



Evropský rok **aktivního stárnutí**
a **mezigenerační solidarity** 2012



Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora

Mgr. Luisa Benedíková

HESTIA – Národní dobrovolnické centrum

Praha, 2012

Obsah:

1. Co je dobrovolnictví.....	3
2. Jak vypadá dobrovolnictví ve světě.....	3
3. Čím může být dobrovolnická práce přitažlivá	4
4. Chci se stát dobrovolníkem	4
5. Nad čím by se měl budoucí dobrovolník zamyslet.....	5
6. Životní cesta člověka – zamyšlení pro dobrovolníka, který chce pomáhat seniorům.....	5
7. Příprava k dobrému průběhu návštěvy	6
8. První návštěva	7
9. Verbální a neverbální komunikace	8
9.1. Neverbální komunikace.....	8
9.2. Verbální komunikace – rozhovor.....	9
10. Chyby při naslouchání	10
11. Změny v chování v souvislosti se stárnutím	11
12. Senior a jeho rodina	13
13. A já sám o sebe se postarám....	15
14. Symboly a rituály aneb „to za našich časů nebývalo“	16
15. Témata a činnosti při návštěvě seniora.....	18
16. Místa možného nedorozumění	19
17. Když nám něco nehraje	20
18. Odkud – kam – s kým	21
19. Jak se bránit vyhoření.....	22
20. Sám sobě dobrovolníkem.....	24
21. Spokojený dobrovolník – péče ze strany vysílající organizace	25
22. Co mi dává dobrovolnictví?	26

1. Co je dobrovolnictví

Význam je obsažen již v samotném slově – dobrá vůle projevená skutky.

V České republice se s dobrovolnictvím organizovaným různými institucemi setkáváme až v 90. letech. To ovšem neznamená, že si lidé dříve nepomáhali. Vzájemná pomoc byla a je podmínkou přežití lidstva, jakkoli se nám toto tvrzení zdá nadnesené.

2. Jak vypadá dobrovolnictví ve světě

V USA zakládání spolků k určitému účelu patřilo již k počátkům osidlování země, v době, kdy se zakládaly obce. Nyní jsou zde různě velká dobrovolnická centra. Patří k dobrému mravu dělat dobrovolníka.

Německo má síť dobrovolnických agentur, nejčastěji organizovaných kolem Charity. Zaměření dobrovolnického hnutí se v jednotlivých zemích Německa liší.

Ve Francii mnohé služby, které jsou jinde charitní a dobrovolnické, poskytuje stát. Dobrovolníci působí nejvíce v kultuře a sportu.

V Nizozemsku vznikl v 60. letech silný sociální stát, který měl nahradit dřívější spolkové hnutí. Nová dobrovolnická seskupení jsou propojena s místními úřady.

Ve Velké Británii existuje dlouhodobá tradice dobrovolnictví ve vzájemné pomoci, zejména na venkově. Vláda toto hnutí podporuje.

V naší republice postupně vznikají různé dobrovolnické organizace se zaměřením na určité skupiny lidí. V posledních letech se snaží o profesionální vedení dobrovolnické práce. Je třeba zajistit odborné služby pro dobrovolníky, právní podklady a jiné. Příprava projektů a také zabezpečení financemi v dnešní době již vyžaduje kvalifikované odborníky, podmínky jsou stále složitější.

Jaké má dobrovolnické hnutí vyhlídky do budoucna? Organizací, kde se mohou dobrovolníci zapojit, je dost. Je jen potřeba vybrat tu správnou činnost, která by přinášela potěšení dobrovolníkovi i tomu, komu je dobrá vůle věnována.

3. Čím může být dobrovolnická práce přitažlivá?

- uspokojením z činnosti, kterou vykonávám pro ostatní;
- je to většinou práce s lidmi, živá, nabitá emocemi, a to může mít význam v dnešní době směřující k práci o samotě u počítače;
- setkání se skupinou lidí s jinými životními zkušenostmi může být obohacujícím;
- může přinést větší spokojenost s mým životem, mé problémy se mohou zdát malicherné ve srovnání s těžkostmi jiných;
- zapojením do společenství lidí, kteří mají touhu pomáhat jako já;
- rozhodneme-li se dobrovolničit u seniorů, možná budeme vědět lépe, co nás čeká, budeme na tuto etapu života lépe připraveni.

Brzy zjistíme, že takových lidí je více. To nás vede k myšlence, že lidé nejsou tak špatní a necitelní, jak se někdy zdá.

4. Chci se stát dobrovolníkem

Co vede lidi k rozhodnutí stát se dobrovolníkem?

Bývá to určitá nespokojenost, touha v něčem svůj život změnit. Potřeba odevzdat, co nám věnovali jiní: pozornost, péči, čas.

Jestliže se v této situaci setkáme s výzvou, jako je seznámení s dobrovolníky, oznámení v novinách, informace o nějaké organizaci, dostává naše představa konkrétní podobu.

Při pohovorech budoucí dobrovolníci říkají:

„Mám spokojený život a myslím, že jsem schopen dát více, než odevzdávám.“

„Setkal jsem se se skupinou lidí, kteří mou pomoc potřebují.“

„Někdo mi pomohl, podpořil mne, chtěl bych to oplatit.“

„Zajímá mě určitá etapa života, chtěl bych o ní vědět více, chtěl bych se na ni sám připravit.“

5. Nad čím by se měl budoucí dobrovolník zamyslet?

- jaká skupina lidí je mi nejbližší? Děti, mládež, sportovci, senioři, handicapovaní?
- co o těchto lidech vím, co jim mohu nabídnout?
- jsem ochoten tolerovat člověka, kterému budu dobrovolníkem?
- očekávám i méně příjemné zážitky, případně konflikty?
- jsem ochoten hledat pomoc, svěřit se?
- kolik času mohu této činnosti věnovat?
- jak mé rozhodnutí přijme rodina? Bude mě podporovat?
- přihlásím se k nějaké organizaci? Mám o ní dostatek informací?
- neočekávám vděčnost? Neplním si vlastní představy o své obětavosti?

6. Životní cesta člověka – zamyšlení pro dobrovolníka, který chce pomáhat seniorům

Představme si život člověka jako cestu od narození až po jeho ukončení. Může to být pěkná asfaltka s pohodlnými zastávkami, setkáním s milými lidmi, ochotnými nám pomoci.

Na počátku se batolíme, brzy se postavíme na nohy a pak už uháníme. Nic nás nebolí, sebevědomí máme také na rozdávání, konec cesty v nedohlednu. Nějaká zákruta nás nemůže ohrozit.

Všichni máme zkušenosti se svou životní cestou a víme, že to tak jednoduché není. Spíše procházíme klikatou cestičkou, občas kamenitou a tak není divu, že klopýtáme, natlučeme si - pokud nedopadneme hůře.

Nejsme perpetuum mobile a pomalu se opotřebováváme – tělesně i duševně. Síla ubývá, přibývá kamínků na cestě, a najednou je před námi balvan. Ten překonáme jen za pomoci druhých. Jak je dobře, když se takoví lidé najdou!

Dobrovolníci – společníci seniorů pomáhají odstranit nebo alespoň kousek odkulit balvan osamění. Není to lehké. Senioři, kteří si se svou osamělostí poradí, naše služby nevyhledávají. Pro ně tu jsou možnosti jako kluby důchodců, kursy, knihovny. Naším úkolem je jít za lidmi, kteří tyto možnosti nemohou využívat. Mají omezený pohyb, hůře komunikují. Přátel – vrstevníků ubývá. A tak se třeba několik let nedostanou z bytu a jejich jediným společníkem zůstává televize nebo internet. Jenže ty vám neodpoví, nevezmou vás za ruku, nepochválí.

V domově pro seniory jste sice obklopeni lidmi, ale není tam někdo „jen pro vás“. Někdo, komu nevadí, že mluvíte pomalu, máte špatnou náladu, chápe, že si chcete i postěžovat. Kdo to může být – ne rodina, ale váš přítel.

Dobrovolník je člověk, který se v určitou dobu přidá k životní cestě jiného. Může ho doprovázet až do konce cesty nebo s ním projít jen část. Když se svou životní cestou na chvíli připojíme k seniorovi jako dobrovolník, tak rozšíříme tu jeho, která se zužuje. Ale současně dostáváme i část jeho cesty. Je možná chatrná, zarostlá, kamenitá. Naučíme-li se po ní chodit, možná budeme méně klopýtat, až se ocitneme na stejném úseku našeho života.

7. Příprava k dobrému průběhu návštěvy

Jdeme navštívit seniora, o němž nic nevíme. Pravděpodobně budeme nejistí, nepřipraveni. Je tedy lépe vědět, k jakému člověku jdeme.

Většinou se nestává, že bychom neměli žádné informace. Pomůže nám organizace, která nás k seniorovi vyšle. V domově pro seniory jsou sociální pracovníci. Ti vědí, jaké informace nám předat.

Je důležité vědět, jakou činnost senior potřebuje a očekává. Ptejme se, o čem se senior rád baví. Je něco, o čem nechce hovořit? Jaký pohyb, jaké jídlo může? Jaké má omezení? Jak reaguje (rychlost odpovědi)? Jak se seniorem jednat v případě jeho zmatenosti, neadekvátních odpovědí? Jaká je optimální délka návštěv (únava)?

Jsou údaje, které vám pracovník nesmí sdělovat, např. výši důchodu, podrobnosti o diagnóze, apod. Nepožadujme je.

Naší předností nejsou podrobné profesionální znalosti, ale schopnost vcítit se.

8. První návštěva

Na tu bychom neměli chodit sami. Jestliže nás senior dobře nezná, pak nás někdo musí doporučit. Proč by měl věřit cizímu člověku?

V domově pro seniory nás doprovodí sociální pracovník, do domácnosti koordinátor organizace. Ten nás představí.

Pak bychom se měli představit my – jasně, srozumitelně. Požádáme, zda bychom si mohli přisednout, nenabídne-li nám to senior sám. Povíme o sobě něco více – co děláme, kde bydlíme, a také co nás k návštěvám vede. Mluvte tak, aby bylo cítit náš zájem: *„Moc jsem si přála navštěvovat někoho, jako jste vy... bude mě moc těšit, jestliže se na návštěvách domluvíme...“* Při souhlase seniora domluvíme jak častá návštěva, délka a doba bude oběma stranám vyhovovat. Ne oznamovacím způsobem – já mohu tehdy a tehdy..., ale: *„Jak by vám vyhovovalo, kdybych chodila...“*

Důležité je hledat kompromis. Počítejme s dobou, kdy bude senior unaven. Raději méně časté návštěvy, ale v optimální době. Při váhavém souhlasu: *„Já nevím, co vás na tom bude bavit ... jsem raději sama...“*, reagovat: *„A nemohli bychom to aspoň zkusit? Že bych přišla třeba dvakrát a pak se domluvíme...“*

Odmítne-li senior přesto, je to jeho rozhodnutí. Možná na vás čeká někdo jiný.

Přílišná srdečnost, snaha zalíbit se, lichocení nebo signál, že jsme odmítnutím uraženi, důvěru nevyvolá.

První návštěvu zbytečně neprodlužujeme.

Rozloučíme se s tím, že se na další návštěvu těšíme.

9. Verbální a neverbální komunikace

Komunikaci si můžeme představit jako spojení, kontakt mezi lidmi. Na jednom konci je někdo, kdo vysílá informaci (slovem, gestem), ta se určitou drahou přenáší k příjemci na konci dráhy.

Komunikace může být narušena, jestliže ji vysíláme způsobem, kterému příjemce nerozumí. Cesta přenosu může být ovlivněna třeba vzdáleností, například když senior špatně slyší, pak příjemce nemusí být schopen informaci pochopit.

Komunikaci dělíme na verbální (slovní) a neverbální.

Každá má své výhody i nevýhody. Jejich účel je však stejný - možnost dorozumění.

9.1. Neverbální komunikace

Tu nazýváme také „tajným jazykem – tajnou řečí těla“.

Proč?

Její sdělení (gesta, mimika, pohyby těla) pracují v podvědomí. V krátké chvíli totiž přijímáme tolik informací, že je nemůžeme vědomě rozšifrovat. Proto si podvědomě vybíráme tu, která je pro nás v daném okamžiku důležitá.

To, jak nás senior vnímá, poznáme z jeho neverbálního chování. Při souhlasu, radosti, se k nám naklání, usmívá se, je uvolněný. Naopak otočení hlavy, zavření očí, zaťaté pěsti, odtažení ruky znamenají, že nemá přání pokračovat v kontaktu.

Dejme pozor zvláště při dotecích (vzetí za ruku apod.) - ne každému je to příjemné. Opět poznáme, zda je ruka uvolněná, případně nás stiskne, nebo se snaží, byť malým pohybem, osvobodit.

Najděme správnou vzdálenost, na kterou nás senior dobře vidí a slyší. Měli bychom proti sobě sedět ve stejné úrovni. Problém je u ležících seniorů. Pokud možno bychom neměli stát přímo nad nimi – vyvolává to pocit ohrožení. Důležitější je však, aby na nás dobře viděl.

Každý z nás má svůj osobní prostor, jakousi bublinu, do které nepouští každého. Bývá to přibližně na délku paže. Zachovávejme tuto vzdálenost, pokud nás senior nepustí blíže, jinak by se mohl cítit ohrožen.

Úsměv chápeme většinou jako výraz přátelství. Nešetřeme jím.

9.2. Verbální komunikace – rozhovor

Sdělujeme si myšlenky, něco nového, informujeme, ovlivňujeme jiné lidi. Dáváme najevo postoj k člověku, věci, události, o které hovoříme.

Důležitá je barva hlasu, tempo hovoru, přestávky, odmlky.

Komunikací je i naslouchání. Při aktivním naslouchání dáváme najevo svůj zájem. Sledujeme, co nám senior sděluje, klademe zpřesňující otázky. Náš zájem je vidět i v neverbálním chování – oční kontakt, otočení se směrem k seniorovi.

Pozor na tzv. pasivní naslouchání – nevěnujeme rozhovoru pozornost, myslíme na něco jiného. Dáváme to ovšem najevo neverbálně – senior to většinou pozná.

Klademe otevřené otázky, takové, aby daly možnost jiné odpovědi než ano – ne, například: *„Jaký jste měli tento týden jídelníček? Co vám nejvíce chutnalo? Chcete jít do kavárny, na procházku, posedět zde?“* Jde o to, aby měl senior možnost se rozhodovat.

Seniory s demencí naopak nutnost rozhodování uvádí do stresu. Pak dodržujeme zaběhnuté zvyky a nenavrhujeme nic jiného.

Zapojujeme témata, v nichž se senior vyzná – jeho život, profese, koníčky, životní situace. Nabízíme, ale téma by měl určit on.

Problémy seniora brát vážně. Neříkat: *„... nejste na tom tak zle, jiní jsou více nemocní...“* Ale: *„... chápu, jak je to těžké, mohu pro vás udělat alespoň to, že se s vámi budu setkávat, snad vás aspoň trochu potěším....“*

10. Chyby při naslouchání

- příliš rychle seniora ubezpečujeme, přesvědčujeme („...ale vždyť se tu máte dobře...“);
- sami si odpovídáme na otázky („Jak se tu máte? Dobře, že ano.“);
- odsuzujeme („Ten si stále stěžuje, jiné to nebude“);
- radíme (vymýšlíme řešení za něj, někdy i bez něj);
- ukvapeně uklidňujeme (nepoznáme, že se potřebuje vyplakat);
- dotazujeme se (mluvíme pořád, dolujeme odpověď);
- utíkáme se k činnosti („Zapnu vám televizor, zavolám někoho“) místo, abychom si sedli a naslouchali;

Někdy je užitečné opakovat seniorova poslední slova - jako ozvěna. Vyslechnout, trpělivě přemáhat touhu přerušit hovor. Prostě jen se seniorem pobýt, nechat mu čas k urovnání myšlenek.

Někdy se při mlčení cítíme nejistí. Zdá se nám, že náš úkol je komunikovat, ne jen sedět a mlčet. Ale už náš pobyt v místnosti mění situaci. Přinášíme svou vůni, pohyb, gesta. To obvykle vnímají i lidé nekomunikující verbálně. Vhodně mluvit není tak těžké jako vhodně mlčet.

Jaké mohou být důvody mlčení, ztráty kontaktu se seniorem?

- nerozumí nám, mluvíme tiše, používáme slova, kterým nerozumí,
- je unaven, potřebuje ukončit hovor, odpočinout si,
- nezná téma, o kterém hovoříme,
- hůře vidí, slyší, trvá mu déle, než odpoví,
- odmítá nás, možná zrovna my nejsme vhodným dobrovolníkem pro něj.

11. Změny v chování v souvislosti se stárnutím

Je mnoho seniorů, kteří jsou do pozdního věku čilí tělesně či duševně. Na naši pomoc však čekají především ti, kdo toto štěstí neměli.

Při tělesném postižení je třeba zjistit, v čem můžeme pomoci: jízda na vozíku, opora při chůzi, posed na lůžku, způsob podávání jídla, vhodnost určité stravy. Tady získáme informaci od navštěvovaného, případně od okolí.

Dobrovolníci se setkávají i s nevysvětlitelnými projevy seniorů. Obecně mohou být zaviněny demencí. Na demenci – můžeme přeložit jako stav bez mysli – usuzujeme z projevů člověka.

První fáze nástupu choroby bývá obvykle dlouhá. Lidé si mohou své postižení určitou dobu uvědomovat, jiní je zcela odmítají.

Jak tedy porozumět?

Můžeme si povědět o dvou zákonech demence – postižení paměti:

Paměť je krátkodobá a dlouhodobá. Poznáváme pomocí smyslů. V krátkodobé paměti se udrží vnímané 20 – 30 sekund. Pak to, o co se zajímáme, přesuneme do paměti dlouhodobé.

1. zákon demence: narušení ukládání do paměti.

Senior se znovu a znovu ptá, kolik je hodin, kde má kabelku... Řečené nepřejde z krátkodobé do dlouhodobé paměti. Odpověď si pamatuje jen 20 sekund. Problém s poznáváním nových lidí. Opakuje stále stejný příběh, ztrácí věci, hromadí je. Někdy nadměrná spotřeba jídla, pití, cigaret.

2. zákon demence: postupná destrukce dlouhodobé paměti.

Představme si paměť jako deník, do kterého si zapisujeme. Při demenci záznamy neděláme, předchozí zápisy však umíme přečíst. Postupně se mažou i předchozí stránky. Nejdéle zůstávají vzpomínky z dětství – stará paní čeká maminku, chce jít do školy. Někdy hovoříme o tzv. dominovém efektu – kostičkách domina poskládaných nastojato vedle sebe. Začnou-li se bortit poslední v řadě, postupně strhnou i ty předchozí. Vzpomínky a dovednosti ukládané do paměti po celý život navždy mizí.

Důsledky mizejících deníků:

Mizí schopnost používat obvyklé přístroje. Postižený zapomene, že je v důchodu, odchází do práce. Ztrácí vědomí, jak se má chovat, jak se drží příbor, kam se ukládají věci, ztrácí schopnost vést smysluplný rozhovor. Jeho nejbližší se pro něj stávají cizími. Postupně se zhoršuje schopnost se o sebe postarat v oblékání, hygieně, při jídle. V poslední fázi se stává zcela závislým.

Pokud je člověk mentálně zdravý, většinou víme, co si myslí, co svým chováním vyjadřuje. Dokážeme to odhadnout. Při demenci je to hádankou – z čeho můžeme vycházet?

Snažíme se uhádnout, co si myslí, vžíváme se do něj, sledujeme, co ho obklopuje, co na něj může působit, co je mu milé, co ho naopak rozrušuje. Mohou to být i věci a jednání, jaké by podle našeho odhadu měly být příjemné.

Jak jednat? Zajistit bezpečí, využít neverbální komunikaci. Uvědomit si, že nejde o schválnosti, jestliže dojde ke konfliktům. Nedělat prudké pohyby. Hovořit klidně. Opakování je součástí života člověka se ztrátou paměti. Buďme na to připraveni. Plánujme nějakou činnost, například zjednodušené hry – domino, člověče nezlob se, klidnou vycházku, kdy si opakujeme jména věcí, které vidíme: „*Zase jsme potkali ten krásný smrk, teď je tu žlutá kytička, a konečně lavička, kde si sedneme...*“ Můžeme dělat sami nějakou činnost bez účasti seniora – vyšívát, luštit křížovku, občas se dotázat. Musíme však zjistit, zda to seniora nerozrušuje. Posloucháme známou hudbu z CD, z rádia. Společně zpíváme, s věřícími se pomodlíme. Modlitba zůstává dlouho uložená v paměti, protože věřící provází po celý život.

Můžeme seniorovi číst – méně důležitý než obsah je konejšivý tón hlasu. Můžeme jen sedět a držet se za ruce. Pomáháme s požíváním oblíbeného jídla.

Prostě jsme spolu. Nepodceňujme význam tiché, ale pozorné přítomnosti.

Nejvhodnější téma pro osobu s poruchou krátkodobé paměti jsou události z dávné minulosti. Podporujeme vzpomínání, ale nevynucujeme vzpomínky.

Doporučuje se návštěvu plánovat. Některým lidem je třeba návštěvu připomenout, ne s velkým předstihem. Nečekané návštěvy většinou seniora spíše rozruší, než potěší. Návštěvy více lidí najednou nejsou vhodné, pozornost se pak většinou nesoustředí na seniora, ale na komunikaci návštěvníků mezi sebou.

Různé aktivity by měly následovat v určitém pořadí, senior si zvykne na jejich průběh.

Slovní rituály, popisy činnosti, je dobré zachovávat: *„Připravíme si kávu, já vezmu ten hezký hrníček, a vám ten váš oblíbený, nasypeme kávu. Dám vám do ruky lžičku, zkuste kávu nabrat, pomohu vám, a teď nalijeme vodu. Sedneme si, a už vám mohu povyprávět, co jsem viděla na cestě k vám...“* Nedáváme lidem s demencí otázky s otevřeným koncem: *„Co jste měli k snídani?“* Raději: *„Přečetla jsem si na jídelníčku, že jste dnes měli k snídani šunku. Tu mám taky ráda...“*

Netrváme zbytečně na věcech, které nejsou podstatné. Je-li pro seniora čtvrtek, nebudeme ho usilovně přesvědčovat, že je přece úterý.

Dáváme přiměřené informace – uvědomit si, co je pro seniora podstatné. Když hovoříme o nějakém člověku, stručně popíšme, kdo je, co dělá, jaký má pro seniora či pro nás význam.

Můžeme-li seniora nechat, aby nám sám nalil čaj, nachystal časopis či pomohl nám v naší činnosti třeba jen částečně, je to výborné.

12. Senior a jeho rodina

Dlouhou dobu bylo zajištění starých lidí pouze na rodině. Žili v ní až do smrti. Pokud byl nějaký majetek, měli péči zajištěnu výměnkem či podobným způsobem. Zůstávali ve svém prostředí, měli i malé povinnosti a tak se mohli cítit prospěšní.

Systém se měnil v souvislosti s budováním průmyslu. Továrny potřebovaly pracovníky. Budovaly se dělnické kolonie, později sídliště. V nich už žily mladé rodiny bez předchozí generace.

Nyní původní nájemci sídlištních bytů zestárli. Jejich dětem se politickými změnami otevřel svět, často se stává, že žijí daleko, i mimo republiku. Jsou sice s rodiči spojeni technikou, tou ale nevyřeší okamžité problémy, pomoc. Bydlení není přizpůsobeno soužití více generací a dnes si je mladí ani staří nepřejí.

Málokdy se rodina dokáže včas domluvit, jak budou zajišťovány potřeby seniora. Ten často předpokládá, že děti budou v jeho díle pokračovat, ponechá si do vysokého věku zahradu, dům, chatu. Když nestačí na údržbu, má dětem za zlé, že nechtějí pomáhat.

Mnoho starých lidí bydlí ve velkých bytech vyžadujících pracný úklid. Dnes se tyto služby dají objednat, ale oni si celý život uklízeli a vařili sami, nejsou zvyklí za služby platit. Navíc prošli obdobím, kdy byla pomoc v domácnosti považována za buržoazní přežitek.

Pro některé seniory je problémem požádat o pomoc. Neumí formulovat své požadavky a přání, neumí vyjednávat. Uchylují se k naříkání, různým náznakům, které rodina nemusí pochopit a sama pak má pocit křivdy. Příbuzní mohou nabídnout, že zajistí služby pomocí agentury, ale to někdy bývá přijato, jako by se rodina svých povinností chtěla zbavit. *„Když to nechcete dělat sami, od cizího to nechci.“*

Děti jsou daleko, senior je osamělý. Nedivme se, že tolik starých lidí se zdržuje v nákupních střediscích. A někteří se mimo poštovní doručovatelku a donášku obědů nestýkají s nikým. Přibývá nebezpečí – plyn, neznámí lidé za dveřmi bytu, přepadení. A tak přijde okamžik stěhování do domova pro seniory.

Senior se ocitne v cizím prostředí. Jiné prostory, jiné jídlo. Příliš brzy si zvykne, že je vše nachystáno. Chleba k snídani namazaný, skříňku raději urovná pracovnice, než by čekala, až to senior udělá roztřesenýma rukama. Dobrovolník by měl mít trpělivost s pomalým tempem, snažit se alespoň vyprávěním o událostech mimo byt či domov rozšířit obzor zájmů seniora. Vzpomínáním mu může pomoci vrátit se zpět do doby, kdy byl úspěšným pracovníkem, maminkou zvládající péči o děti. Může si vyprávět o jeho koníčcích, cestování, nabízet mu drobné činnosti, na které pracovníci

domova nemají čas. Možná mu vrátí sebevědomí tím, že mu projeví ocenění a úctu.

13. A já sám o sebe se postarám....

To je životní krédo mnoha lidí. Často slyšíme od stárnoucích lidí: „*Jen nebýt nikomu na obtíž, nemuset na někoho spoléhat, prosit o pomoc...*“ Ve skutečnosti se po celý život bez pomoci druhých neobejdeme. Například péče o děti je samozřejmostí, rodiče obvykle pomáhají i tehdy, když jsou děti již samostatné: někdy penězi, jindy pohlídáním vnoučat nebo pomocí v domácnosti. Pomáhají nám přátelé, známí, někdy i docela cizí lidé. Poskytovanou pomoc oplácíme - pomůžeme starým rodičům, kamarádům, sousedům.

Po celý lidský život se tak prolíná přijímání i poskytování pomoci. Je to prostě proto, že člověk nežije sám, ale ve společnosti. V lidské výbavě jsou i takové vlastnosti, jako empatie (vcítění se), pocit sounáležitosti, ochota konat pro druhé.

Někdo si o pomoc umí říci, jinému ji musíme nabídnout a přijímá ji s rozpaky. Má pocit, že se nějak zavazuje, zkoumá, proč mu ji nabízíme. Nedokáže pochopit, že tu jsou lidé ochotni pomáhat zdarma.

Nejhůře se s pomocí smiřují lidé, kteří byli po celý život soběstační a zejména ti, kdo neposkytovali pomoc někomu jinému. Nezažili pocit uspokojení při práci vykonané pro druhého. Nedokáží za pomoc poděkovat, většinou ani úsměvem. Takovým lidem se pomáhá těžce a dobrovolník si obvykle musí sám získat svou „odměnu“, tj. najít výsledky pomoci třeba v tom, že senior je po návštěvě méně nerudný než před ní, že pomohli rodině v péči o jejich rodiče.

Pan Jiří se na svou dobrovolnici, také starší paní, těšil. Jenomže i když se oba snažili o optimistický rozhovor, sklouzla řeč vždy ke stýskání si na nemoci, politiku, potíže s dětmi. A tak si zavedli „očistnou půlhodinku“. Od 16,00 do 16,15 si povinně stěžovali. Přesně od 16,15 do 16,30 si vyprávěli o příjemných zážitcích. Ty bylo zpočátku těžké nacházet. Postupně se naučili těšit se i z toho, že dnes vyšlo sluníčko, nebo že noha méně bolí...

Sami můžeme pro umění požádat o pomoc a přijímat ji mnoho udělat. Učme se požádat o pomoc své děti, vnoučata a oceňme ji poděkováním, uznáním, úsměvem. Zapojme je do drobné pomoci ostatním lidem - a nemusí to být jen rodina. Učme je všímat si, kdo a jakou pomoc potřebuje. Pochvalme je, jestliže někomu pomohou samy od sebe. Neoddělujme je od starých a postižených lidí. Neučme je dívat se na ně jako na chudáky, ale zdůrazněme jejich přednosti a zeptejme se, jak by se jim dalo pomoci. V čem by jim mohly samy pomoci. Povídejme si s nimi o jejich spolužácích, není-li mezi nimi někdo, kdo by pomoc potřeboval. Učme je, že za pomoc se poděkuje. Ocenění patří k základním lidským potřebám. Pomoc učí empatii, a ta patří k významným lidským pocitům.

14. Symboly a rituály aneb „to za našich časů nebývalo“

Co tato slova znamenají?

Symbol je konkrétní předmět sloužící k označení abstraktního pojmu. Třeba snubní prsten je symbolem manželství. V dnešní době je například symbolem úspěšných manažerů oblek nebo kostýmek, které nosí do práce. Symbolem mladé bouřící se generace byly v 60. letech dlouhé vlasy.

Rituál je určitý obřad, zažitý postup. Je to například chování k hlavě státu (viz velmi přísná pravidla pro kontakt s britskou královnou). Svatba, křtiny mají svá pravidla, stejně jako přijímací pohovor nebo chování fanoušků při sportovním zápase. Rodina má také své rituály: jak slavit narozeniny, jak se chovat k rodičům, jak prožívat víkendy.

Většina lidí, které navštívujeme, začala svůj aktivní život za války a těsně po ní. Zažili určité symboly a rituály. Během 40 let od druhé světové války se přes všechny změny režimů rodinné zvyky moc neměnily. Některé byly zachovávány i tajně – třeba návštěvy kostela v sousední vesnici. Přes propagaci Dědy Mráze a Santa Klause nám zůstal Ježíšek. Během posledních dvaceti let však nastaly výrazné změny, a to v období, kdy se senioři již nedokážou přizpůsobovat.

Nevěsty se oblékají do bílého, přestože mají vyšší věk a za sebou několik manželství a děti. Rituálem je vyzkoušet si společný život ještě před svatbou. Stát toleruje, dokonce uznává homosexuální vztahy. Vztah k rodičům se

dříve projevoval vykáním, i políbením ruky a poslušností. Dnes je normální rovnocennost, spíše považování rodiče za staršího kamaráda. Symbolem moderní mládeže je značkové oblečení – už žádné přešívání a domácí šití. Pohled staršího člověka je ovlivněn tím, co zažil. A tady – při konfrontaci seniora se současností – se nejčastěji ozývá: „*To za našich časů nebyvalo*“.

Za starou paní, bývalou primářkou nemocničního oddělení, přišel na návštěvu synovec, ředitel nemocnice. Paní byla zděšena. Úspěšný lékař byl totiž místo solidního obleku oblečen v kraťasech, které připomínaly delší trenýrky.

Jak tedy pomoci seniorům – lidem ve starším věku - v orientaci v dnešních poměrech?

Především si uvědomit, že změny postojů a zvyků v tomto věku jsou těžké až nemožné. Lépe je zjistit, nejlépe povídáním, jaké symboly jsou pro něj důležité, jaké rituály zachovával. Snažit se o jejich zachování, třeba omezeně. Pokud žijí ve svém bytě, je to jednodušší. Je dobré zjistit, jak probíhala návštěva, oslovování, uvítání, způsob stolování, vedení rozhovoru, rozloučení. V dnešní době se už běžně tituly nepoužívají. Starší lidé však byli zvyklí, že se jim titulem říkalo celý život. Pozor tedy na citlivé oslovování. Můžeme pomoci při zachování určitých rituálů o Vánocích, Velikonocích.

Obtížnější je to, jestliže senior opustí svůj prostor. V domově pro seniory může být symbolem třeba vystavená fotografie rodiny, sváteční servis na kávu, vlastnoručně vyšíváný ubrus na stolku. Uchování věcí, které se nám mohou zdát zbytečné. Symbolem úspěšné pracovní kariéry může být poděkování od zaměstnavatele, složka s diplomem. Můžeme zkusit zachovat určitý rituál třeba svátečním oblečením o nedělích, i když jde senior jen na procházku zahradou.

Příkladem může být, jak se pracovníci jednoho domova snažili splnit obyvatelce přání jít do divadla. Chystání trvalo měsíc. Vybíralo se představení, oblečení. Přijelo auto, paní však odmítla jít – prý že jí nebylo dobře, bylo špatné počasí. Pracovníci byli samozřejmě zklamaní. Nakonec však pochopili, že pro paní bylo potěšením už to chystání, a řekli: „*Tak příště,*“ a chystání bez nákupu vstupenky se stalo oblíbeným rituálem. Pracovníci si povídali o představeních, která paní viděla, o módě, probírali

šatník, sháněli informace o hercích. Nebylo tam pocit „já už to nikdy nezažiju“. Zůstala naděje.

Senioři vyprávějí i o strastech, které je potkaly. Můžeme toho využít a mírně poukázat na to, co se dnes dá pochválit. Srovnání s dřívějškem, s tím, co zažili v mládí, obvykle dopadne dobře. Jen se nesmí ozvat: „*Nemáte si vlastně nač stěžovat.*“ I postěžování je komunikace, a ani my nejsme vždy spokojeni se svým osudem.

15. Témata a činnosti při návštěvě seniora

Staří lidé rádi vzpomínají. Vzpomínání má za úkol zachovat naši identitu. Starý člověk se mění fyzicky i psychicky. Vzpomínání mu umožňuje vrátit se do doby, kdy byl plný síly a elánu. Vzpomínky ho vedou k pocitu, že nežil zbytečně, něco v životě dokázal.

Vzpomínání na nepříjemné věci s časovým odstupem umožní znovu příhody zhodnotit. Možná zjistí, že měly nějaké dobré vyústění. Nebo dá průchod svému žalu, který si před lety nedovolil dát najevo.

Staří lidé rádi předávají své zkušenosti mladším. Mají tak pocit, že jejich chyby a omyly byly užitečné, mohou před nimi varovat další generaci. Časy se mění, mnohé už dnes neplatí. Při vzpomínání však můžeme poznat kus historie, to, co předcházelo nynějšímu životu.

Úkolem dobrovolníka je vytvářet příležitosti k vyprávění. To nejcennější, co můžeme senioru dát, je čas, trpělivost, pozornost věnovanou jeho vyprávění. Můžeme mu dát najevo, že si ho vážíme jako člověka, který překonal v životě mnohé překážky, od kterého se můžeme hodně dovědět. Pomůžeme nám prohlížení alb, památek.

Můžeme využít symboly, rituály, které senior zachovával v životě. Není-li možné jejich dodržování, můžeme si o nich alespoň vyprávět.

K návštěvám patří drobné činnosti, jako je posezení v kavárničce, stolování při čaji, hry, procházky. Vždy by měl mít senior možnost výběru – rozhodnutí je na něm. Někdy však možnost výběru seniora rozruší, je-li zvyklý na zaběhnutý rituál. Potom neměníme.

Jsou přání, která senior pracovníkům nesvěří. Má pocit, že nejsou v systému domova splnitelné. Jde i o maličkosti, ale ty mají pro něj velký význam – touha zavěsit obrázek, navštívit hřbitov, kostel... Spolupracujeme se zaměstnanci, mnohá přání splnitelná jsou.

16. Místa možného nedorozumění

Jednou z podmínek dobrovolnické činnosti je, aby dobrovolníka jeho práce těšila. Těší nás samozřejmě dobrá odezva, je-li senior ke konci návštěvy v příjemné náladě, zve nás, abychom zase přišli.

Při supervizních setkáních dobrovolníků jsme se dověděli i jiné zkušenosti:

Někteří senioři vyžadují stále více pozornosti. Neuvědomují si, že dobrovolník má své povinnosti i v práci a soukromí. Jestliže se jejich představy nesplní, může být dobrovolník přivítán výčitkami, odmítáním, až citovým vydíráním: „*Nemáte ohled na postižené lidi, nemáte pochopení*“, atd.

Nebo klient nemá dostatečné kontakty se svou rodinou a hledá náhradu ve vztahu s dobrovolníkem. Žádá informace ze soukromého života, nabízí tykání, kritizuje svou rodinu. Říká, že jen dobrovolník mu vyhoví, ostatní na něj kašlou, neváží si ho....

Další zkušenost: senior žádá po dobrovolníkovi služby, které mu předtím odmítla rodina nebo personál – zakoupení léků, jídla, alkoholu, ošetřování, nákupy. Při odmítnutí se zlobí, vyčítá.

Jak reagovat?

Nejlépe je zachovat klid, nesnažit se o podrobné vysvětlování. To obyčejně vyvolá ještě větší hněv. Není-li možné pokračovat v hovoru, odejít, říci, že necháme čas na rozmyšlenou a za několik dní zavoláme nebo přijdeme.

Jestliže seniorovi stačí pár dnů k uklidnění a opět nás přijme, potom se k příhodě nevracet, neomlout se. Možná říci: „*Je mi líto, že jsme si nerozuměli, příště si musíme předem vysvětlit, jaké mám možnosti vám vyhovět*“. Chce-li vás senior dosadit na místo svých rodinných příslušníků, případně probírat s vámi svůj vztah k nim, vysvětlete, že uděláte pro něj,

co můžete, ale zkrátka jste se narodili každý v jiné rodině. To se nedá změnit. Je na seniorovi, jak svou rodinu přijímá.

Vztah dobrovolníka a seniora je hodnotný právě tím, že nejde o pokrevní příbuzné. Je dobré si to vysvětlit hned na počátku návštěv. Může se stát, že přikyvujeme, protože jsme v rozpacích, nechceme urazit. Senior to chápe jako souhlas.

Žádá-li senior něco, co by ho mohlo ohrozit nebo třeba z časových důvodů nemůžeme splnit, pak odmítněme ihned. A opět místo velkého vysvětlování (on obvykle má své argumenty: „*Neškodí mi to, oni mě schválně omezují*“) říci: „*Je mi líto, že se nedomluvíme, ale jinak jednat nemohu*“.

Obecně platí: je lépe konfliktům předcházet, než je řešit. Netroufáme-li si, nejde nám to, obrátíme se o pomoc k někomu, kdo je zkušenější. Určitě takový člověk v organizaci je.

17. Když nám něco nehraje

Při návštěvách seniora se dohodneme, zda půjde o popovídání, společnost, doprovod na procházku nebo drobnou úsluhu. Naše pozornost by tedy měla být zaměřena na seniora, ať už v domácnosti či různých zařízeních. Nemůžeme se však ubránit pozorování okolí seniora – jeho čistoty, stravování, péče, kterou mu věnují rodinní příslušníci či pracovníci domova. Při povídání dojde i ke svěřování, různým stížnostem seniora. Návštěvami získáváme k němu určitý vztah. To nás vede k pocitu povinnosti nějak jeho situaci vylepšit, zasáhnout, jednat.

Kde najít hranici – čili nebýt lhostejný k potřebám seniora, ale na druhé straně nepřebírat péči a odpovědnost, která patří někomu jinému? A jak zjistit, jestli jsou stížnosti seniora oprávněné, nebo je to jenom špatná nálada a špatný odhad možnosti lidí kolem něj?

To, co můžeme vyřešit sami, co nás nezatíží víc, než si můžeme dovolit, nabídneme sami. Třeba vyvenčíme pejska, uděláme speciální nákup, zjistíme nějakou informaci, napíšeme dopis. Také rada může být pomocí, měla by však podpořit pozitivní postoje. Pokud jde o právní poradu, pak nasměrovat, případně doprovodit do bezplatné právní poradny.

Stížnosti na příbuzné vyslechneme bez komentáře, nanejvýš reagujeme obecně: „*Jsou to problémy s dětmi, to znám*“. Zdržujeme se negativních soudů – nebyli jsme u toho.

Můžeme však získat pocit, že je klient přímo ohrožen – že jde průkazně o psychické či fyzické týrání či zanedbávání péče. Tady je nutné poradit se s tím, kdo nás k seniorovi vyslal. Vylíčit situaci, zvážit spolu rozhodnutí, jak dále, zdali senior skutečně ohrožen, nebo zda v systému určitého (ne)pořádku, stravování žil celý život. Existují různé sociální služby, pracovníci úřadů, kteří mají přímo kompetenci zasahovat a pomáhat více než my.

Musíme mít na paměti, že jestliže jednáme, pak proto, že chceme člověku pomoci a ne odreagovat své nepříjemné pocity. Například vzkazovat dceři seniora, že by měla konečně udělat pořádek v bytě tatínka nebo volat dětem, kdy konečně maminku navštíví. To je jen nepříjemně naladí vůči nám a hlavně vůči seniorovi.

18. Odkud – kam – s kým

ODKUD přijímat stížnosti?

Od navštěvovaných, protože především o jejich spokojenost jde. I maličkost mohou vnímat jako velký problém.

Od sebe, jestliže máme po zralé úvaze pocit, že je seniorovi opravdu ubližováno.

KAM směřovat naše další jednání?

Jsme dobrovolní pracovníci určité organizace. Ta by měla být i naší pomocí. Měli bychom své názory a pochyby týkající se seniorů probrat s pracovníky (koordinátory) na společných i individuálních schůzkách.

Při dalším jednání je vhodné mít prostředníka. Organizace mívá kontakty se sociálními odbory, vedením domovů, je možná odborná porada s psychologem či právníkem.

S KÝM projednávat?

S člověkem, který může pomoci sjednat nápravu. I jako dobrovolníci máme zastání, někoho, kdo jedná za nás a bude přijímán jinak, než kdybychom například za ředitelem domova chodili jednotlivě.

S rodinnými příslušníky bude jednání úspěšnější, jestliže o dobrovolnickou službu pro svého příbuzného požádali sami. I tady je však lépe jednat zprostředkovaně.

19. Jak se bránit vyhoření

Rozhodneme-li se pro dobrovolnickou činnost, pak nás k ní jistě vede snaha někomu pomoci. Dát mu díl svého času, slevit ze svého pohodlí, možná i na úkor svých blízkých.

Může se stát, že nabídneme příliš mnoho. Neuvážíme, že i naše domácnost potřebuje péči a čas. Ten potřebujeme i my k obnově své tělesné i duševní síly. Promysleme si tedy, kolik času pro dobrovolnictví máme, jak nás bude unavovat dojíždění, jaký je program naší rodiny.

Představme si situaci, kdy budeme pomáhat každému, kdo si o pomoc řekne nebo o kom si budeme myslet, že ji potřebuje. Jestliže nevyhovíme, budeme se cítit špatně. Potřebných lidí je na světě hodně a my budeme chtít pomoci co nejvíce. Nakonec nám to zabere veškerý volný čas i myšlenky.

Určitý odstup od druhého člověka je nejen žádoucí, ale nutný. I v manželství musíme respektovat potřeby partnera a totéž žádat od něj, nemáme-li být ve vztahu tím podrobeným a utiskovaným.

Přijde-li člověk o svůj majetek a bydlení, stane se bezdomovcem. Nemůže nic nabídnout, protože nic nemá. Všechno utratil, vyčerpал své finanční možnosti. Nemá z čeho svůj majetek doplnit, jestliže nemá stálý příjem.

Pomáhající člověk, který rozdává nejen z toho, co má navíc, ale ze své podstaty, se podobá bezdomovci. Také se mu může stát, že nebude mít co nabídnout, jestliže své síly nebude obnovovat a chránit si své citové i vztahové zázemí. Z čeho by pak čerpal nové síly k pomoci druhým?

Hranice mezi pomáhajícím a seniorem by neměla být příliš ostře ohraničená. Je-li však zcela smazána, zjistíme, že žijeme vlastně život svého navštěvovaného. Přirozená hranice je dobře ustanovená a polopropustná.

Umožní ve výjimečných situacích průnik, například při velkém žalu, bezmoci. Pak by se ale měla vrátit zpět. Mít možnost i odmítnutí služby, jestliže se na ni necítíme nebo by nás mohla ohrozit.

Základem pomáhajícího je být v empatickém (chápacím) vztahu a zároveň neztratit zakotvení v sobě samém.

Dobrovolnická činnost by neměla být naším jediným zájmem. Měli bychom mít i jiné zájmy, pěstovat koníčky, dát prostor tomu, co nás baví.

Užitečné je i setkávání s jinou skupinou lidí, než jsou navštěvovaní. Mohou to být i lidé, kteří také potřebují pomoc, ale měl by být odlišný způsob komunikace, který tato skupina vyžaduje – malé děti, sportovní či kulturní kroužek.

Pamatujme na odpočinek. Mít prostor, kde mohu být chvíli sám, kdy cíleně lenoším, nedělám nic. A je dobré si to uvědomovat – teď mám půlhodinu zcela pro sebe. Pokud mě přepadne myšlenka na povinnosti, zaženu ji. Prožívat to, že jsem, že mám tělo, které mě moc netrápí, že mohu myslet, hýbat se.

Někomu pomáhá i změna prostředí. Využijme dovolenou k tomu, abychom se seznámili s jiným krajem, možná i s jiným způsobem života.

Ptejme se občas sami sebe:

- Jak se cítím před kontaktem se svým navštěvovaným?
- Těším se, o čem si budeme povídat, nebo si myslím, že si bude zase stěžovat a nejraději bych návštěvu vynechal? Jdu tam jen z povinnosti?
- Jsou návštěvy mnohem častější než na počátku? Hlídám si čas, který mohu dobrovolnické činnosti věnovat?
- Má můj navštěvovaný stále větší nároky?
- Umím zdvořile, ale pevně říci ne?
- Trápí mě, když senior odmítá, co mu nabízím? Nechávám rozhodnutí na něm?
- Dokážu se poradit, svěřit se svými pocity?

- Víím, kde hledat podporu a pomoc?

Věci se mění. I dobré, ale i špatné. Nic netrvá věčně. Nejsme jasnovidci. Nemůžeme s určitostí říci, jak senior zareaguje. Nevyčítejme si, jestliže se naše očekávání nesplní.

I malé věci znamenají mnoho.

20. Sám sobě dobrovolníkem

Jestliže se dokážeme starat o jiné lidi, dokonce nad rámec povinností, které nám jsou dány zákony i lidskými normami (jako je péče o rodinu, práce), dokážeme si uvědomit, že bychom se měli starat také sami o sebe – být svým dobrovolníkem?

Představme si sebe jako svého navštěvovaného, a zeptejme se sami sebe:

- O ČEM BYCHOM SI RÁDI POVÍDALI, S KÝM,
- JESTLI SI NEMÁME NĚCO KOUPIT, DONĚST, UDĚLAT SI RADOST,
- JESTLI ŽIJEME TAK, JAK BYCHOM CHTĚLI,
- JESTLI NÁS NĚCO NETRÁPÍ, A CO SE S TÍM DÁ UDĚLAT,
- JESTLI JSME SAMI NA SEBE VLÍDNÍ, NEPOŽADUJEME PO SOBĚ VÍCE, NEŽ JE V NAŠICH SILÁCH, ZKRÁTKA:

MÁME SE RÁDI?

„Když má člověk rád sám sebe, je naděje, že něco zbude i pro ostatní“

(Zuzana Navarová)

21. Spokojený dobrovolník – péče ze strany vysílající organizace

Kdo je dobrovolník:

Je to člověk, který svůj volný čas místo odpočinku prožívá v prostředí a s lidmi, kteří víceméně nedodají pohodu, ale vyžadují ji právě od dobrovolníků.

Pracuje bez nároku na plat – a víme, že finanční odměna bývá pohnutkou k vykonávání práce.

Výsledky jeho činnosti nejsou vždy moc viditelné. Nedá se očekávat příznivý obrat – vyléčení, to, že senior celkově změní náladu.

Pracuje sám – nemá podporu kolektivu tehdy, kdy ji potřebuje, třeba hned po návštěvě.

Očekáváme od něj, že bude pozitivně naladěný, empatický, komunikativní, vytrvalý. Umí procítit, že je prospěšný, umí si najít povzbuzení pro svou práci, i když tato odezva je velmi malá nebo i není.

Práce pro udržení dobrovolníků začíná již při jejich přijetí do programu. Zájemce, který pro tuto práci není vhodný, odmítneme již při vstupním pohovoru nebo při výcviku. Ten by měl být zaměřen tak, aby se projevily vlastnosti a schopnosti dobrovolníka pro projekt žádoucí. Sledujeme i nežádoucí projevy.

Odmítnutí je mnohdy těžké - člověk nabízí zdarma svou aktivitu a my mu odpovíme tím, že ho odmítáme. Přesto nám odmítnutí ušetří mnoho pozdějších starostí.

Čím můžeme motivovat dobrovolníka pro další práci?

- příjemnou a vstřícnou atmosférou v našem dobrovolnickém centru, pokud možno i tam, kde dobrovolník pracuje;
- dobrým servisem, především pomocí a radou tehdy, kdy ji potřebuje;

- jasnými a jednoduchými pravidly činnosti dobrovolníků, vymezením hranic jeho práce: jaké činnosti se věnuje, v jakém rozsahu, za jakých podmínek tato dohoda končí a zejména pozor na psychické vymezení;
- každý dobrovolník má právo říci: „Nemohu, nechci, chci práci přerušit, chci skončit“. Dělá to pro sebe i pro svého navštěvovaného. Bude daleko více platný, až si odpočine.

Nejdůležitější je ocenění, poděkování.

Ujištění o smysluplnosti naší práce potřebujeme všichni. Tím více dobrovolník, který není o své ceně ujišťován výplatní páskou.

Projevení úcty a ocenění práce dobrovolníka by mělo provázet každý kontakt s ním i s lidmi, kteří jeho pomoc přijímají.

Veřejné ocenění může mít celou řadu forem: článek v tisku, různé symbolické odměny, jejich předání významnou osobností, pozvání na kulturní akci.

Jsou lidé, kteří nemají rádi veřejné ocenění. Ocenění však povzbudí každého. Je na organizaci, aby vhodnou formu našla.

22. Co mi dává dobrovolnictví?

Ptali jsme se dobrovolníků, co jim přináší jejich práce:

- vztah – roli jistého ochránce, komunikaci s člověkem jiné věkové skupiny,
- je to živá práce, kontakt s lidmi,
- dovídám se mnoho zajímavých informací o životě předchozích generací,
- je to příprava na vlastní stáří – zkušenost, kterou mohou využít i v pozdější péči o své blízké,
- přináší pocit užitečnosti, splnění potřeby pomáhat,
- umožňuje využití mých schopností i odborných znalostí.

Dobrovolníci jsou lidé s různou úrovní vzdělání – od základního po vysokoškolské, mladí i staří, s rodinou i bez ní. Mají rádi styk s lidmi, jsou tolerantní. Vědí si rady se svými povinnostmi, někteří zvládají daleko více, než je zvykem.

Jsou to lidé skromní. Jsou příkladem pro ostatní a jejich prostřednictvím je možné vychovávat ostatní k potřebě pomáhat.

Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora

Autorka: Mgr. Luisa Benedíková

Tisk: GRAF Print Studio, Praha

Vydala: HESTIA, o.s., Na Poříčí 1041/12, 110 00 Praha 1, www.hest.cz, www.dobrovolnik.cz



Vydání podpořilo: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
v rámci Evropského roku aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity 2012.





Mgr. Luisa Benedíková

Vystudovala psychologii na Masarykově univerzitě v Brně.

Po letech prožitých s velkou pěstounskou rodinou, kterou s manželem založili, se vrátila k práci s mentálně postiženými.

V posledních deseti letech se věnuje i dobrovolnické činnosti u osamělých seniorů. Působí jako psycholog v občanském sdružení Senior servis v Ostravě, vede přijímací pohovory se zájemci o dobrovolnictví a poskytuje dobrovolníkům průběžně poradenství pro různé situace, se kterými se během své činnosti potkávají.

Zobecněné závěry z této poradenské činnosti pak přednášela pravidelně na setkáních dobrovolníků. Tato příručka je esencí z jejích přednášek.

Ing. Jiří Krupička, předseda Senior servis, o.s., e-mail: seniorservis@seznam.cz