: Servisná časť

Servisná časť - Obsah

Číslo prílohy	Opis a obsah dokumentu	číslo strany
Prípravné práce		
01	Príprava a motivácia zamestnancov zariadenia	42
02	Očakávania a obavy zamestnancov zariadenia – dotazník	
03	Dobrovoľníctvo v našom zariadení – kontrolný zoznam	
04	Úspešná spolupráca zamestnancov a dobrovoľníkov – hodnotenie	
05	Koncept dobrovoľníctva – príklad	
06	Možnosti zapojenia dobrovoľníkov do chodu zariadenia – príklad	
07	Zapojenie externých združení, organizácií a skupín	
Nábor dobrovoľníkov		
08	Tabuľka možných komunikačných kanálov	
09	Ukážky letákov projektových partnerov	
10	Princípy vzťahov s médiami	
Vytváranie kontaktov		
11	Uvítací informačný balíček pre dobrovoľníkov – kontrolný zoznam	
12	Príklady podkladov pre úvodné rozhovory s dobrovoľníkmi	
13	Zmluvy s dobrovoľníkmi – príklady	
14	Zber údajov o dobrovoľníckej práci	
15	Preukaz dobrovoľníka – príklad	
16	Dotazník spätnej väzby od partnerov týkajúci sa prác na projekte ELLA	
17	Organizačný plán rozšírenia a reštrukturalizácie dobrovoľníckych činností	
Zhodnotenie		
18	Ako k nám dobrovoľníci nájdu cestu? - analýza	

01 – Príprava a motivácia zamestnancov zariadenia - Školenie

Cieľ školenia: Motivácia a príprava stálych zamestnancov a zamestnankýň zariadenia, v ktorom sa projekt realizuje na zavedenie dobrovoľníckeho programu a objasnenie významu a podstaty dobrovoľníctva. Školením sa odbúravajú obavy z konkurencie týkajúce sa pracovnej náplne a vzťahov k obyvateľom zariadenia. Zamestnanci sa vďaka školeniu stanú súčasťou konceptu dobrovoľníctva a môžu do projektu prispievať vlastnými skúsenosťami a nápismi.

1) Predstavenie témy

2) Skúsenosti s dobrovoľníctvom

a) Vlastné skúsenosti s angažovaním sa

Kde sa už účastníčky školenia sami dobrovoľne angažovali?

Aké boli ich dôvody?

Aké boli ich skúsenosti?

b) Diskusia o názoroch na dobrovoľnícku prácu

Každá osoba si vytiahne kartičku, na ktorej je jedna pozitívna alebo negatívna poznámka týkajúca sa dobrovoľníctva.

Po krátkej dobe určenej na premýšľanie každý nahlas prečíta svoju kartičku a povie svoj vlastný názor k danej téze.

3) Dobrovoľníctvo v mieste pracoviska – ako je vnímané?

a) Mind-Map metóda

Každý účastník má pred sebou prázdny list papiera. Uprostred je napísané »Dobrovoľníctvo v... (meno zariadenia/domova dôchodcov)«. Následne sa účastníkom školenia poskytne určitý čas na zapísanie myšlienok, ktoré ich napadnú. Po dokončení úlohy sa všetky výsledky zozbierajú a spíšu, prípadne sa nanovo zoskupia a zoradia podľa určitých kritérií.

b) Použite Flipchartovej tabule

Moderátor školenia napíše na flipchartovú tabuľu podnety od účastníkov, ktoré sa týkajú nasledovných otázok:

- Kde ste zažili prácu dobrovoľníkov?
- Aké skúsenosti ste mali s prácou dobrovoľníkov – pozitívne alebo negatívne?
- Ktoré oblasti práce majú zostať vyhradené iba pre stálych zamestnancov?
- Kde si viete predstaviť dodatočné odbremenenie zamestnancov dobrovoľníkmi?
- Aké podmienky je potrebné zabezpečiť?
- Kto môže byť zodpovedný za splnenie týchto podmienok?

4) Záverečná diskusia

Majú ešte účastníci školenia nejaké pripomienky alebo návrhy?

5) Dohodnutie ďalšieho postupu

a) Ako budú zaznamenané výsledky školenia?

b) Aké kroky budú z týchto výsledkov odvodené?

c) Ako môžu byť do procesu realizácie zahrnuté návrhy, ktoré ešte účastníkom napadnú po školení? (napr. ustanovenie nejakej listovej schránky, ku ktorej budú mať všetci prístup a môžu sem vhadzovať svoje pripomienky, návrhy a komentáre)

02 – Očakávania a obavy zamestnancov – dotazník

Pozitívne očakávania:

Obavy:

Čo je možné urobiť, aby sa Vaše obavy nenaplnili?

03 – Ako je ošetrovaná práca dobrovoľníkov v našom zariadení?

Kontrolný zoznam

1.	Máme kontakt na všetkých dobrovoľníkov, ktorí u nás pracujú.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
2.	Možnosti zaangažovania sa dobrovoľníkov sú jasne definované. Záujemcom o dobrovoľníctvo môžeme poskytnúť jasnú ponuku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
3.	Sme si vedomí našich vlastných motívov, ktoré nás vedú k presadzovaniu spolupráce s dobrovoľníkmi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
4.	Sme otvorení návrhom, ktoré prichádzajú od dobrovoľníkov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
5.	Máme pripravené písomné popisy rôznych činností, v ktorých môžu dobrovoľníci pracovať.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
6.	Máme pripravené metódy získavania dobrovoľníkov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
7.	Pravidelne preverujeme, či majú pôvodné aktivity dobrovoľníkov naďalej význam a v prípade potreby vytvárame nové.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
8.	V našom zariadení existuje „Kódex konania“, ktorý usmerňuje spoluprácu zamestnancov a dobrovoľníkov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
9.	Úlohy sú vytvorené tak, aby nedochádzalo ku žiadnemu alebo len nepatrnému prelínaniu práce zamestnancov a dobrovoľníkov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
10.	Naše zariadenie má vyčlenený rozpočet na zaškolenie a ďalšie vzdelávanie dobrovoľníkov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
11.	To, že si prácu dobrovoľníkov vážime prejavujeme oceňovaním dobrovoľníkov prostredníctvom špeciálnych podujatí, a pod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
12.	Máme osobu zodpovednú za získavanie a koordináciu dobrovoľníkov v našom zariadení.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
13.	Dobrovoľníci sa aktívne podieľajú na priebežnom zlepšovaní ponuky dobrovoľníckych služieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie
14.a.	Dostávame (pozitívnu a/alebo negatívnu) spätnú väzbu na kvalitu práce dobrovoľníkov od: <ul style="list-style-type: none"> • stálych zamestnancov 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	áno	nie

14.b	Dostávame (pozitívnu a/alebo negatívnu) spätnú väzbu na kvalitu práce dobrovoľníkov od: <ul style="list-style-type: none"> • klientov resp. ľudí využívajúcich naše služby 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> áno nie
14.c	Dostávame (pozitívnu a/alebo negatívnu) spätnú väzbu na kvalitu práce dobrovoľníkov od: <ul style="list-style-type: none"> • samotných dobrovoľníkov. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> áno nie
15	Školenia a supervízie sú u nás samozrejmosťou a základná myšlienka celoživotného vzdelávania sa je v našom zariadení podporovaná.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> áno nie

04 – Úspešná spolupráca zamestnancov a dobrovoľníkov Hodnotenie

	úplne splnené	zatiaľ otvorené	ak sa chystáte začať, uveďte „áno“
V našom zariadení sú všetci presvedčení o prínose dobrovoľníckej práce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Veríme v prospech otvorenia sa nášho zariadenia dobrovoľníctvu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Práca dobrovoľníkov je profesionálne koordinovaná. Za koordinovanie dobrovoľníkov je zodpovedná stála kontaktná osoba.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Hradíme výdavky súvisiace s malými odmenami pre dobrovoľníkov (napr. pohľadnice k narodeninám) a náhradu nutných výdavkov spojených s dobrovoľníctvom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Dobrovoľníci sú podporovaní zamestnancami. Medzi zamestnancami a dobrovoľníkmi existuje obojstranná výmena informácií.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Dobrovoľníkom ponúkame ďalšie vzdelávanie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Organizujeme spoločné podujatia, oslavy a školenia pre zamestnancov a dobrovoľníkov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Máme k dispozícii potrebné finančné zdroje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Činnosti zamestnancov a dobrovoľníkov sú od seba jasne oddelené.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Podporujeme otvorenú komunikáciu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Dobrovoľníci a zamestnanci majú k sebe rešpekt a vzájomne si prejavujú uznanie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Zamestnanci sú do konceptu dobrovoľníctva zapojení a sú zaškolení na zaobchádzanie s dobrovoľníkmi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Boli sme schopní sprostredkovať myšlienku celoživotného vzdelávania aj zamestnancom nášho zariadenia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

05 – Koncept dobrovoľníctva - príklad

I. Predstavenie zariadenia /domova dôchodcov/

1. Zariadenie
2. Seba-hodnotenie zariadenia
3. Organizačná štruktúra zariadenia

II. Dobrovoľníctvo v našom zariadení

4. Organizačná schéma dobrovoľníctva platná pre dané zariadenie
5. Prezentácia existujúcich oblastí spolupráce s dobrovoľníkmi
6. Dobrovoľník ako sprostredkovateľ vzdelávania

III. Základné princípy dobrovoľníckej činnosti

IV. Vzťahy s verejnosťou a nábor nových dobrovoľníkov

V. Prepojenie dobrovoľníckej práce v rámci zariadenia

VI. Zdroje na koordináciu a supervíziu dobrovoľníkov

VII. Manažment dobrovoľníckej činnosti

1. Plánovanie úloh pre dobrovoľníkov
2. Úvodné interview
3. Predstavenie nových dobrovoľníkov
4. Supervízia a vyškolenie dobrovoľníkov
5. Ocenenie a uznanie dobrovoľníkov
6. Právne otázky a poistenie dobrovoľníkov
7. Riešenie konfliktov
8. Ukončenie spolupráce s dobrovoľníkmi

VIII. Kontaktné osoby a ako ich môžu dobrovoľníci kontaktovať

06 – Možnosti zapojenia dobrovoľníkov do chodu zariadenia – príklady

Zámerom nasledujúceho zoznamu je poskytnúť podnet pre diskusiu v tíme, ktorá povedie k hľadaniu a realizácii ďalších možných riešení.

Všeobecne

- Stále častejšie žijú v ústavných zariadeniach pre seniorov ľudia, ktorých manžel / manželka alebo životný partner / partnerka, často v rovnakom veku, zostávajú žiť v ich spoločnom byte. V takýchto situáciách môžu dobrovoľníci pomôcť udržiavať potrebný kontakt.
- Niektorí dobrovoľníci poskytujú doplnkové služby, ako napr. Zelené dámy, ktoré poskytujú podporu a informácie z „vonkajšieho sveta“, aby seniori zostali v kontakte s bežným životom.
- Sprevádzanie pri príchode do zariadenia – dobrovoľníci sprevádzajú osamelo žijúcich pri prvých kontaktoch s ústavným zariadením. Skúsení dobrovoľníci poskytujú takýmto osobám podporu.
- Projekt „Mladí a zaangažovaní“ – získanie orientácie potrebnej pre voľbu povolania mladých ľudí prostredníctvom stáží v domovoch dôchodcov, ktoré sú vždy na dobu určitú. Prítomnosť mladých ľudí je pre seniorov veľkým obohatením.
- Projekty so žiakmi stredných škôl, birmovancami a mládežníckymi skupinami.
- Firemné dobrovoľníctvo – firmy poskytujú zariadeniam svoje know-how, prípadne sa nadviažu aj kontakty s bývalými pracoviskami klientov zariadenia.
- Každé zariadenie potrebuje koordinátora dobrovoľníkov – túto funkciu by mal vykonávať dobrovoľník. Táto osoba by mala takisto dohliadať na realizáciu myšlienky využitia dobrovoľníkov ako sprostredkovateľov vzdelávania.

Osobná asistencia

- Pomoc pri vybavovaní na úradoch a vyplňovaní formulárov
- Sprevádzanie pri denných výletoch
- Sprevádzanie pri návšteve kaderníka
- Sprevádzanie pri návšteve lekára
- Asistencia pri vybavovaní osobnej korešpondencie
- Prechádzky
- Výpomoc pri nákupoch
- Pohybové cvičenia na zlepšenie mobility a prevenciu pred pádmi
- Tanec v sede
- Telocvik
- Udržiavanie kontaktov s príbuznými / priateľmi, ktorí žijú ďaleko

Psycho-sociálna asistencia

- Individuálne hudobné programy pre pacientov trpiacich demenciou
- Psycho-sociálna pomoc
- Sprevádzanie klientov na sväté omše (vo vnútri aj mimo domova)
- Sprevádzanie klientov na podujatia organizované miestnou cirkvou
- Sprevádzanie klientov na miestne podujatia ako napr. karnevalové sprievody, dožinkové slávnosti alebo procesie.
- Individuálna pomoc poskytovaná novým obyvateľom zariadenia
- Pomoc s integráciou do zariadenia
- Sprevádzanie umierajúcich
- Návštevy v nemocniciach
- Podpora kontaktov s príbuznými, personálom a obyvateľmi zariadenia
- Podpora pri dennom režime
- Tréning pamäte
- Pomoc s orientáciou na verejných priestranstvách
- Duchovná podpora / duchovné vedenie

Domov a záhrada / podpora organizácie

- Pomoc pri vytváraní príjemnej atmosféry v spoločných miestnostiach zariadenia
- Záhradníčenie s obyvateľmi zariadenia
- Pomoc s výzdobou interiérov zariadenia
- Výstavba, údržba a starostlivosť o zvieratá
 - a. vtáky
 - b. Domáce zvieratá (kozy alebo hlodavce)
 - c. údržba akvária
- Tvorba sezónnych dekorácií - pokiaľ je to možné spoločne s obyvateľmi – napr. vo vstupnom priestore
- Výsadba a starostlivosť o kvety v črepníkoch, ktoré sa nachádzajú v zariadení
- Edičná činnosť pre časopis, ktorý vydáva dané zariadenie
- Výbor pre oslavy a podujatia
- Pomoc pri organizácii pravidelných výročných podujatí
 - a. Pomoc pri organizácii letných osláv (grilovanie atď.)
 - b. Zaobstaranie a zavesenie venca pri poďakovaní za úrodu
 - c. Zaobstaranie a zavesenie adventného venca
- Donášková služba – recepty / lieky

Oblasť voľného času

- Ponuka voľnočasových aktivít
- Ponuka popoludňajších spoločenských hier
- Hudobné popoludnia
- Novinárske a literárne debatné krúžky
- Posedenia pri káve
- Raz týždenne realizácia raňajok s programom
- Diskusný krúžok
- Ručné práce, šitie a práca s drevom na zachovanie mobility a mentálnych schopností
- Účasť na podujatiach a oslavách zariadenia
- Organizovanie okrúhlych stolov – diskusných skupín
- Maľovanie
- Sprevádzanie obyvateľov zariadenia na výletoch
- Hudobné podujatia
- Návštevy knižnice, koncertov a výstav
- Organizovanie kultúrnych podujatí
- Predstavenie nových voľnočasových aktivít
- Prinášanie informácií z dovolenkových oblastí, ktoré obyvatelia zariadenia v minulosti navštívili (životopisná práca)
- Prinášanie informácií zo športu – prostredníctvom debát o športových podujatiach ako napr. futbalové zápasy (časopisy, rozhovory o športovej prílohe v denníku, sledovanie športových prenosov v televízii).
- Životopisné práce – život na vidieku/poľnohospodárstvo, životopisné rozhovory (rozhovory o tom, aké to bolo pred mnohými rokmi)

Pri všetkých navrhovaných činnostiach vystupujú dobrovoľníci ako sprostredkovávatelia vzdelávania. Obyvatelia/ky domova zotrvávajú s dobrovoľníkmi vo vzájomnej komunikácii. Tento spôsob umožňuje seniorom mať, v rámci ich možností, účasť na živote v domove aj mimo neho.

07 – Zapojenie externých združení, organizácií alebo skupín



08 – Tabuľka možných komunikačných kanálov a ich účinnosť z hľadiska určitých požiadaviek.



<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>osobný kontakt osoby, ktoré sú známe nám alebo dobrovoľníkom menšia časová náročnosť, dobré vyhliadky na úspech, kandidáti a ich schopnosti sa dajú odhadnúť osobný kontakt je namáhavý a vyžaduje určitú frustračnú toleranciu, nakoľko pred úspechom častokrát stojí najprv odmietnutie</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>tlačové správy široká verejnosť v spádovej oblasti široký dopad, veľká cirkulácia, žiadne náklady malé možnosti ovplyvnenia termínu vydania a samotného publikovaného textu</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>nástenky, vitríny alebo podobné spôsoby zverejnenia široká verejnosť (v závislosti od miesta zverejnenia) podľa nákladu je s tým spojená menšia práca, pričom na užívanie je vyčlenený dlhší čas; znova a znova osloví okoloidúcich obmedzené možnosti prezentácie, miesto umiestnenia nemusí byť vždy ideálne</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>plagáty široká verejnosť v oblasti, kde sú plagáty umiestnené vyššia miera pozornosti; ak ide o základný plagát, je to menej práčne menej možností profilácie, ponúknuť základných informácií; dôležité je grafické zobrazenie; staré plagáty musia byť zozbierané a vyhodnené</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>leták špeciálne zadefinovaná stála cieľová skupina cieľová skupina je oslovená materiálom s vysokou informačnou hodnotou; po vytvorení letáku už nie je s touto formou tak veľa práce relatívne vysoké finančné náklady; letáky musia byť dopravené k cieľovej skupine, náhodná distribúcia nemá význam</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>brožúra „Dobrovoľníctvo v zariadení XY“ ľudia, ktorí sú ochotní sa zapojiť a chcú informácie o rozmanitej ponuke dobrovoľníckych aktivít ukáže celú škálu ponuky dobrovoľníckej práce; zväčša je adresovaná tým, ktorí už prejavili záujem veľa práce s prípravou brožúry a vysoké finančné náklady</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>spravodaj alebo noviny zariadenia obyvatelia a návštevníci zariadenia týmto spôsobom je oslovená skupina ľudí, ktorí už sú v osobnom kontakte so zariadením mnoho z týchto ľudí sa nemôže angažovať v dobrovoľníctve</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:</p>	<p>rôzne akcie / deň otvorených dverí ľudia, ktorí sa zaujímajú o toto konkrétne alebo iné podobné zariadenia výborná možnosť prezentovať profil zariadenia, vysoká miera prijatia; príležitosť pre tvorivé nápady; vysoký stupeň efektivity, ak je prichystaný príjemný program, ktorý priláka návštevníkov časovo náročné; okrem prípravy musia byť spolupracovníci v deň akcie dlhšie v práci</p>
<p>Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody:</p>	<p>reklama na vianočných trhoch a podobných otvorených akciách (oslavy mesta, mestských častí, cirkvi) veľká časť obyvateľstva, ktorá tieto aktivity navštívi náhodne alebo cielene; zariadenie bude verejnosťou vnímané ako životaschopné a otvorené dobré možnosti prezentácie, vysoká miera prijatia</p>

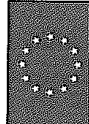
Nevýhody:	časovo náročné; okrem prípravy musia byť spolupracovníci v deň akcie dlhšie v práci
Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:	skúšobné kurzy ľudia, ktorí sa skutočne zaujímajú o dobrovoľnícku službu malé straty záujemcov, nakoľko prídu len tí, ktorí majú skutočný záujem vysoké organizačné nasadenie; záujemcovia musia predtým prejsť náborom
Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:	výročné správy osobnosti verejného života, sponzori, donori, tlač cieľená prezentácia veľmi vysoké nasadenie, nutné dodržanie profesionálnych štandardov
Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:	miestne rádio poslucháči doma / v zamestnaní / v obchodoch oslovenie širokej verejnosti; dôležitá príležitosť žiadne cieľené oslovenie. Iba tí, čo práve počúvajú
Komunikačný kanál: Cieľová skupina: Výhody: Nevýhody:	miestna televízia – aktuálne reportáže diváci, ktorí náhodne alebo cieľene prepli televízor na toto vysielanie široká verejnosť; prezentácia dobrovoľníckej príležitosti v televízii je pre divákov istým znakom profesionality je potrebná motivácia televízie pre zverejnenie informácií o tomto projekte

**09 – Ukážky letákov projektových partnerov
A. Diakonie Gütersloh e.V.**



**Starke Partner
Starke Leistungen**

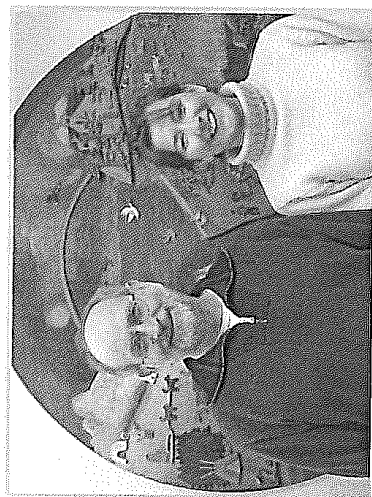
Diakonie
im Kreis Gütersloh

  **Sokrates**
Bildung und Kultur

gefördert von:  **EUROPÄISCHE UNION**

Ev. Altenheim Riheda
Rüdiger Metz (Heimleitung)
Kerstin Reuter (Sozialer Dienst)
Telefon: 05242/9650

 **EVANGELISCHES ALTENHEIM RIHEDA**
der Evangelischen Stiftung Riheda
Eine Einrichtung der Diakonie 




Wir sind für Sie da.

Klaus-Uwe Pacyna Andrea Szelinski



Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter

 Diakonie Gütersloh e. V. Telefon: 0 52 41 – 98 67 - 83
Modellprojekt ELLA Kirchstr. 16a Telefax: 0 52 41 – 98 67 - 81
Diakonie 33330 Gütersloh E-mail: Andrea.Szelinski@diakonie-guetersloh.de
Klaus-Uwe.Pacyna@diakonie-guetersloh.de
Bankverbindung: KD Bank eG, Münster Spendenkonto: KD Bank eG, Münster

Diakonie
im Kreis Gütersloh

Unterwegs
ZU
Menschen

ein Angebot für
Bürgerinnen und Bürger,
die sich engagieren möchten

Im Alter wird die Welt um einen Menschen herum oft kleiner.

Wer sein Zimmer oder gar sein Bett nicht mehr verlassen kann, ist oft von wichtigen Teilen des Lebens abgeschnitten.

Wir suchen gemeinsam mit dem Evangelischen Altenheim Rheda Ehrenamtliche, die Freude daran haben, das Leben zu Menschen ins Altenheim zu bringen, die durch Alter oder Pflegebedürftigkeit in ihren Möglichkeiten eingeschränkt sind.

Aus der Zeitung vorzulesen und darüber zu sprechen, was in der Welt so vorgeht, zu erzählen, was in der Nachbarschaft geschieht, zuzuhören, wenn alte Menschen aus dem wertvollen Schatz ihrer Erfahrungen erzählen, auch einmal eine kleine Besorgung machen:

.. Wenn Sie daran Freude haben und Menschen mit Ihrer Begleitung und Nähe eine Freude machen möchten, dann würden wir uns freuen, wenn Sie bei unserem neuen Projekt dabei sind.

Unsere Schulungen sind für Sie grundsätzlich kostenlos! Sie verpflichten sich zu nichts!

Erfahrene Fachkräfte der Diakonie vermitteln Ihnen, was sinnvoll und nützlich zu wissen ist:

Zum Beispiel:

- Wie geht das eigentlich: Zuhören?
- Wie reagiere ich, wenn jemand traurig ist?
- Immer nur von Krankheit reden: Wie kann man das vermeiden?
- Kann ich irgendetwas falsch machen?
- Wie sichert mich die Diakonie bei Unfällen oder anderen Risiken kostenlos ab?
- An wen kann ich mich wenden, wenn ich bei dieser Aufgabe vor Problemen stehe?
- Und vieles mehr...

So sind Sie gut gerüstet,

um Menschen zu besuchen, und damit deren Leben und Ihr eigenes lebendiger und reicher zu machen.

Die Fachkräfte der Diakonie, die Mitarbeiter/innen des Ev. Altenheimes sowie erfahrene Ehrenamtliche stehen dabei ständig zur Verfügung, um bei Fragen oder schwierigen Situationen Hilfestellung zu geben und Sie zu unterstützen.

Bei den Qualifizierungen können Sie sich entscheiden:

Wir bieten

⇒ **einen Grundkurs von vier Stunden.**

So verfügen Sie über das notwendigste Handwerkszeug, um Menschen zu besuchen.

- **fünf Aufbaukurse,**

die Sie jeweils einzeln und unabhängig voneinander in Anspruch nehmen können.

Die Aufbaukurse befassen sich mit:

- Was sage ich zwischen "Guten Tag" und "Auf Wiedersehen"?
- Zehn Minuten Aktivierungen.
- Mit Märchen, alten Geschichten und Musik den alten Menschen ansprechen
- Helfen durch Zuhören.
- Und vieles mehr...

B – Príklad plagátu - Diakonie Gütersloh e.V.



Užívam si spoločnosť v tíme dobrovoľníkov.

Raz do týždňa navštevujem „svoju“ klientku, ktorej rozprávam o novinkách v našej dedine.

Možnosti seberealizácie v rámci domova dôchodcov sú oveľa rozmanitejšie, ako si väčšina ľudí myslí.

Máme pre Vás všetky potrebné informácie!

Wie können Sie bei ELLA mitmachen?

Jeder Erwachsene der Zeit und Lust hat, kann bei ELLA mitmachen.

Das Projekt verläuft in mehreren Phasen. Zunächst ist es wichtig, dass Sie sich so bald wie möglich bei uns melden, damit wir Sie auf die Teilnehmerliste setzen können.

Melden Sie sich bitte bei:

Diakonie  Miteinander leben

Frau
Mag. Doris Petz
Fellingergasse 7
8020 Graz
Tel.: 0316 / 76 39 95 oder 0316 / 72 32 33
E-Mail: doris.petz@miteinander-leben.at

Wenn Sie bei uns angemeldet sind, werden Sie automatisch über die nächsten Schritte informiert.

Informationen zum Projekt finden Sie auch auf unserer Homepage www.miteinander-leben.at unter „Aktuell“.

Ihre Mitarbeit ist gefragt: EU-Projekt ELLA



Schulung für Ehrenamtliche im Besuchsdienst

Diakonie  Miteinander leben

ELLA
Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter

Sie sind ehrenamtliche Mitarbeiterin oder ehrenamtlicher Mitarbeiter?

Ehrenamtliche sind Menschen, die sich für ein bestimmtes Ziel einsetzen, ihre Fähigkeiten einbringen und helfen, ohne dafür im herkömmlichen Sinne bezahlt zu werden. Ihr Lohn ist die Freude an dieser Arbeit.

Sie besuchen alte Menschen auf einer stationären Einrichtung?

Sie besuchen ältere Mitglieder Ihrer Kirchengemeinde oder andere Senioren. Sie unterhalten sich und schenken diesen Menschen einen guten Teil Ihrer Zeit und Aufmerksamkeit.



Sie möchten der von Ihnen besuchten Person noch einmal ganz anders Anteil an dem gesellschaftlichen Leben geben?

ELLA unterstützt Ehrenamtliche in Ihrem Anliegen alte Menschen in stationären Einrichtungen in die Bildungsprozesse unserer Gesellschaft einzubinden.



Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter

Worum geht es?

Seit Herbst 2005 läuft ein länderübergreifendes EU-Projekt, an dem wir, die Miteinander leben GmbH, als österreichische Partnerorganisation teilnehmen. Der Name des Projektes ist ELLA – Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter.

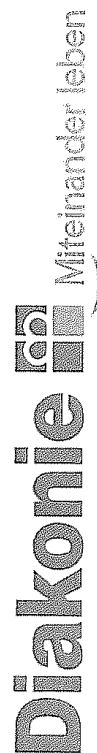
Das Ziel von ELLA ist es, einen Lehrgang zu entwickeln, mit dem Ehrenamtliche zu Bildungsmittlern für SeniorInnen, die in Heimen oder im betreuten Wohnen leben, ausgebildet werden. Alle, die in Zukunft diese Ausbildung absolvieren werden, erhalten dafür ein EU-Zertifikat.

Wenn Sie an ELLA teilnehmen, leisten Sie gewissermaßen Pionierarbeit und werden entscheidend mitbestimmen, wie diese Ausbildung aussehen wird.

Die Ausbildung ist kostenlos und wird ab Oktober 2006 beginnen. Einstieg ist jederzeit möglich.

Wer sind wir?

Die Miteinander leben GmbH ist Mitglied der Diakonie Österreich und hat sich auf betreutes Wohnen für SeniorInnen spezialisiert. Zur Zeit betreibt die Miteinander leben GmbH vier Häuser mit betreuten Seniorenwohnungen und Seniorenwohngemeinschaften.





C.A.R.D.O.::



Europäische Union

Hľadáme nových dobrovoľníkov pre prácu so seniormi

v domove dôchodcov HESTIA v Bratislave,

mestskej časti Dúbravka

Ak chcete venovať svoj voľný čas a prítomnosť seniorom a ponúknuť im oporu počas jesene ich života, namierte svoje kroky do domova seniorov Hestia. Dobrovoľnícky projekt ELLA Vám poskytne kompletne školenie a podporu počas vašej dobrovoľníckej činnosti.

*Pozývame Vás na **prvé stretnutie** s uchádzačmi, ktoré sa uskutoční **vo štvrtok, 3.5.2007 o 18.30 hod. v Domove dôchodcov HESTIA na Bošáňho ul. 2 v Bratislave.***

Základné podmienky prijatia:

1. Minimálny vek: 18 rokov.
2. Vy ani nikto z vašich blízkych príbuzných a známych netrpí žiadnym vážnym chronickým ochorením.
3. V priebehu posledného roka nezomrel nikto z vašich blízkych príbuzných a známych.
4. Máte časové možnosti venovať sa seniorom v rozmedzí 1-3 hodiny týždenne.

Viac informácií nájdete na: bratislava@cardo-eu.net

www.cardo-eu.net

tel.: 02/54430427, 0904 368 693

10 – Pravidlá úspešnej práce s médiami

1. Zdlhavé články s textom dlhším ako dve strany pravdepodobne poputujú do redaktorovho koša. Tomu je možné zabrániť písaním kratších, zábavnejších textov! Stručnosť je dušou vtípu!

2. Vyvarujte sa zlých formulácií, nepodstatných informácií a hrubiek! Nikdy do redakcií nezasielajte texty napísané rukou!

3. Nič nie je nudnejšie ako včerajšia správa. Správy alebo udalosti by nemali byť staršieho dáta, pretože to, čo sa stalo minulý týždeň, je už nezaujímavé. Preto kladte dôraz na aktuálnosť správy!

4. Pri každom texte by malo byť priložené meno, adresa a kontaktné údaje autora, aby vás v prípade otázok mohla kontaktovať redakcia alebo čitateľa. Nezabudnite na kontaktné údaje pod tlačovou správou!

5. Podľa možnosti posielajte texty a fotografie v digitálnej forme e-mailom!

6. Prekvapujúce ale pravdivé: atraktívna forma je často dôležitejšia ako obsah článku!

Ďalej je potrebné dbať na nasledovné:

- Uveďte obsah zaujímavým nadpisom. Nadpis sa zvyčajne číta ako prvý a ak zaujme čitateľa, prečíta si aj úvod k článku, ktorý je zvyčajne hrubo vytlačený. Ak ho presvedčí aj obsah tohto textu, prečíta si celý článok.
- Prvý hrubo vytlačený odstavec by mal začať kľúčovou vetou, ktorá sumarizuje obsah celého článku. Po sformulovaní úvodu by ste v texte mali zodpovedať šesť základných otázok a síce: kto? / kedy? / kde? / čo? / ako? / prečo.
- Keď spomínate v texte zariadenie po prvýkrát, mal by byť vypísaný celý jeho názov, príp. so skratkou v zátvorke za ním – napríklad: Katharina-Luther-Haus (KLH). V ďalšom texte už stačí, ak budete používať skratku alebo označenia ako napríklad „zariadenie“ alebo „domov seniorov“.
- Nepíšte text v prvej osobe, ale s väčším odstupom v tretej osobe (nepíšte o „nás“, ale radšej o „zariadení“).
- Nie každý rozumie odborným výrazom, preto ak sa to dá, je lepšie sa im vyhnúť. Ak sa terminológii nedá vyhnúť, pojem stručne a zrozumiteľne vysvetlite.
- V princípe by nemala byť žiadna z informácií považovaná za všeobecne známu, preto je potrebné vysvetliť všetky relevantné informácie.
- Keďže sa tlačové správy pri zverejnení zvyčajne skracujú, všetky najdôležitejšie informácie by mali byť obsiahnuté v jej prvých odsekoch.

ŠPECIÁLNY TIP: Ak ste pri snahe dosiahnuť zverejnenie Vášho článku viackrát neuspeli, odporúčame zatelefonovať do redakcie a zistiť, čím boli tieto neúspechy spôsobené. Osobný kontakt môže viesť k väčšiemu záujmu.

11 – Čo patrí do uvítacej brožúry pre dobrovoľníkov / sprostredkovateľov vzdelávania?

- 1) Privítanie: Formálne uvítanie riaditeľom alebo riaditeľkou zariadenia
- 2) Úvod: Základné informácie a filozofia organizácie
- 3) Stručná definícia cieľov a zámerov organizácie: naša úloha / náš cieľ
- 4) Informácie o zariadení:
 - Organizácia zodpovedná za vedenie zariadenia a ak je to relevantné, aj informácie o iných zariadeniach, ktoré daná organizácia spravuje.
 - Organizačná štruktúra zariadenia (ak je to možné, s fotografiami):
 - Vedenie
 - Predstavenstvo
 - Sociálne služby
 - Administratíva
 - Údržba/prevádzka
 - Kontaktná osoba pre dobrovoľníkov

Okrem osoby, ktorá bola určená ako zodpovedná za dobrovoľníkov, mal by tu byť uvedený každý, kto prichádza do priameho kontaktu s dobrovoľníkmi, ako napr. ošetrovatelia, zabezpečovatelia prevádzky, a pod.

- 5) Služby, ktoré zariadenie ponúka
 - Ubytovacie priestory
 - Denná starostlivosť
 - Krátkodobá starostlivosť
 - Oblasti služieb (zakaždým s krátkym popisom)
- 6) Z akých zdrojov je naša práca financovaná?
- 7) Štruktúra dobrovoľníckych aktivít
 - Kde dobrovoľníci pracujú a kto to vlastne sú?
 - Základné princípy práce sprostredkovateľov vzdelávania
 - Vzdelávací koncept ELLA
 - Kurikulum ELLA
 - V ktorých oblastiach potrebujeme pomoc? (viď. organizačné schéma)
 - Čo našim dobrovoľníkom ponúkame? (viď. dohoda o dobrovoľníckej službe)
- 8) Formuláre v prílohe
 - Návrhy na zlepšenie
 - Sťažnosti
 - Pokyny pre prípad núdze/pohotovosti
 - Služobné cesty
 - Žiadosť o úhradu nákladov

12 – Vzor zaznamenania úvodného rozhovoru so záujemcom o dobrovoľnú činnosť - I

Priezvisko, meno:

Adresa:

Telefón:

Čas, v ktorom Vás môžeme kontaktovať:

Ako ste sa o nás dozvedeli?

O aké oblasti vzdelávania sa zaujímate?

Ktoré sú vaše očakávania?

Aké množstvo času ste pripravená/ý dobrovoľníctvu venovať?

Predchádzajúce skúsenosti:

Máte skúsenosti so zaobchádzaním so starými ľuďmi resp. s ľuďmi vyžadujúcimi starostlivosť?

Ak ste zamestnaná/ý, v akej oblasti pracujete?

Venujete sa už nejakej dobrovoľníckej činnosti?

Aké máte koníčky a záujmy?

Mate nejakú špeciálnu kvalifikáciu (špeciálne vedomosti alebo schopnosti, vodičský preukaz, a pod):

Ste ochotný/á zúčastniť sa na školeniach pre sprostredkovateľov vzdelávania?

Ste pripravená/ý zúčastniť sa na ďalších výberových moduloch pre sprostredkovateľov vzdelávania?

Tam, kde je to vhodné:

Odovzdajú sa potenciálnemu dobrovoľníkovi nasledovné informácie, podklady:

- Informácie o kontaktnej osobe
- Informácie o zariadení
- Informácie zariadenia o dobrovoľníckom programe
- Koncept dobrovoľníctva v zariadení
- Informácie o poistení
- Informácie o úhrade nákladov súvisiacich s dobrovoľníctvom

Ak je to potrebné:

- Podpíše sa dohoda o ochrane informácií

Dohody (napr. dohodnutie lehoty na rozmyslenie alebo skúšobnej doby. Dohoda o čase a spôsobe ďalšieho kontaktovania.):

Vzor záznamového hárku pre úvodný rozhovor s potenciálnym dobrovoľníkom - II

Prvé stretnutie s klientom

Nasledujúca štruktúra vedenia rozhovoru môže uľahčiť rozhovor dobrovoľníka s klientom. Ide iba o návrh, váš prístup sa môže líšiť.

V rámci rozhovoru sa treba zamerať na tri nasledovné oblasti:

1. Nadviazanie vzťahu
2. Predstavenie projektu ELLA
3. Dohoda o pokračovaní práce medzi partnermi

1. Nadviazanie vzťahu

Hlavným cieľom tejto časti je vybudovať dôveru, ktorá je dôležitá pre ďalšie stretnutia.

- úvodné privítanie
- Predstavenie sa menom a funkciou – „Som sprostredkovateľ vzdelávania projektu ELLA“ alebo „Som dobrovoľník, ktorý sa účastní projektu ELLA“.

Aj keď Váš partner (klient zariadenia) ešte nie je oboznámený s projektom ELLA, tým, že spomeniete meno projektu, mu uľahčíte pochopenie všeobecnej myšlienky projektu. Klient si uvedomí, že ste viac ako len návštevník, a že v zariadení prebieha špeciálny projekt, ktorý sa nazýva ELLA

- Ak nepoznáte meno klienta, spýtajte sa naň.
- Opýtajte sa ako sa klient cíti – „Ako sa máte?“
- ak je to možné, mala by nasledovať krátka konverzácia o tom, ako sa klient cíti, o počasí, o situácií v zariadení...

Táto fáza by nemala trvať dlhšie ako 10 min.

2. Predstavenie projektu ELLA - informácie

Hlavným cieľom tejto časti je predstaviť projekt ELLA.

1. Zistíte, koľko Váš klient už o projekte vie

- „Počuli ste už niekedy o projekte EU s názvom ELLA?“ - „Poznáte projekt ELLA?“ Čo Vám už o projekte ELLA povedal personál?“

Takýmito otázkami zistíte množstvo vedomostí klienta o projekte. Možno už v tomto zariadení majú nejaké skúsenosti s projektom ELLA – alebo je to pre klientov zariadenia úplná novinka.

2. Informovanie o projekte

- v súvislosti s tým, čo ste zistili v predchádzajúcej fáze dajte v tejto časti klientovi informácie o projekte

Mali by byť spomenuté nasledujúce aspekty:

Meno ELLA je skratkou názvu „Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter“ v preklade „Dobrovoľníci pre celoživotné vzdelávanie v starobe“.

Seniori majú mať možnosť vzdelávať sa ďalej aj napriek veku a situácii, v ktorej sa nachádzajú. Vzdelávanie sa v projekte odohráva prostredníctvom stretnutí s dobrovoľníkom, ktorí sú v rámci projektu vnímaní ako sprostredkovatelia vzdelávania.

Informačná fáza môže trvať cca. 10-15 min a môžete v rámci nej použiť aj písomné informačné materiály o projekte ELLA.

3. Dohoda o ďalšej spolupráci

V tejto fáze je potrebné určiť obsah, trvanie a frekvenciu nasledujúcich návštev.

- O aké vzdelávanie má klient zariadenia záujem?
- Čo môže dobrovoľník klientovi ponúknuť?
- Ako často sa budú tieto stretnutia konať?
- Ako dlho budú trvať (45min- 90min)?
- Na akom časovom rozsahu návštev sa je možné dohodnúť (tri mesiace, pol roka, rok)?

Toto sú hlavné témy prvého stretnutia. V závislosti od celkového trvania konverzácie by mala táto fáza trvať 30-60min.

4. Ukončenie rozhovoru

Je užitočné ukončiť rozhovor nejakým rozlúčkovým rituálom, ktorý sa bude opakovať pri každom stretnutí dobrovoľníka s klientom. Takýto spôsob ukončenia uľahčí štruktúru konverzácie nasledujúcich stretnutí, ktoré sa budú zameriavať na vzdelávací obsah a takisto zabráni tomu, aby sa skĺzlo k témam, ktoré sú zbytočné.

Môže ísť o úplne jednoduchý rituál.

Napríklad môžete klientovi podať kartičku s napísanou vetou, pričom mu poviete: „Mám tu pre Vás ešte jednu myšlienku, o ktorej môžete v nasledovných dňoch uvažovať“, alebo klientovi dáte text, ktorý súvisí s témou, o ktorej ste sa rozprávali, so slovami „Chcel/a by som sa s Vami rozlúčiť týmto textom, možno sa o tom môžeme nabudúce porozprávať, ak sa Vám to hodí.“ Rozlúčka by nemala presiahnuť 2 – 3 minúty.

Každý rozhovor by mal byť dobre pripravený. Ako sprostredkovateľ vzdelávania som to ja, kto je zodpovedný za vedenie rozhovoru a za jeho jasnú štruktúru. Pevná štruktúra dáva obom partnerom istotu a pomáha im rešpektovať potrebné hranice ich vzájomného vzťahu. Nasledujúce stretnutia budú zamerané na proces vzdelávania. Fázy 1 až 4 môžete využiť aj pri štruktúrovaní nasledujúcich návštev.

Vzor vstupného interview so záujemcami o dobrovoľníctvo – III

Dotazník pre dobrovoľníkov:

1. Aké máte záľuby? Čomu sa venujete vo voľnom čase?
2. Koľko hodín pracovného dňa Vám zaberajú Vaše pracovné povinnosti?
3. Čo od dobrovoľníckej práce očakávate? Ako si ju predstavujete?
4. Čoho sa pri dobrovoľníckej práci obávate?
5. Koľko hodín týždenne ste ochotní venovať dobrovoľnej práci?
6. O aké druhy dobrovoľnej práce máte záujem?
 - a) návšteva seniorov – priama služba klientom
 - b) administratívne práce
 - c) úprava zariadenia a jeho okolia
 - d) pomoc pri hľadaní kontaktov, propagácia, hľadanie sponzorov, fundraising
 - e) iný, vypíšte aký:.....
7. Môžete nám napísať, prečo ste sa rozhodli pracovať ako dobrovoľník v oblasti, oblastiach, ktoré ste uviedli?
8. Aké sú podľa Vás Vaše silné stránky?
9. Čo si myslíte, aké sú Vaše slabé stránky?
10. Ako by ste charakterizovali dobrého poslucháča?
11. Kedy a s akými osobami sa Vám ťažko komunikuje?
12. Čo Vám pomáha vyrovnávať sa s ťažkými situáciami vo Vašom živote?
13. Čo pre Vás znamená smrť?
14. Máte nejakú osobnú skúsenosť so smrťou a umieraním?
15. Zomrel niekto z Vašich blízkych v období posledného roka (prípadne v období 2-3 rokov)?

Ak áno, cítite sa vyrovnaný/á s touto stratou?
16. Aké máte poznatky o sprevádzaní starých alebo dlhodobo chorých a umierajúcich ľudí?
17. Máte skúsenosť so sprevádzaním alebo opatrovaním ťažko chorého alebo starého človeka?
18. Ako by ste do jednej vety zhrnuli krédo, podľa ktorého sa riadite?
19. Aký je Váš zdravotný stav? Trpíte vy alebo niekto z Vašich blízkych príbuzných a známych určitým dlhodobým fyzickým/psychickým ochorením?
20. Môžete sa zúčastniť školenia dobrovoľníkov, ktoré bude prebiehať počas dvoch víkendov piatky, 25.5.2007 a 1.6.2007 (v čase od 16.00 - 20.00 hod.), soboty - 26.5.2007 a 2.6.2007 (v čase od 8.30 hod. – 17.30 hod.) a nedeľa 3.6. 2007 (9.00-13.00)?
(Absolvovanie školenia je podmienkou pre navštevovanie seniorov.)
21. Máte možnosť zúčastňovať sa pravidelných supervíznych stretnutí vždy raz za mesiac v pravidelnom čase a termíne? Ktorý deň v týždni by Vám vyhovoval? Stretnutia sa organizujú večer a trvajú max. 2 hodiny.
22. Chceli by ste niečo doplniť, prípadne nám niečo odkázať?

Štatistické údaje:

1. V súčasnosti ste:
 - a) zamestnaný/á na plný prac. úväzok
 - b) zamestnaný/á na pol.prac.úväzok
 - c) študentom VŠ
 - d) nezamestnaný/á
 - e) dôchodca
 - f) v domácnosti
 - g) Iné, napíšte aké:.....
2. Aké je Vaše najvyššie ukončené vzdelanie?
3. Ak pracujete alebo študujete, uveďte, prosím, Vašu súčasnú profesiu alebo názov školy a odbor:
4. Ako ste sa o nás dozvedeli?

- a) od priateľov, známych
- b) prostredníctvom vyveseného oznamu, kde:.....
- c) internet, kde:.....
- d) tlač, noviny, médiá, aké:.....
- e) od inej neziskovej organizácie, ktorej:.....
- f) iným spôsobom, napíšte akým:.....

Osobné údaje:

Meno a priezvisko:

Adresa:

Tel./mobil:

Email:

Dátum narodenia:

Vzor zaznamenania prvého rozhovoru so záujemcom o dobrovoľnú činnosť - IV

Dotazník na ujasnenie

Dobrovoľníci – Mesto Zürich, zariadenia pre seniorov

Priezvisko:

Meno:

Adresa:

Tel:

E-mail:

Dátum:

Pracovné skúsenosti:

Čo Vás motivuje k zapojeniu sa do dobrovoľníckej činnosti?

Čo môžete ako dobrovoľník/čka ponúknuť? Nejaké špeciálne schopnosti?

Ktorú oblasť dobrovoľníckej činnosti uprednostňujete?

Časové možnosti spolupráce:

Ďalší postup

13 – Dohoda o dobrovoľnej spolupráci v zariadení Diakonie Gütersloh e.V.

s: Rolf Mustermann, Friesenweg 28c, 33334 Gütersloh
Tel.: 05241/8888
Účastník literárnej skupiny

Úvod

Diakonia Gütersloh e.V. je cirkevné sociálne zariadenie v mestskej časti Gütersloh. V súlade s biblickou tradíciou je koncept Diakonie založený na kresťanskom poňatí humanity. Diakonia odvodzuje svoje služby práve z tohto konceptu. Všetky kontakty a interakcie s ľuďmi musia byť preto charakterizované vzájomným rešpektom.

Všeobecné princípy

Dobrovoľníci sú nevyhnutnou súčasťou cirkevných sociálnych organizácií. Na verejnosti sú tieto organizácie identifikované s Diakoniou Gütersloh e.V. Výzvy a šance vychádzajúce z tohto vzťahu vyžadujú zo strany dobrovoľníkov akceptáciu poslania a cieľov organizácie. Z hľadiska úspešnej a osobne obohacujúcej dobrovoľníckej činnosti je veľmi dôležitý starostlivý prístup a výmena skúseností. Rešpekt k druhým ľuďom a ich osobným okolnostiam, s ktorými sa dobrovoľníci zoznamujú počas svojej činnosti vyžaduje diskretnosť zo strany dobrovoľníkov, ktorá je nutná aj po ukončení ich činnosti v zariadení.

Druh a rozsah činnosti

Na konkrétnej činnosti a jej trvaní sa musí dohodnúť dobrovoľník s človekom zodpovedným za koordináciu dobrovoľníkov. Rovnako je potrebné, aby sa dobrovoľník s koordinátorom dobrovoľníkov dohodol na úhrade nákladov súvisiacich s dobrovoľníckou činnosťou. V zariadení, kde sa realizuje dobrovoľnícky program musí byť dobrovoľníkom k dispozícii koordinátor dobrovoľníkov, ktorý pre nich plní aj úlohu kontaktnej osoby. Koordinátor dobrovoľníkov sa svojím podpisom zaväzuje, že bude podľa potreby dobrovoľníkom k dispozícii. Zariadenie, ktoré dobrovoľnícky program realizuje je zodpovedné za zaškolenie, podporu a uvedenie dobrovoľníkov do chodu zariadenia, ktoré musia prebehnúť pred samotnou realizáciou programu a takisto za supervíziu, ktorá je realizovaná podľa potreby a možností zariadenia. Takisto sem patrí pravidelná výmena skúseností a ďalšie vzdelávanie dobrovoľníkov. V prípade potreby môže byť o každom dobrovoľníkovi vedený záznam o dobrovoľníckej službe, na základe ktorého môžu byť vystavené certifikáty o vykonaní dobrovoľníckej služby, alebo môžu slúžiť ako zdroj informácií pre ocenenie činnosti dobrovoľníkov na verejnosti. Pokračovanie, zmeny a ukončenie dobrovoľníckej služby musí byť dohodnuté medzi dobrovoľníkmi a profesionálnymi zamestnancami zariadenia.

Integrácia dobrovoľníkov do práce Diakonie Gütersloh

Na začiatku dobrovoľníckej činnosti dostane každý dobrovoľník podrobné informácie o Diakonii Gütersloh a jej službách. Dobrovoľníci budú takisto informovaní o novom vývoji, konceptoch a plánoch, ktoré budú mať vplyv na ich dobrovoľnícku činnosť a tam, kde je to vhodné, dostanú možnosť zúčastňovať sa na rozhodovacích procesoch. V prípade potreby môžu byť všetci dobrovoľníci slávnostne inaugurovaní počas omše pri vstupe do dobrovoľníckeho programu a takisto môže byť s nimi usporiadaná podobná oficiálna rozlúčka.

Ďalšie práva a možnosti

- a. Šírenie a zverejnenie mien, údajov, adries a fotografií dobrovoľníkov je možné iba s ich vopred získaným súhlasom.

- b. Dobrovoľníci sú počas vykonávania svojej činnosti v zariadení poistení v rámci súhrnnej poistnej zmluvy proti úrazu, obsahujúcej aj povinné ručenie za spôsobenie škody počas výkonu práce, ako aj v rámci súhrnnej poistky osobného automobilu, s výnimkou úmyselného alebo hrubého porušenia dopravných predpisov.
- c. Ak dobrovoľník počas dobrovoľnej činnosti potrebuje právne poradenstvo, sú mu k dispozícii – podľa dohody s koordinátorom dobrovoľníkov a predstavenstvom Diakonie Gütersloh - právnici Diakonie Gütersloh.
- d. Dobrovoľníci získajú na dobu svojej činnosti preukaz, ktorý ich legitimuje v Diakonii Gütersloh ako dobrovoľníckych pracovníkov. Preukaz je po ukončení dobrovoľnej činnosti nutné vrátiť.
- e. Dobrovoľníci majú po dohode s koordinátorom dobrovoľníkov nárok na úhradu nákladov súvisiacich s dobrovoľníckou činnosťou. Alternatívne môžu namiesto úhrady nákladov dostať vždy ku koncu roka darčekový poukaz.

Klaus-Uwe Pacyna
(koordinátor dobrovoľníkov)

Rolf Mustermann
(dobrovoľník)

Vyhlásenie dobrovoľného/ej spolupracovníka/čky

- Moje meno nesmie byť bez môjho predchádzajúceho súhlasu publikované v médiách.

Miesto a dátum

14 – Zber údajov o dobrovoľníkoch, Miteinander Leben – organizácia pre bývanie s opaterou spol. s r.o., Grác/Rakúsko

- Ktoré údaje získavate od vašich dobrovoľníkov?

Tu je formulár, ktorý používame my:

Formulár
Meno _____
Adresa _____
Tel. _____
Mobil _____
Email:
Dátum narodenia:
Zamestnanie:
Dobrovoľnícke aktivity:
Miesto vykonávania praxe:
Kontaktná osoba počas praxe:
Ako ste sa dozvedeli o projekte ELLA?
Aké školenia (relevantné z hľadiska projektu ELLA) ste dosiaľ absolvovali?

15 – Příklad preukazu

	Diakonie  Diakonie Gütersloh e. V. AUSWEIS
Maria Muster	
gültig ab: 01.04.2007 gültig bis: 31.03.2009	
Ehrenamtliche Bildungsmittlerin	

Diakonie  Diakonie Gütersloh e. V.
Geschäftsstelle: Kirchstr. 16a - 33330 Gütersloh ☎ 0 52 41 - 98 67 1000
 Vorstand

16 – Formulár spätnej väzby

Vašou spätnou väzbou nám pomáhate ďalej rozvíjať vzdelávací program ELLA, a tým zlepšovať kvalifikáciu pre tento typ dobrovoľníckej činnosti.

Modul, dátum

Modul ako celok bol pre moju prácu:

veľmi nápomocný vôbec nebol nápomocný

Moje očakávania boli:

splnené vôbec neboli splnené

Obsah učiva bol:

veľmi zrozumiteľný vôbec nebol zrozumiteľný

Spracovanie obsahu učiva bolo:

veľmi dobré veľmi chabé

Opodstatnenie obsahu učiva pre prax:

veľmi opodstatnené úplne neopodstatnené

Lektori boli:

vysoko kompetentní veľmi nekompetentní

Vzdelávacie podklady sú:

veľmi nápomocné vôbec nie sú nápomocné

Priestory, v ktorých školenie prebiehalo sú:

veľmi príjemné vôbec nie sú príjemné

Pracovný čas je :

veľmi primeraný vôbec nie je primeraný

Želal/a by som si

Ďalšie podnety a návrhy

Ak si to želáte, povedzte nám svoje meno:

Dotazník spätnej väzby II

Milá dobrovoľníčka, milý dobrovoľník,

Vaša pomoc už niekoľko mesiacov obohacuje klientov DD HESTIA. Chceli by sme túto činnosť ďalej rozvíjať a preto nás zaujímajú Vaše skúsenosti a názory.

Dotazník je súčasťou projektu **ELLA (Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter)**, podporeného z programu Grudtvig. Realizátorom projektu je C.A.R.D.O.

Za vyplnenie dotazníka ďakuje Alžbeta Mračková, projektová manažérka (a.mrackova@cardo-eu.net)

Som <input type="checkbox"/> Muž <input type="checkbox"/> Žena	Vek:	Domov dôchodcov HESTIA
1.	Zhodujú sa Vaše pôvodné predstavy o dobrovoľnej činnosti v Domove so skutočnosťou? <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČIASTOČNE – v čom?: <input type="checkbox"/> NIE – v čom?:	
2.	Myslíte si, že klienti vnímajú a prijímajú Vašu činnosť pozitívne? <input type="checkbox"/> ANO – podľa čoho tak usudzujete?: <input type="checkbox"/> NIE – podľa čoho tak usudzujete?: <input type="checkbox"/> NEVIEM, NEDOKÁŽEM POSÚDIŤ	
3.	Myslíte si, že personál Domova, s ktorým prichádzate do styku, vníma a prijíma Vašu činnosť s klientmi pozitívne? <input type="checkbox"/> ANO – podľa čoho tak usudzujete?: <input type="checkbox"/> NIE – podľa čoho tak usudzujete?: <input type="checkbox"/> NEVIEM, NEDOKÁŽEM POSÚDIŤ	
4.	Okrem rozhovorov som s klientom uskutočňovala nasledujúce aktivity: <input type="checkbox"/> Ergoterapeutické aktivity (vytváranie úžitkových predmetov, spoločná práca, výzdoba) <input type="checkbox"/> Rehabilitačné aktivity (masáže, prechádzky, pohyb) <input type="checkbox"/> Rytmické a hudobné aktivity (spev, hudba, vytlieskavanie) <input type="checkbox"/> Pamäťové techniky (krížovky, slovné hry...) <input type="checkbox"/> Tanečné aktivity <input type="checkbox"/> Iné: Uspokojila Vás a klienta uvedená činnosť: <input type="checkbox"/> ANO - podľa čoho tak usudzujete?: <input type="checkbox"/> NIE – podľa čoho tak usudzujete?:	

10. Myslíte si, že celková organizácia dobrovoľníckeho programu v Domove je dobrá a postačujúca?

- ÁNO
- ÁNO, ale mohla by byť lepšia – v čom?:

- NIE JE DOBRÁ – podľa čoho tak usudzujete?:

11. Máte dostatok všetkých potrebných informácií pre dobrý výkon svojej dobrovoľníckej činnosti v Domove?

- ÁNO
- ČIASŤOČNE
- NIE

Ak čiastočne alebo nie, aký typ informácií by ste privítali:

- Aktuálne informácie o klientovi
- Informácie o organizačných zmenách
- Iné:

Spätná väzba III: Školenie ELLA a vzdelávacie moduly - 25.5.-3.6.2007 (C.A.R.D.O.)

Zakrúžkujte/začiarknite prosím vyhovujúce, môžete označiť aj viac možností.

1. Čo sa Vám zdalo najužitečnejšie počas školenia?

- Obsah jednotlivých prednášok
- diskusie po prednáškach
- praktické ukážky, cvičenia
- možnosť stretnúť iných ľudí a zhovárať sa o téme, ktorá ma zaujíma
- stretnutie s klientmi
- inšpirácie od lektorov pre prácu s klientmi
- iné, napíšte, čo:

2. Ako by ste ohodnotili prednášky jednotlivých prednášajúcich, resp. zdali sa Vám užitočné z hľadiska ?

A) Staroba a spoločnosť, piatok, 25.5.2007, Dr. Čunderlíková

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné
- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

B) Poruchy pamäti a tréning pamäti, sobota doobeda, 26.5.2007, Dr. Čunderlíková

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné
- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

C) Procesy starnutia I: fyziologické a psychologické zmeny v starobe, sobota poobede, 26.5.2007, Dr. Hazuchová

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné
- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

D) Procesy starnutia II: sexualita, zomieranie, sprevádzanie umierajúcich a príbuzných piatok, 1.6.2007, Mgr. Dušová, Mgr. Golecká

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné
- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

E) Základy komunikácie, sobota doobeda, 2.6.2007 (Dr. Mižičková)

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné

- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

F) Komunikácia - vedenie rozhovoru a pracovná terapia, sobota poobede, 2.6.2007 (Dr. Šrámová)

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné
- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

G) Duchovné sprevádzanie starých a umierajúcich, nedeľa, 3.6.2007 (Mgr. Prášilová)

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné
- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

H) Tanečná terapia, nedeľa, 3.6.2007 (Mgr. Dušová)

- 1 neužitočné
- 2 skôr neužitočné
- 3 ani užitočné, ani neužitočné
- 4 skôr užitočné
- 5 veľmi užitočné

Poznámky:

3. Existuje niečo, čo ste sa chceli dozvedieť, ale nedozvedeli ste sa na školení?

- Áno
- Nie

Ak áno, aké informácie Vám chýbajú:

4. Odporučili by ste niečo na školeniach vylepšiť?

- Áno
- Nie
- Neviem

Ak áno, čo by sa mohlo zlepšiť?

5. Ohodnoťte prosím na nasledujúcej škále Vašu celkovú spokojnosť so školením

- 1 veľmi nespokojný
- 2 nespokojný
- 3 ani spokojný, ani nespokojný
- 4 spokojný
- 5 veľmi spokojný

6. Chcete nám niečo doplniť alebo odkázať?

Spätná väzba IV: Dotazník pre personál Domova Dôchodcov HESTIA v Bratislave

Vážená kolegyňa, vážený kolega,
vo Vašom zariadení pôsobia už niekoľko mesiacov dobrovoľníci. Chceli by sme túto činnosť ďalej rozvíjať, aby bola väčším prínosom pre klientov a zamestnancov a preto nás zaujímajú vaše skúsenosti a názory.

Dotazník je súčasťou projektu ELLA (Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter), podporeného z programu Grundtvig. Realizátorom projektu je C.A.R.D.O.

Za vyplnenie dotazníka ďakuje Alžbeta Mračková, projektová manažérka (a.mrackova@cardo-eu.net)

Pracovisko: DD Hestia	Funkcia:	Vek:
Vzdelanie ZŠ SŠ VOŠ VŠ	muž žena	Počet rokov v súčasnej profesii:
1.	Stretávate sa pri svojej práci s dobrovoľníkmi?	
	<input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> ÁNO – ako často? : Aké činnosti v domove vykonávajú:	
2.	Je činnosť dobrovoľníkov pre Váš Domov prínosom?	
	<input type="checkbox"/> ÁNO – prečo: <input type="checkbox"/> NIE – prečo:	
3.	Aké je podľa Vás prevažujúce hodnotenie dobrovoľníkov zo strany klientov domova? Prosím vyznačte na bodovací škále: (0 – negatívne hodnotenie, 5 – pozitívne hodnotenie)	
	0 1 2 3 4 5	
4.	Má činnosť dobrovoľníkov vplyv na vzťahy vo vašom kolektíve?	
	<input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> ÁNO – aký:	
5.	Pozorujete v Domove zmeny, súvisiacu s pôsobením dobrovoľníkov?	
	<input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> ÁNO - aké:	
6.	Myslíte, že činnosť dobrovoľníkov vo vašom zariadení so sebou nesie nejaké riziká?	
	<input type="checkbox"/> NIE	

<input type="checkbox"/> ÁNO – aké: Ak áno, myslíte si, že prínos dobrovoľníkov tieto riziká vyváži? <input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	
7.	Zmenil sa váš názor na dobrovoľníkov za dobu, počas ktorej pôsobia vo vašom domove? Akým smerom?
<input type="checkbox"/> Skôr negatívne – ako?: <input type="checkbox"/> Skôr pozitívne – ako?: <input type="checkbox"/> nezmenil sa	
8.	Myslíte si, že by dobrovoľníci mohli vykonávať vo vašom zariadení ešte iné činnosti v priamom kontakte s klientom ako doteraz?
<input type="checkbox"/> NIE – prečo?: <input type="checkbox"/> ÁNO – aké:	
9.	Myslíte si, že dobrovoľník môže byť pomocníkom personálu?
<input type="checkbox"/> ÁNO – akým spôsobom?: <input type="checkbox"/> NIE – prečo?:	
10.	Myslíte si, že máte dostatok informácií o dobrovoľníckom programe a jeho organizácii vo vašom zariadení?
<input type="checkbox"/> ANO – z akého zdroja? <input type="checkbox"/> NIE Ak nie, aké informácie Vám konkrétne chýbajú?	
11.	Viete, kto má na starosti dobrovoľníkov vo vašom zariadení?
<input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	
12.	Viete, čím sa zaoberá koordinátorka dobrovoľníkov?
<input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> ČIASTOČNE	
13.	Boli by ste ochotná/ochotný viac spolupracovať na ďalšom rozvoji dobrovoľníckeho programu vo vašom zariadení?
<input type="checkbox"/> ÁNO <input type="checkbox"/> NIE	

17 – Organizačný plán rozšírenia a reštrukturalizácie dobrovoľníckych aktivít

Skupinové aktivity	Ponuky pre jednotlivcov	Interné ponuky domova	Duchovná pomoc	Zariadenie a záhrada	Zapojenie verejných a súkromných inštitúcií	Príležitostné aktivity
Spievanie/ Spevokol	Osobná pomoc ľuďom trpiacich demenciou	Kaviareň	Teologická/ pastoračná služba	Výpomoc pri sťahovaní z vlastného bytu do domova	Strelecký spolok	Sviatky a oslavy
Narodeninové oslavy pri káve a koláčikoch ako skupinová aktivita	Osobná pomoc veľmi starým a na lôžko pripútaným ľuďom		Pracovná pastoračná skupina	Starostlivosť o zvieratá / výsadba záhonov, údržba akvária	Spolok kultúrneho dedičstva	Individuálna pomoc
Kružok ručných prác	Podávanie jedla			Záhradníčenie (spolok záhradkárov)	Hudobná škola (pre mládež)	Exkurzie
Podporné aktivity	Odvoz na zavolanie	Slávnostný výbor zariadenia			Materské školy	Podujatia
Gazdovské raňajky s miestnymi špecialitami	Nákupy	Hovorca zariadenia a príbuzenská rada existujúca pri zariadení			Školy/ detský zbor	
Telocvik	Pravidelné návštevy	Združenie sponzorov so správnu radou			Združenia utečencov	
Spoločné pečenie	Hospicová skupina					
Literárna skupina, čítanie kníh, rozprávanie príbehov	Oslava cirkevných slávností					
Kartové hry						
Spievanie s klientmi zariadenia						
Aranžovanie kvetín s klientmi zariadenia						

Novozriadená dobrovoľnícka aktivita	Existujúca oblasť dobrovoľníctva
-------------------------------------	----------------------------------

18 – Ako k nám dobrovoľníci nájdú cestu?

Po prvom nadviazaní kontaktu s dobrovoľníkmi je zaujímavé zistiť, ako sa o nás dozvedeli. Tieto informácie sú veľmi dôležité z hľadiska vytvárania tej správnej stratégie pre nábor dobrovoľníkov. Veľmi dôležitý je aj spôsob, akým sú dobrovoľníci privítaní a ako je s nimi nadviazaný prvý kontakt, pretože určite nechceme, aby sa frustrovaní a bezradní otočili a odišli.

1. Ako sa o nás záujemcovia dozvedeli?

- články v tlači
- letáky, plagáty
- akcie, podujatia, kampane
- vďaka osobnému osloveniu
- prostredníctvom návštev klientov v zariadení
- ide o rodinného príslušníka niektorého z klientov
- ide o bývalého zamestnanca zariadenia

2. Prvé nadviazanie kontaktu

- návštevou v zariadení (domove dôchodcov)
- telefonicky
- na podujatí
- vďaka osobnému osloveniu

2.a. Osobný kontakt

- Existuje stála kontaktná osoba?
- Ako je možné ju kontaktovať?
- Sú miestnosti zrozumiteľne označené?
- V akom čase je možné kontaktnú osobu zastihnúť?
- Koho je možné kontaktovať mimo pracovnej doby kontaktnej osoby?

2.b. Telefonické nadviazanie kontaktu

- Existuje špeciálne telefónne číslo určené len pre otázky týkajúce sa dobrovoľníctva?
- Sú všetci zamestnanci zariadenia informovaní o dobrovoľníckom programe a vedia o ňom záujemcom podať dostatočné informácie?

Použitá literatura:

Adelbert, Heinz, Martin, Gerhard M., Teichert, Wolfgang, Essen, Siegfried: Bibliodrama aus systemischer Sicht, Wirkungen und Nebenwirkungen szenischen Verstehens, EB Verlag, 2003

Becker, Jutta: Die Wegwerf-Windel auf der Wäscheleine, Bd I+II
Handlungslogik dementer alter Menschen verstehen lernen, afw-Arbeitshilfe Demenz, 1995

Boal, Augusto: Der Regenbogen der Wünsche. Kallmeyer 1999

Boal, Augusto: Theater der Unterdrückten, Übungen und Spiele für Schauspieler und Nicht-Schauspieler, Edition Suhrkamp, 1989

Breloer, G. (2000): Altenbildung und Bildungsbegriff. In S. Becker, L. Veelken, & K.-P. Wallraven, (Hrsg.). *Handbuch Altenbildung. Theorien und Konzepte für Gegenwart und Zukunft* (S. 38-50). Opladen: Leske und Budrich.

Buber:

Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.), Wenn das Gedächtnis nachlässt, Ratgeber: von der Diagnose bis zur Betreuung, 1997

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Vierter Bericht zur Lage der älteren Generation. BMFSFJ 2002

Bukowski Peter: Die Bibel ins Gespräch bringen, Erwägungen zu einer Grundfrage der Seelsorge, Neukirchener

De Shazer, Steve: Wege der erfolgreichen Kurzzeittherapie. 2. Aufl. Stuttgart: Klett-Cotta, 1990

Deutscher Ausschuss für das Erziehungs- und Bildungswesen 1960

Förster, Karl Heinz:

Eisenburger, Marianne: Zuerst muss die Seele bewegt werden..., Psychomotorik im Pflegeheim, Ein theoriegeleitetes Praxisbuch, Verlag modernes Lernen, Dortmund, 2005

Gregarek, S.: *Würdevolles Leben im Alter*. [On-line]. Available:
<http://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/040206-171717-Microsoft.pdf>, 2003

Halbach, Anne, Kerkhoff, Barbara: Biographisches Arbeiten – Beispiele für die praktische Umsetzung, Vincentz Verlag, Hannover, 2002

Hillebrand-Reker, Regina / Pacyna, Klaus-Uwe: Servicebüro SESA (2004), <http://www.diakonie-guetersloh.de>

Kade, S. (1992): *Arbeitsplananalyse: Altersbildung*. Frankfurt: Pädagogische Arbeitsstelle des DVV.

Klippert, Heinz, Kähne, Heinz: Kommunikationstraining, Beltz, 2000,

Klippert, Heinz: Methodentraining Übungsbausteine für den Unterricht, Beltz, 2006

Köhler, H. (2003): *Wissenschaftliche Bildung im Alter – ein Beitrag zur Emanzipation der Frau?* [On-line]. Available:
<http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/koehler-helga-2004-05-24/PDF/Koehler.pdf>

Knoch, Linde: Praxisbuch Märchen, Verstehen, Deuten, Umsetzen, Gütersloher Verlagshaus, 2001

Köther, Ilka, Gnam, Else (Hrsg.): Altenpflege in Ausbildung und Praxis. Thieme Verlag 2000

- Kübler-Ross, Elisabeth: Über den Tod und die Zeit danach, Silberschnur Verlag, 2005
- Kübler-Ross, Elisabeth: Verstehen, was Sterbende sagen wollen. Einführung in ihre symbolische Sprache, Droemer Knaur, 2000
- Lange, Ulrich: Musik und Märchen, Kreativ-therapeutische Beiträge zur Begleitung von Menschen mit Demenz, Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln
- Lehr, U. (1991) : *Psychologie des Alterns*. Heidelberg: Quelle & Meyer
- Rabenstein, Reinhold; Reichel, René; Thanhofer, Michael: Das Methoden-Set. Ökotopia 2004
- Rogers, Carl: Therapeut und Klient, Fischer (Tb), Frankfurt, 2007
- Rogers, Carl R.: *Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy*, bei Fischer,
- Ruhe, Hans Georg: *Methoden der Biographiearbeit. Lebensspuren entdecken und verstehen*. 2. korrigierte Auflage. Beltz, Weinheim 2003
- Schmidt-Hackenberg, Ute: Wahrnehmen und Motivieren, Die 10-Minuten-Aktivierung für die Begleitung Hochbetagter, Vincentz Verlag, Hannover 1996 ISBN 3-87870-073-3
- Schulz von Thun: Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen, 1981
- Schulz von Thun: Miteinander reden 2, Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. 1989
- Schwarz, Aljoscha A., Schweppe, Ronald P. „Lebenskrise als Neubeginn“, Auswege und Start zu neuen Zielen, Rastatt: Verlagsunion Pabel Moewig, 1996
- Stadelhofer, C. (2006): Bildung für das Alter – Konzepte und Handlungsfelder. Forum Erwachsenenbildung, 1/2006, 29-34.
- Stagl, Gitta, Alltagsgeschichte-Möglichkeiten und Grenzen der Arbeit mit Lebensgeschichte, Modell Medienverbund, 1989
- Stanjek, Karl (Hrsg): Altenpflege konkret. Sozialwissenschaften. Urban und Fischer 2005
- Tausch, Daniela, Dr.: Die Zeit der Trauer, Eine Hilfe für Trauernde und Begleitende, Zentraler Vertrieb des Diakonischen Werkes der EKD, Karlsruhe Str. 11, 70771 Echterdingen, Krebsverband Baden-Württemberg e.V., Adalbert-Stifter-Str. 105, 70437 Stuttgart
- Tausch, Daniela, Dr.: Die letzten Wochen und Tage, Eine Hilfe zur Begleitung, Zentraler Vertrieb des Diakonischen Werkes der EKD, Karlsruher Str. 11, 70771 Echterdingen, Krebsverband Baden-Württemberg e.V., Adalbert-Stifter-Str. 105, 70437 Stuttgart
- Tepperwein, Kurt: Krise als Chance, Moderne Verlagsgesellschaft, 2005
- Tews, Hans P., Altersbilder, Über Wandel und Beeinflussung von Vorstellungen vom und Einstellungen zum Alter
- van den Abeele, Veronique, Dubois, Claude K: Meine Oma hat Alzheimer, Brunnen Verlag Gießen, 2000
- von Hentig, Hartmut. (1996): *Bildung. Ein Essay*. München: Hanser
- V. Humboldt, Wilhelm (Jahr), zit. in: v. Hentig, Hartmut (1996)
- Willig, Wolfgang; Ebel, Thomas; Erben, Monika; Pulvermüller, Gerhard: Psychologie, Soziologie, Gesprächsführung in der Altenpflege. Selbstverlag W. Willig 1991

Wilz, Adler, Gunzelmann: Gruppenarbeit mit Angehörigen von Demenzkranken
Ein therapeutischer Leitfaden, Hogrefe Verlag 2001

Witterstätter, Kurt: Soziologie für die Altenarbeit – Soziale Gerontologie. Lambertus-Verlag 2003

Definícia konceptu vzdelávania

Vzdelávanie v staršom veku nedefinujeme ako získavanie vedomostí a zručností, ale ako ďalšie vzdelávanie starého človeka a dobrovoľníka vo vzájomnej interakcii. Tá vedie ku spoločnému zážitku vzdelávania, k činnosti týchto dvoch ľudí prostredníctvom dialógu.



I. Definícia konceptu vzdelávania v staršom veku

“Vzdelávanie je stále úsilie porozumieť človeku, svetu a spoločnosti a úsilie podľa tohto porozumenia konať...” (Deutscher Ausschuss für das Erziehungs- und Bildungswesen 1960 [Nemecký výbor pre výchovu a vzdelávanie 1960])

Cieľom vzdelávania je poskytnúť ľuďom prístup ku kultúre. Získané vedomosti a naučené zručnosti sú však celoživotným procesom. Snaha porozumieť človeku a jeho prostrediu je hnacou silou. Pri tejto snahe každý človek znovu vytvára skutočnosť podľa jeho životnej histórie alebo súčasných skúseností.

Najmä v staršom veku, keď človek viac uvažuje o hlbšom význame otázok s filozofickým alebo náboženským základom, vzdelávanie nie je procesom získavania vedomostí, ale procesom, v ktorom sa znovu a znovu vytvára skutočnosť.

V tomto veku sa ľudia viac zaoberajú hlbšími otázkami zmyslu života, zaoberajú sa filozofickými, teologickými alebo umeleckými subjektmi, zaujímajú sa o pokračovanie ich participácie na spoločenskom živote, napr. sa zaujímajú o informácie o politike, regionálnej politike, o kluboch, lokálnom živote a pod.

V tomto kontexte je vzdelávanie v staršom veku chápané ako interakcia medzi staršími ľuďmi a dobrovoľníkmi.

II. Analýza situácie vzdelávania v spoločnosti

1. Princípy konceptu vzdelávania

Aký je pôvodný význam vzdelávania?

Z etymologického hľadiska bolo vzdelávanie považované za tvorivú činnosť „dávanie niečomu tvar a život“ (pozri tiež výtvarné umenie). Iba od 18. storočia sa pod vzdelávaním rozumie pedagogická činnosť a postupne sa stáva termínom získavania formálnych vedomostí.

Vzdelávanie je všestranným učením a je determinované sociálnym kontextom.

V zmysle tohto projektu nie je vzdelávanie považované za získavanie vedomostí (technických alebo sociálnych), ale za sebaurčujúce – slobodné vzdelávanie a pokračovanie na participácii na spoločenskom živote. Vzdelávanie umožní ľuďom determinovať ich konanie a zúčastňovať sa na živote spoločnosti.

2. Vzdelávanie v spoločenskom kontexte

V súčasnosti vzdelávanie prešlo reformou, napr. ak hovoríme o kvalifikovanosti na pracovnom trhu. Celoživotné vzdelávanie tu znamená zostávať atraktívnym pre potenciálneho zamestnávateľa alebo prispôbovať sa súčasnému vývoju pracovného trhu. V politickom význame je vzdelávanie

považované za regulatív, umožňuje prístup k výkonnej a vedeckej spoločnosti. Cieľové skupiny sú v tomto kontexte považované za buď atraktívne alebo zbytočné pre ekonomiku spoločnosti.

V tomto projekte „ponúkame“ ľuďom, aby považovali celoživotné vzdelávanie za svoje právo.

3. Čo rozumieme pod vzdelávaním seniorov?

Vzdelávanie seniorov je umožňované v centrách pre vzdelávanie dospelých a rodín, ďalej na stredných školách a v súčasnosti i na univerzitách tretieho veku. Seniori navštevujú kurzy, učia sa pracovať s internetom, chodia na poznávacie výlety, pracujú v politike (výbor seniorov), v kluboch (tréningoví lídri), alebo študujú.

Príkladom môžu byť mladí moderní seniorov, ktorí svoj voľný čas a dôchodok využívajú kreatívnym a konštruktívnym spôsobom. Jazdia na autách, na bicykloch, a sú dostatočne mobilní na to, aby sa mohli zúčastňovať vzdelávania alebo poznávacích výletov. Ale, čo sa stane, ak už nie sú schopní odísť z domu alebo z penziónu? Alebo ak sa títo mladí seniori angažujú ako tréningoví lídri v penziónoch a ponúkajú tanec pre sediacich? Je takáto participácia považovaná tiež za vzdelávanie?

Podporujeme myšlienku, že vzdelávanie by nemalo byť vyhranené len pre spoločnosťou označených životaschopných seniorov. Nesmie sa dospieť k tabuizovaniu fyzického (alebo mentálneho) chradnutia, ktoré prispieva k tomu, že vzdelávanie vo vyššom veku nebude povolené.

Projekt ELLA preto rozširuje koncept vzdelávania a povzbudzuje ľudí k uvažovaniu nad tým, čo presne koncept vzdelávania zahŕňa. (napr. sprevádzanie zomierajúceho človeka je novou skúsenosťou pre sprevádzajúceho i zomierajúceho).

4. Celoživotné vzdelávanie/ vzdelávanie počas života

Definícia vzdelávania predstavuje vzdelávanie ako získavanie formálnych vedomostí. Avšak my považujeme vzdelávanie za viac ako len prostriedok získavania alebo rozvíjania technických zručností. Na jednej strane sa získavajú sociálne a osobnostné zručnosti, stimulujú (uchovávajú) sa funkcie pamäte a získavajú sa nezávisle nové vedomosti. Na druhej strane môže byť vzdelávanie tiež spôsobom pokračovania na participácii na živote spoločnosti!

Podľa hore uvedenej definície je vzdelávanie:

“... stále úsilie porozumieť človeku, svetu a spoločnosti a podľa tohto porozumenia konať...”
(Deutscher Ausschuss für das Erziehungs- und Bildungswesen 1960 [Nemecký výbor pre výchovu a vzdelávanie 1960])

5. Kto sú cieľové skupiny?

Pri otázke, či spoločnosť zapája dobrovoľníkov do konceptu vzdelávania, sme prišli k záveru, že vzdelávanie sa tiež vyskytuje v interakcii, počas kontaktu medzi (najmenej) dvomi ľuďmi: starším (alebo chorým) na jednej strane a dobrovoľníkmi na strane druhej.

Projekt ELLA sa preto zameriava na dve cieľové skupiny:

- starší ľudia, ľudia s demenciou
- dobrovoľníci

III. Vzdelávanie v zmysle projektu

1. Ako sa bude vzdelávanie ponúkať?

O vzdelávaní hovoríme vtedy, ak dochádza k interakcii medzi dvomi alebo viacerými ľuďmi. Vzdelávací proces sa môže odohrávať rôznym spôsobom, závisí od záujmov staršej osoby (alebo sprevádzanej osoby) a dobrovoľníka, jeho skúseností a zručností. Či sa predčítava text knihy, alebo sa uskutočňuje tréning pamäte, či tanec v sede, všetko je vzdelávanie, i práca s umierajúcimi. Keďže

obaja ľudia majú rozdielne osobnosti a zázemie, názory a uhly pohľadu sa môžu vymieňať. Významná výmena medzi partnermi dialógu môže viesť k narastajúcemu pochopeniu života človeka a sveta ako takého.

2. Kto poskytne možnosť vzdelávania?

Dobrovoľníci poskytujú vzdelávanie tak, že prinášajú naučené alebo dostupné informácie na stretnutie. Starší človek poskytuje vzdelávanie tak, že prináša roky vedomostí. Tie môžu zahŕňať nejakú manuálnu zručnosť, príbehy z rodného mesta alebo z klubu, rodinné tradície a pod. Už čítanie knihy, konverzácia o súčasných politických udalostiach, alebo učenie sa, ako používať TV, je vzdelávaním, pretože sa odohráva denne ako súčasť neformálneho vzdelávacieho procesu.

3. Ako dlho sa bude vzdelávanie poskytovať?

Dobrovoľníci ako „Hľadajúca cieľová skupina“ umožňujú prístup pre vzdelávanie starších ľudí, „Hľadanú cieľovú skupinu“. Keďže stretnutie zahŕňa celkovú osobnosť človeka, berieme na ohľad a venujeme sa kognitívnym a emocionálnym záujmom osobnosti. Tento emocionálny, osobný kontakt neumožňuje len lepšie absorbovať alebo uchovávať vedomosti, ale povoľuje aj vznik osobných vzťahov. Takéto vzťahy sa môžu vyvíjať až do smrti. (toto je výhoda porovnávaná s dobrovoľníkmi pracujúcimi v hospicioch, ktorí majú možnosť spoznať umierajúceho človeka aj v poslednom štádiu). Môže tiež dôjsť ku výmene dobrovoľníkov, najmä vtedy, ak sa dobrovoľník presťahuje alebo ochorie.

4. Kde sa bude vzdelávanie poskytovať?

Vzdelávanie sa môže uskutočniť doma, v rezidenciách, domovoch dôchodcov a penziónoch, v nerezidenčnej starostlivosti alebo na verejných miestach, na ktorých sa ľudia stretávajú. Návštevy (stretnutia) sa môžu realizovať individuálne i skupinovo: napr. hudobné aktivity môžeme ponúknuť väčšej skupine starších ľudí. Starší človek (vyhľadávaná cieľová skupina) môže špecifikovať prostredníctvom spolupráce s kňazmi, personálom a/alebo službami starostlivosti svoje potreby. Títo sprostredkovatelia mu potom dobrovoľníka predstavia.

5. Čo je cieľom vzdelávania?

Namiesto odpovede na požiadavku spoločnosti, ktorá vyžaduje od ľudí stále štúdium a získavanie kvalifikácie až do dôchodku (viď časť II, 2.), vzdelávací koncept tohto projektu predstavuje právo a nárok ľudí v neskoršom veku na vzdelávanie – vzdelávanie, ktoré nesmeruje k „využitelnosti“ v pracovnom procese.

Pre tých, ktorí sú limitovaní nemobilitou a ľahkou demenciou, môžeme zabezpečiť pohybovú terapiu a tak im pomohli vzdelávať sa.

Nemôžeme zabudnúť na to, že vzdelávanie má preventívny charakter vzhľadom na udržiavanie zdravia. Ak sa človek nemôže dostať z domu, zostane dlhšie zdravým, alebo sa rýchlejšie uzdraví, ak bude môcť pokračovať v zúčastňovaní sa na živote komunity alebo spoločnosti a ak nebude izolovaný, ale bude kontinuálne podnecovaný emocionálne a mentálne. Tento banálny, ale veľmi významný fakt je čoraz viac vnímaný spoločnosťou a politikmi.

Narastajúci počet starších ľudí a ľudí trpiacich demenciou v spoločnosti vedie ku vyšším výdavkom, ktoré sa môžu znížiť zlepšením psycho-sociálnych podmienok týchto cieľových skupín. Tvorba skupín sprostredkujúcich vzdelávanie bude znamenať značný prínos v tejto oblasti.

Učebné osnovy pre dobrovoľníkov v rámci projektu EU

ELLA – Celoživotné vzdelávanie dobrovoľníkov pracujúcich so seniormi

1. Úvod

Uvedené učebné osnovy - curriculum – boli pripravené v rámci EU projektu “ELLA – Celoživotné vzdelávanie dobrovoľníkov pracujúcich so seniormi”. Na to, aby dobrovoľník mohol získať certifikát ELLA, musí prejsť šiestimi požadovanými modulmi vzdelávania. Každá krajina môže okrem týchto povinných modulov ponúknuť aj ďalšie, dodatočné moduly, zodpovedajúce špecifickým požiadavkám danej krajiny.

Vzdelávací koncept, špecificky viazaný na projekt je základom projektu ELLA. Koncept je základom každého z modulov; je súčasťou vzdelávacích obsahov a učebných metód. Curriculum môže byť použité a realizované príslušnými zamestnancami v rámci vzdelávacích inštitúcií, domovov seniorov, sociálnych organizácií, dobrovoľníckych organizácií, atď.

2. Cieľ vzdelávania

V rámci projektu ELLA budú vyškolení dobrovoľníci, z ktorých sa následne stanú “mediátori” vzdelávania pre cieľovú skupinu seniorov žijúcich v stacionárnych zariadeniach. Dobrovoľníci sa zúčastnia na jednotlivých moduloch školenia a získajú schopnosti potrebné pre interakciu so seniormi, respektíve si v súlade so vzdelávacím konceptom projektu ELLA rozšíria svoje už existujúce schopnosti a kompetencie. Vďaka školeniam sa dobrovoľníci stanú kvalifikovanými pre povzbudzovanie a doprevádzanie mnohostranných vzdelávacích procesov.

3. Cieľové skupiny

Kurz je vytvorený pre mužov a ženy vo veku nad 18 rokov, ktorí sa zaujímajú o zapojenie sa do projektu ELLA, pričom skúsenosť s prácou so seniormi a/alebo demenciou nie je podmienkou.

4. Kvantitatívne údaje o školení

Kurz sa skladá zo šiestich povinných a dodatočných voliteľných modulov, ktorých výber závisí na projektovom partnerovi. Dĺžka kurzu variuje medzi tromi a šiestimi mesiacmi, v závislosti od potrieb a okolností.

5. Certifikácia

Školenie končí udelením certifikátu. Na to, aby dobrovoľník certifikát získal, musí absolvovať povinné moduly. Len vo výnimočných prípadoch môžu byť jednotlivé moduly buď opakované alebo realizované prostredníctvom náhradných pracovných úloh. Môže ísť napríklad o návštevu prednášky a následnú diskusiu s manažmentom projektu, alebo o diskusiu s expertom projektu na jednotlivé témy vzdelávania. To, čo si účastníci preštudujú, by malo byť primeraným spôsobom odzrkadlené vo vzdelávacom koncepte ELLA. Náhradné pracovné úlohy však môžu nahradiť maximálne dva vzdelávacie moduly. Na získanie dostatočného kreditu potrebného pre získanie certifikátu ELLA je nutné prediskutovať si tieto okolnosti s manažmentom projektu. V každom prípade musí byť do úvahy brané nasmerovanie špecifického vzdelávacieho konceptu projektu ELLA

6. Individuálne moduly

Každý modul má svoje tematické zamerania a obsahuje štyri školiace jednotky, pričom každá z nich trvá tri až štyri hodiny. Moduly môžu byť vzájomne kombinované, napríklad môžu byť zrealizované dva moduly v jeden deň, alebo jeden modul môže byť rozdelený na dva dvojhodinové vzdelávacie večery.

6.1 Metodické kroky

V rámci projektu sú využité nasledovné metódy vzdelávania dospelých:

- prínos teórie a odborníkov
- získanie vhladu prostredníctvom prípadových štúdií
- individuálne, skupinové a plenárne diskusie
- poznávanie, komunikácia a uvoľňujúce cvičenia
- analýza a spätná väzba
- štúdiá literatúry
- reflexia praktických skúseností

Atmosféra učenia je vytváraná spôsobom, vďaka ktorému sú účastníci motivovaní k aktívnej účasti. Tento vzdelávací koncept im dáva možnosť získavania a prehĺbovania svojho pochopenia prostredníctvom cvičení a získavania praktických skúseností.

7. Obsah jednotlivých modulov

7.1 Povinné moduly

I. Seniori a spoločnosť

Mediátori vzdelávania / dobrovoľníci by si mali prehĺbiť svoje vedomosti na tieto témy:

- Vývojové psychologické fázy v starobe
- Sociálno-politická situácia seniorov
- Demografický vývoj
- Rôzne koncepty vzdelávania seniorov
- Špecifický vzdelávací koncept projektu ELLA

II. Proces starnutia I

Mediátori vzdelávania / dobrovoľníci by mali byť oboznámení s nasledovnými témami:

- Fyziologické zmeny, ktoré prichádzajú s vekom
- Psychologické zmeny prichádzajúce s vekom
- Pamäť a dočasná amnézia
- Fyziologické zmeny mozgu súvisiace s vekom
- Rôzne spôsoby narábania s týmito zmenami
- Spôsoby vyrovnávania sa s vekom
- Ako sa vyrovnáť s vlastným starnutím

III. Proces starnutia II

Mediátori vzdelávania / dobrovoľníci by sa mali zoznámiť s témami ako:

- (psychické) ochorenia prichádzajúce s vekom
- aspekty sexuality v živote seniorov
- schopnosť sebareflexie a rozhovoru o smrti a zomieraní
- sprevádzanie zomierajúcich
- rôzne spôsoby lúčenia sa s členmi rodiny

IV. Komunikácia I – Základy

Mediátori vzdelávania / dobrovoľníci by sa mali zoznámiť:

- so základmi komunikácie
- s formami a významom neverbálnej komunikácie
- so schopnosťami a obmedzeniami vlastných komunikačných schopností
- s možnosťou rozpoznanie skrytých významov v rámci komunikačných procesov

V. Komunikácia II – Vedenie rozhovoru

Mediátori vzdelávania / dobrovoľníci by mali zvládnuť:

- základy vedenia rozhovoru

- optimalizáciu vlastných komunikačných možností
- praktické vedenie rozhovoru so seniormi prostredníctvom rolových hier
- ovládnuť vlastnú ostýchavosť z prvých rozhovorov
- rozvíjať vlastnú citlivosť pre seniorov, ich životné situácie a emócie

VI. Ja ako sprostredkovateľ vzdelávania

Dobrovoľníci by mali byť:

- schopný reflektovať vlastnú úlohu dobrovoľníka ako sprostredkovateľa vzdelávania
- schopný prepracovania možných vzdelávacích obsahov pre seniorov
- zoznámení s doplnkami kurzu vo forme intervízie a supervízie

7.2 Témy voliteľných modulov

- Zoznámenie sa s rôznymi typmi stacionárnej starostlivosti
- Zoznámenie sa s rôznymi typmi bývania pre seniorov
- Integrácia dobrovoľníkov do prevádzky takýchto zariadení
- Duchovné sprevádzanie seniorov: rôzne duchovné pozadie a vierovyznanie seniorov a z nich vyplývajúce rôzne duchovné potreby
- Otázky poistenia

8. Praktikum – Supervízia – Vzájomné konzultácie

Popri absolvovaní jednotlivých školení musia dobrovoľníci absolvovať návštevu alebo rozhovor stacionárneho zariadenia. Toto praktikum musí byť realizované v zariadení, zúčastňujúcim sa na projekte ELLA, pričom dĺžka jeho trvania závisí na zariadení a účastníkovi školenia. Praktické skúsenosti budú následne preberané a reflektované v rámci kurzu. Okrem toho bude počas školení pre dobrovoľníkov k dispozícii špecialista – supervízor, ktorého úlohou bude rozprávať s účastníkmi o ich skúsenostiach a sprevádzať ich. Z dôvodu nedostatku času však nie je možné realizovať supervízne stretnutia priamo v rámci jednotlivých školení. Počas kurzu sa dobrovoľníci zúčastňujú tzv. Intervíznych skupín. Vzhľadom na prínos týchto stretnutí sa odporúča, aby sa v nich pokračovalo aj po ukončení školení.

9. Spätná väzba a slávnostné ukončenie kurzu

Prostredníctvom spätnej väzby realizátori školenia zhodnotia naplnenie vzdelávacích cieľov z hľadiska jednotlivých účastníkov. Bude ujasnená ďalšia potreba vzdelávania a prediskutované predstavy jednotlivých dobrovoľníkov o tom, v akej oblasti si prajú pracovať.

Slávnostné ukončenie kurzu spojené s odovzdaním certifikátov by malo prebehnúť vo forme malej slávnosti.

Certifikát

Hana Musterová

narodená: 15. 5. 1955

absolvovala

základné školenie pre dobrovoľníkov

ELLA 2007

Hana Musterová získala kvalifikáciu v projekte ELLA - Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter - Dobrovoľníci v procese celoživotného vzdelávania seniorov - ako dobrovoľníčka - mediátorka vzdelávania.

Školenie realizoval:

OZ C.A.R.D.O.
Uršulínska 3
Bratislava

Mgr. Alžbeta Mračková, garant
projektu
V Bratislave, 6. decembra 2007



V rámci európskeho projektu ELLA - Ehrenamtliche für lebenslanges Lernen im Alter – Dobrovoľníci v procese celoživotného vzdelávania seniorov – sú dobrovoľníci školení ako „mediátori vzdelávania“ seniorov v stacionárnych zariadeniach.

Obsahom vzdelávania podľa curricula bolo:

6 povinných modulov:

Seniori a spoločnosť: Vývojové psychologické fázy v starobe - Sociálno-politická situácia seniorov - Demografický vývoj - Rôzne koncepty vzdelávania seniorov - Špecifický vzdelávací koncept projektu ELLA

Proces starnutia I: Fyziologické zmeny, ktoré prichádzajú s vekom - Psychologické zmeny prichádzajúce s vekom - Pamäť a dočasná amnézia - Fyziologické zmeny mozgu súvisiace s vekom - Rôzne spôsoby narábania s týmito zmenami - Spôsoby vyrovnávania sa s vekom - Ako sa vyrovnat' s vlastným starnutím

Proces starnutia II: (Psychické) ochorenia prichádzajúce s vekom - Aspekty sexuality v živote seniorov - Schopnosť sebareflexie a rozhovoru o smrti a zomieraní - Sprevádzanie zomierajúcich - Rôzne spôsoby lúčenia sa s členmi rodiny

Komunikácia I - základy: Základy komunikácie - Formy a význam neverbálnej komunikácie - Schopnosti a obmedzenia vlastných komunikačných schopností -Možnosti rozpoznania skrytých významov v rámci komunikačných procesov

Komunikácia II – vedenie rozhovoru : Základy vedenia rozhovoru - Optimalizácia vlastných komunikačných možností - Praktické vedenie rozhovoru so seniormi prostredníctvom rolových hier - Ovládnutie vlastnej ostýchavosti z prvých rozhovorov - Rozvíjanie citlivosti pre seniorov, ich životné situácie a emócie

Ja ako mediátor vzdelávania: Dobrovoľník schopný reflektovať vlastnú úlohu dobrovoľníka ako mediátora vzdelávania - schopný prepracovania možných vzdelávacích obsahov pre seniorov - zoznámený s doplnkami kurzu vo forme intervízie a supervízie

Každý modul bol časovo ohraničený na 4 vyučovacie hodiny.

■ **Voliteľný modul:** **Duchovné sprevádzanie seniorov**

■ **Supervízia:** 10 hodín

■ **Prax:** 3.6.2007 – 6.12.2007, 27 týždňov

Vzdelávanie a prax v projekte spolu: 29 týždňov - 80 hodín

Vydalo:

Zostavila:

Katja Alfing
Friesenring 32 – 34, 481 47 Münster
Tel.: 0251/2709313
Fax: 0251/2709573
e-mail: k.alfing@diakonie-rwl.de
www.diakonie-rwl.de
www.projekt-ella.eu

Autori príspevkov a dokumentácie:

Dakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V., Münster
ACFUC, Barcelona
C.A.R.D.O. Bratislava
CEV, Brusel
Diakonie Gütersloh e.V.
Miteinander Leben, Graz
SVEB, Zurich



Preklad:

Grafická úprava: