

Dizertačná práca na tému:

**Dobrovoľnícka práca seniorov v sociálnych službách
z aspektu andragogiky
(výber z teoretickej časti).**

Filozofická fakulta UK v Bratislave
november 2003

Autorka: PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.

Konzultantka: doc. PhDr. Rozália Čornaničová, PhD.

Oponenti: prof. MUDr. Ladislav Hegyi, PhD.
prof. PhDr. Ján Perhács, PhD.
prof. PhDr. Anna Tokárová, PhD.

1 TEORETICKO-POJMOVÉ VYMEDZENIE A SÚČASNÝ STAV PROBLEMATIKY V ODBORNEJ LITERATÚRE

1.1 Charakteristika dobrovoľníctva a súvisiacich pojmov

Dobrovoľníctvo sa v súčasnosti v slovenskej odbornej literatúre ako andragogická téma ešte len etabluje, o čom svedčí aj fakt, že v slovenských a českých terminologických a výkladových slovníkoch (ani najnovších) z oblasti andragogiky, psychológie, sociológie, pedagogiky či ľudských zdrojov nie sú zaradené také heslá ako dobrovoľníctvo, dobrovoľnícka činnosť apod.

Cieľom tejto kapitoly je na základe súčasného stavu odbornej literatúry vymedziť základný pojmový aparát súvisiaci s dobrovoľníctvom a súčasne charakterizovať dobrovoľníctvo ako andragogický problém. Zároveň chceme predstaviť sociálne služby ako priestor pre dobrovoľnícku prácu. Súčasne objasňujeme základné charakteristiky seniorov ako cieľovej skupiny dobrovoľníkov.

Vo vzťahu k vymedzeniu kľúčového pojmu zadanej témy – dobrovoľnícka práca pokladáme za dôležité najprv objasniť kategóriu práca.

Práca patrí popri hre a učení k najdôležitejším ľudským aktivitám. Jej definovaním sa zaoberajú rôzni odborníci (napr. Piwowski, 1996, s.115 a iní). Najčastejšie je chápaná ako „cieľavedomá činnosť ľudí, ktorí prostredníctvom výrobných prostriedkov menia a pretvárajú ku svojmu uspokojovaniu potrebu prírodu. Práca a pracovná činnosť sú základnou podmienkou ľudskej existencie.“ (Palán, 2002, s. 163)

P. Mareš (1998, s.16) rozlišuje termíny práca a zamestnanie. Zamestnanie sa vzťahuje k práci na zmluvnom základe, zahŕňajúcom i materiálnu odmenu za jej výkon. Termín práca je oveľa širší.

Popri platenej práci existuje aj **neplatená (dobrovoľná) práca**, ktorá má rôzne podoby.

Za **dobrovoľnú prácu** teda vo všeobecnosti považujeme každú prácu, ktorá je nevynútená, tj. vychádza z vlastnej dobrej vôle a nie je platená.

Kľúčovými pojmami sa v tejto súvislosti javia pojmy: dobročinnosť, filantropia a charita. Tejto terminologickej otázke venuje pozornosť napr. Čítanka pre pokročilé neziskové organizácie (2000, s. 27-48), podľa ktorej je **dobročinnosť** všeobecný pojem označujúci rôzne aktivity motivované láskou k blížnemu a snahou pomôcť človeku a svetu. Vyjadruje konanie dobra.

V rôznych slovníkoch cudzích slov, ale aj v inej odbornej literatúre sa pojmy charita a filantropia chápu ako synonymá pojmu dobročinnosť.

Charita – z latinského caritas, carus v súčasnosti v našom kontexte nadobúda viacero významov (Čítanka, 2000, s.28), z ktorých vyberáme dva:

1. vo všeobecnom význame o charite hovoríme v súvislosti s túžbou a vôľou konať dobro,
2. najčastejšie sa charita používa a asi aj vníma vo význame altruistického správania jednotlivcov alebo inštitúcií – označuje dobrovoľné poskytovanie peňazí alebo inej pomoci ľuďom v núdzi, biede a bolesti.

Filantropia – z gréckeho philein a anthropos, je v slovníkoch cudzích slov často vysvetľovaná ako označenie pre dobročinnosť. Ide o jednu z modernejších foriem darcovstva, ktoré sa snaží riešiť problémy spoločnosti podporou vzdelávania, inovácií a rozvojom schopnosti ľudí, aby si boli schopní sami pomôcť a neboli odkázaní na almužny. Je chápaná aj ako občianska cnosť. Jej korene nachádzame v židovskej, neskôr kresťanskej morálke. Existuje v dvoch formách: v podobe darcovstva a dobrovoľníctva.

V uvádzanej Čítanke pre pokročilé neziskové organizácie (2000) autori vnímajú pojmy charita a filantropia ako rozdielne, prinajmenšom vo vzťahu k realizácii „dávaní“ (peňazí, materiálnych prostriedkov, času a pod.).

V tejto súvislosti sa stretávame aj s pojmom **darcovstvo**, ktoré predstavuje jednu

z možných podôb dobročinnosti. Môže mať materiálnu formu - vecné dary, finančnú - peňažné dary alebo časovú - dobrovoľnícka práca, rada či pomoc.

V tejto práci vnímame **dobročinnosť ako ústrednú kategóriu**. Prikláňame sa k názoru, že konať dobro je človeku dané, je to jeho prirodzená potreba aj morálna povinnosť. Dobročinnosť má viacero podôb a dimenzií (etickú, politickú, historickú, ekonomickú, sociologickú, andragogickú a iné).

Charitu a filantropiu vnímame vo vzťahu k dobročinnosti **ako pojmy**, ktoré napomáhajú objasňovaniu jednotlivých jej aspektov. V tomto kontexte potom považujeme ďalšie označenia, ako napr. darcovstvo, mecénstvo, sponzorstvo, dobrovoľnícka práca a iné za **termíny**, ktoré konkretizujú niektoré stránky vyššie uvedených pojmov.

Vzhľadom na už uvedené skutočnosť, že v slovenskej odbornej literatúre nie je jednoznačne vymedzený termín dobrovoľnícka práca, hľadali sme jeho definície v zahraničnej odbornej literatúre.

Českí autori J. Tošner – O. Sozanská (2002, s. 37) rozlišujú pojmy dobrovoľná a dobrovoľnícka práca takto:

Dobrovoľnú službu či činnosť (neodporúčajú používať označenie práca) chápú ako vlastný výkon dobrovoľnej pomoci.

Aktivity spojené s organizovaním dobrovoľníctva ako špecifického druhu ľudskej činnosti považujú za **dobrovoľnícku činnosť**.

Je zrejmé, že autori vnímajú dobrovoľnú činnosť (prácu) širšie v porovnaní s dobrovoľníckou činnosťou (prácou).

Podotýkame, že uvádzaná publikácia je v Českej republike a Slovenskej republike prvou pôvodnou (a zatiaľ jedinou) monografiou, ktorá sa venuje dobrovoľníckej práci.

V nemecky a anglicky hovoriacich krajinách sa používajú termíny:

- ehrenamtliche Aktivitäten (honourable activities),
- Freiwilligenarbeit (volunteering),
- bürgerschaftliches Engagement (active citizenship),
- freiwilliges Engagement.

V USA sa ešte stále používajú dva termíny: starší „voluntarism“ a novší „volunteerism“. Starší termín sa vzťahuje ku každej dobrovoľnosti (voluntary), kým novší termín „volunteerism“ sa užšie vzťahuje ku všetkému, čo sa týka práve dobrovoľníctva (Ellis - Bouhey, 2001, s. 117).

Podobne sa aj vo francúzskom jazyku stretávame s dvomi termínmi a to: „bénévolat“ a „volontariat“. Prvý z termínov označuje neformálnu dobrovoľnú prácu, druhý sa vzťahuje k dobrovoľníckej práci v organizáciách.

V ruskom jazyku sa dobrovoľnícka práca označuje termínom „dobrovoľčeskaja dejatel'nost'" – tj. dobrovoľnícka činnosť.

V bulharskom jazyku sa stretávame s termínom „dobrovolstvo“, podobne v chorváčtine „dobrovoljni rad“, kde tento termín označuje všetky neplatené aktivity.

Z uvedeného prehľadu je zrejmé, že:

- precíznosť terminológie súvisí s kultúrou dobrovoľníctva v tej ktorej krajine,
- vo väčšine krajín sa presadzuje termín dobrovoľníctvo, ktorým sa označuje najmä formálne organizovaná dobrovoľnícka práca.

Uvedené termíny označujú ako dobrovoľníctvo aj :

- **občiansku výpomoc (susedskú výpomoc):** zameraná na rodinu, susedstvo,
- **vzájomne prospešné dobrovoľníctvo:** dobrovoľná činnosť v rámci komunity vytvorenej v obci, okolo fary, športového klubu apod.,
- **verejnoprospešné dobrovoľníctvo:** dobrovoľná činnosť najčastejšie v rámci neziskovej organizácie. Na rozdiel od vzájomne prospešného

dobrovoľníctva sa na takéhoto dobrovoľníka kladú podobné nároky ako na zamestnanca.

Z vyššie uvedeného textu vyvodzujeme pre potreby našej práce, že termíny **dobrovoľná práca a dobrovoľnícka práca nie sú synonymické.**

Obsah termínu dobrovoľná práca (činnosť, aktivita) je podľa nášho názoru širší, zahŕňa rôzne formy ľudskej neplatenej aktivity. Dobrovoľnícka práca (aktivita, činnosť) je len jednou z foriem dobrovoľnej práce. Najčastejšie sa toto označenie používa v súvislosti s organizovanou aktivitou.

Ukázali sme, že v zahraničí sa skôr používa spoločný termín **dobrovoľníctvo**, ktorý v sebe zahŕňa rôzne podoby dobrovoľnej a dobrovoľníckej práce. Z týchto dôvodov budeme v našej práci používať termíny dobrovoľníctvo a dobrovoľnícka práca (činnosť) ako synonymické.

K všeobecným charakteristikám dobrovoľníctva patria (podľa našich skúseností a vedomostí) nasledujúce **znaky**:

dobrovoľnosť, spontánnosť, neformálnosť, tvorivosť, flexibilita, prosociálnosť, aktívnosť, úžitok pre iných, finančná neziskovosť, väčšia alebo menšia organizovanosť, prirodzenosť.

Vhodne definujú podstatu dobrovoľníctva Scheierove **zásady dobrovoľníctva** (In: McCurley–Lynch, 2000, s. 8):

1. Dobrovoľníctvo je v podstate nevynútená aktivita.
2. Hlavným zámerom tejto aktivity je pomáhať.
3. Myšlienka na finančný zisk nie je prvoradá.
4. Táto aktivita nie je hrou, ale prácou.

Teória i prax sa zhodujú v definovaní dobrovoľníka. **Dobrovoľník** je človek, ktorý bez nároku na finančnú odmenu (niekedy za úhradu nákladov) sporadicky alebo pravidelne poskytuje svoj čas, energiu, vedomosti a zručnosti

v prospech ostatných ľudí a spoločnosti bez toho, aby to bol povinný robiť na základe príbuzenských vzťahov alebo profesionálnej činnosti.

Dobrovoľníkom sa môže stať každý, bez rozdielu pohlavia, veku, vzdelania, profesie, vierovyznania, či postavenia na trhu práce. Existuje viacero štúdií, ktoré sa zaoberajú touto otázkou a zisťujú, ktoré z týchto charakteristík najviac ovplyvňujú ochotu ľudí byť dobrovoľníkmi.

V slovenskej dobrovoľníckej praxi sa stretávame v podstate s troma základnými typmi dobrovoľníkov (Mydlíková, 2002, s.11):

- ľudia pracujúci v organizácii bez akejkoľvek finančnej náhrady a kompenzácie,
- odborníci (prekladatelia, právnici, terapeuti), ktorí poskytujú vysoko špecializované služby, a ktorí sú ohodnotení len symbolickou odmenou,
- členovia správnych rád organizácií.

Dobrovoľníctvo je možné klasifikovať podľa rôznych kritérií. J. Tošner – O. Sozanská (2002, s. 38-40) uvádzajú nasledujúcu **klasifikáciu**:

1. z hľadiska historického vývoja:

- **európsky model dobrovoľníctva** – komunitný (vývojovo starší) model: na základe spoločných záujmov sa dobrovoľníci spontánne stretávajú v prirodzených spoločenstvách (cirkev, športová, detská organizácia apod.). Z niektorých sa postupne stávajú profesionálne dobrovoľnícke centrá, ktoré sa ale špecializujú na určitú sociálnu alebo vekovú skupinu či určitý druh dobrovoľnej činnosti. Centrá si naďalej zachovávajú svoj komunitný charakter. Ich nosnou silou sú osobné priateľské vzťahy.
- **americký model dobrovoľníctva** – manažerský (vývojovo mladší) model: s dobrovoľníkmi pracujú profesionálne vedené dobrovoľnícke centrá, ktoré vyhľadávajú altruisticky zameraných občanov a ponúkajú im dobrovoľnú činnosť v celom rade odborov ľudskej činnosti a organizácií. Centrá sú postavené na profesionáloch.

2. z hľadiska cesty, ktorou sa dobrovoľníctvo ubera:

- dobrovoľníctvo, ktoré vzniká „zdola nahor“:

je založené na neformálnych skupinách priateľov, ktorí sa pustili do spoločnej činnosti. Postupne sa z nich vytvárajú neformálne štruktúrované skupiny a z nich registrované neziskové organizácie.

- dobrovoľníctvo, ktoré pôsobí „zvonka dovnútra“:

je postavené na štruktúrovaných skupinách, v ktorých pracujú profesionáli. Tieto sa rozhodujú začať spolupracovať s dobrovoľníkmi či súčasných dobrovoľníkov lepšie organizovať. Ide napr. o domovy dôchodcov, nemocnice, školy.

3. podľa miery využitia dobrovoľníkov v organizácii (Frič a kol., 2001):

- na dobrovoľníkoch je priamo závislý chod organizácie,
- dobrovoľníci vykonávajú činnosť spolu s profesionálnymi zamestnancami (o.i. tým znižujú finančné náklady na zamestnancov),
- činnosť dobrovoľníkov nie je pre vlastný chod organizácie nepostrádateľná, ale pomáha skvalitňovať poskytované služby či uľahčovať prevádzku.

4. z hľadiska časového vymedzenia:

- jednorázové dobrovoľné zapojenie pri vybraných akciách,
- dlhodobá dobrovoľná pomoc,
- dobrovoľná služba.

V iných prameňoch sa stretávame s **delením dobrovoľníctva na:**

a) podľa toho, kto ho organizuje:

- formálne – organizované inštitúciou,
- neformálne - jednotlivec si samostatne vyberá dobrovoľnícku príležitosť a manažuje si svoju dobrovoľnícku prácu. Neformálne dobrovoľníctvo sa dá len veľmi ťažko štatisticky vykazovať.

b) podľa počtu dobrovoľníkov:

- individuálne,

- rodinné,
- skupinové.

Ďalším kritériom delenia dobrovoľníctva sú podľa nášho názoru aj jeho jednotlivé **úrovne** : miestna, národná, európska, celosvetová.

Na základe našich vedomostí a skúseností sa domnievame, že je možné deliť dobrovoľníctvo aj **z aspektu profesionality (odbornosti)** a to na:

- profesionálne (odborné): profesionáli (napr. lekári, učitelia, poradcovia...) poskytujú svoje služby dobrovoľnícky,
- laické: poskytovanie služieb bez kvalifikácie, len na základe zaškolenia v rámci dobrovoľníckeho programu.

České národné dobrovoľnícke centrum Hestia rozoznáva tieto **druhy dobrovoľníctva** (<http://www.dobrovolnik.cz>):

- darcovstvo,
- dobrovoľná občianska výpomoc,
- verejno-prospešné dobrovoľníctvo (napr. darcovstvo krvi, horská služba),
- vzájomno-prospešné dobrovoľníctvo (napr. hasičské zbory),
- dobrovoľná služba – vykonávaná v zahraničí.

1.2 Dobrovoľníctvo ako andragogická téma

Andragogika sa profiluje ako **moderná sociálna veda o edukácii dospelého človeka**. Rešpektuje zvláštnosti a osobitosti dospeljej populácie, zaoberá sa jej personalizáciou, socializáciou, ako aj enkulturáciou. V najširšom ponímaní je teóriou (vedou) o vzdelávaní a výchove dospelého jednotlivca (napr. Prusáková, 1996, 2000, 2002, Perhács, 2002, Palán, 2002, Beneš, 2001, Šimek, 1995, Znebejánek, 1998 a ďalší).

V súčasnosti nie je jednotná klasifikácia andragogiky. Pre účely našej práce plne vyhovuje členenie andragogiky najčastejšie uvádzané v slovenskej odbornej literatúre (Prusáková, 1996, s. 101-109). Východisko klasifikácie

tvoria všetky základné oblasti života človeka, kde je najviac vystavovaný zmenám, kde hľadá životnú orientáciu, spôsoby ďalšieho utvárania, sebazdokonaľovania a sociálnej pomoci. Ide o oblasť profesie, voľného času a sociálneho zabezpečenia. Na tomto základe **člení andragogiku** na:

- **profesijnú** – zameraná na ďalšie odborné vzdelávanie dospelých, zahrňujúc i vzdelávanie rekvalifikačné, personálny manažment, starostlivosť o rozvoj ľudských zdrojov, poradenstvo, ako postupovať v profesijnej kariére apod.,
- **kultúrnu** – zameraná na voľnočasové aktivity, kultúrno-výchovnú činnosť, záujmové vzdelávanie, občianske vzdelávanie,
- **sociálnu** – zameraná na oblasť sociálnej práce, sociálnej starostlivosti.

Tému tejto práce zaradíme do **sociálnej andragogiky**, ktorá patrí ku konštituujúcim sa vedným odborom v slovenskej andragogike. Skúma vzťah medzi sociálnym prostredím a výchovou dospelého človeka, socializáciu dospelého z hľadiska jeho výchovnej a vzdelávacej aktivizácie. Pri genéze konštituovania sociálnej andragogiky sa hľadajú korelačné vzťahy andragogiky, sociológie, psychológie, sociálnej pedagogiky, sociálnej psychológie a ďalších príbuzných vedných disciplín. O etablovanie a rozvoj tohto vedného odboru sa v SR zaslúžili také osobnosti ako prof. PaedDr. Ján Perhács, CSc., doc. PhDr. Rozália Čornaničová, CSc., PhDr. Mária Machalová, CSc. a doc. PhDr. Anna Tokárová, CSc.

Cieľom sociálnej andragogiky je zlepšovanie sociálnych vzťahov, resp. pomoc doviest' dospelého k vytvoreniu adekvátnych interpersonálnych vzťahov, lepšie plnenie sociálnych rolí, zlepšovanie a vyzrelosť sociálnych vzťahov a prehĺbenie komunikácie vedúcej k partnerstvu a solidarite (Výchova, 2000, s. 408-410).

V práci sa nevyhneme v tejto súvislosti ani problematike **vzťahu andragogiky** (resp. sociálnej andragogiky) **a sociálnej práce** (do diskurzu vstupujú aj odborníci napr. sociálnej pedagogiky), ktorá patrí v slovenských (a

aj českých) podmienkach k stále pertraktovaným témam (bližšie Hroncová, 2000, Ondrejkoovič, 1999 a iní).

Podľa Z. Palána (2002, s.195) je možné aplikovať sociálnu andragogiku pri realizácii niektorých odborných činností sociálnej práce. Ide o súbor teórií, stratégií, zásad a pravidiel zameraných na orientáciu, vedenie, pomoc, starostlivosť a udržiavanie osobnostných kompetencií človeka v ťaživej sociálnej situácii.

Ciele a úlohy sociálnej andragogiky a sociálnej práce (ktorá má širšie pole pôsobenia) vystupujú v teórii a spoločenskej praxi paralelne. Pokiaľ sa sociálna práca orientuje v prevažnej miere na usmerňovanie sociálneho pracovníka na neandragogickú činnosť, sociálna andragogika poskytuje možnosti pre sociálneho andragóga pôsobiť na klientov v oblasti výchovy a vzdelávania.

„Sociálna andragogika vychádza zo sociálneho systému, ktorý pramení **z rešpektovania miery účasti a zodpovednosti občana** za seba, svoju rodinu, a z etického hľadiska aj za spoločnosť, v ktorej sa nachádza. Ide tu o osobnú participáciu na spoločenských veciach, pre ktoré je potrebné vytvoriť vhodné podmienky, vyšpecifikovať mieru zodpovednosti jednotlivých subjektov, akými sú subjekty tretieho sektora, miesto obcí a garancie štátu“ (Výchova, 2000, s. 409). Uvádzané tvrdenie je podľa nášho názoru možné aplikovať aj na sociálnu prácu.

Jedným z cieľov tejto práce je podať základné argumenty odôvodňujúce naše presvedčenie, že **dobrovoľníctvo je (stále významnejšou) andragogickou témou.**

Už od druhej polovice minulého storočia sa dobrovoľníctvo vníma ako súčasť sociálneho rozvoja (napr. Biddle - Biddle, 1968, s. 213).

Z andragogického hľadiska sú na dobrovoľníctve ako sociálnom fenoméne zaujímavé najmä tieto otázky:

- dobrovoľníctvo ako súčasť sociálneho učenia dospelého človeka,

- dobrovoľníctvo ako cesta riešenia vybraných životných a sociálnych udalostí,
- dobrovoľníctvo v jednotlivých obdobiach dospelosti,
- dobrovoľníctvo ako jedna z možností trávenia voľného času,
- profesionalizácia dobrovoľníctva,
- edukačný aspekt manažmentu dobrovoľníctva,
- edukácia dospelaj populácie k dobrovoľníctvu.

Memorandum o celoživotnom vzdelávaní z konferencie v Lisabone v roku 2000 (Memorandum, 2001) okrem iného zdôrazňuje význam informálneho učenia pre život dospelého človeka. Rôzne príklady (najmä z USA) dokazujú, že dobrovoľníckym aktivitám sa môžu venovať všetci ľudia (nielen dospelí, ale aj deti a mládež). Dobrovoľníctvo sa vníma ako pozitívna životná skúsenosť v určitých obdobiach života, ktorá prináša jedincovi mnohoraké efekty v osobnom i profesijnom živote. Stáva sa tak **súčasťou andragogického výskumu kvality života** (je možné uvažovať o vzťahu dobrovoľníctva k sociálnej opore a sociálnej sieti jednotlivca, k profesijnej kariére apod.).

V tejto publikácii sa zameriavame na **andragogický aspekt dobrovoľníctva seniorov v sociálnych službách**.

V slovenskej i českej odbornej literatúre v súčasnosti nie je explicitne vymedzená podstata andragogickej dimenzie, príp. andragogického aspektu javov. Autori, ktorí sa nad touto otázkou zamýšľajú (najmä Beneš, 2001, Prusáková, 2002, Šimek, 2002) sa okrem iného zhodujú v názore, že andragogika reaguje na spoločenské zmeny, ktoré pre ňu aj predstavujú najväčšiu výzvu. Zhodujú sa aj v konštatovaní, že andragogika v porovnaní s inými vednými odbormi vníma svoj predmet skúmania komplexne.

Pre potreby tejto práce sa prikláňame k názoru V. Prusákovvej (2002, s. 73), ktorá považuje za špecifikum andragogického aspektu zdôraznenie kreatívnej, utváracej úlohy výchovy a sebvýchovy dospelého človeka.

Dobrovoľnícku prácu seniorov vnímame **ako ich sociálnu aktivitu**. V centre našej pozornosti sú otázky manažmentu dobrovoľníkov - seniorov v sociálnych službách.

V súčasnosti dobrovoľníctvo predstavuje **pre seniorov len jednu z možností trávenia voľného času**, často pre mnohých ani zďaleka nie najatraktívnejšiu. Stotožňujeme sa s názorom M. Krystoňa (2003, s. 60), ktorý tvrdí, že: „Prirodzený záujem o problémy iných, solidárny prístup k tým, ktorí to potrebujú, nezískava človek geneticky ... Záujem o iných ľudí, ochota altruisticky pomôcť je preto ... integrálnou súčasťou všeobecného cieľa výchovy, ktorým je dnes samostatná a zodpovedná osobnosť.“

Verejnou je potrebné edukovať rôznymi cestami, aby si osvojila presvedčenie, že dobrovoľníctvo je zaujímavý, hodnotný a uznávaný spôsob trávenia voľného času. Kľúčom k vytváraniu takéhoto presvedčenia je **kultúra dobrovoľníctva** – tj. vytvorenie prodobrovoľníckej atmosféry v spoločnosti.

K tomu **je potrebné**:

- rozvíjať marketing dobrovoľníctva,
- podporovať transparentnosť grantových schém, určených pre podporu a rozvoj tretieho sektora,
- vytvárať adekvátne finančné a materiálne podmienky pre dobrovoľníctvo,
- pravidelne hodnotiť dobrovoľnícke iniciatívy a projekty,
- v širokej miere spoločensky oceňovať dobrovoľníctvo.

Ďalšou z dôležitých otázok je z andragogického aspektu **profesionalizácia dobrovoľníctva**. Dobrovoľníctvo sa v mnohých oblastiach stáva službou rovnako náročnou ako zamestnanie. A hoci neziskové organizácie bez dobrovoľníkov vlastne nemôžu existovať, v súčasnosti sa nezaobídu ani bez plateného personálu. Dobrovoľníci i zamestnanci sa tak stávajú pre organizácie rovnako dôležití. Vo vzťahu zamestnanci a dobrovoľníci vznikajú rôzne

problémy z konfliktu rolí týchto skupín a aj z rôznej úrovne ich profesionality. Nie je jasné, či zvyšujúce sa vzdelávacie štandardy u oboch, sú schopné uľahčiť efektívnejšiu kooperáciu alebo len ďalej zvyšujú rivalitu medzi nimi (<http://www.euro-volunteer.org/ISSUES>).

1.3 Sociálne služby – priestor pre zapájanie dobrovoľníkov

Cieľom tejto subkapitoly je zadefinovať sociálne služby pre potreby tejto práce a uviesť ich základnú charakteristiku s načrtnutím najdôležitejších okruhov aktuálnych tém, ktoré s nimi súvisia. Naším zámerom je predstaviť sociálne služby ako priestor pre zapájanie dobrovoľníkov.

Pojem sociálne služby je možné chápať:

- širšie ako verejné sociálne služby,
- užšie ako osobné sociálne služby.

Verejné sociálne služby sú „služby poskytované občanom platenými pracovníkmi (v niektorých prípadoch aj neplatenými dobrovoľníkmi a rodinnými príslušníkmi) s cieľom uspokojovať všeobecné sociálne potreby, sú regulované, financované a poskytované miestnou samosprávou, regionálnou a národnou vládou v oblasti zdravia, vzdelávania, sociálnych služieb, bývania, zamestnávania a sociálneho zabezpečenia“ (Pillinger, 2001, s.3)

V slovenskej a českej odbornej literatúre zo sociálnej politiky a sociálnej práce sa **pojmem sociálne služby** používa v týchto súvislostiach (Tomeš, 2001, s. 29):

- ako druh sociálnej starostlivosti poskytovanej konaním (službou) štátnej (obecnej) inštitúcie v prospech inej osoby,
- širšie ako činnosti (výkony) v prospech občanov poskytovanej súkromnoprávnou alebo verejnoprávnou inštitúciou priamo alebo súkromnoprávnou za podpory verejnoprávnej inštitúcie,

- ako sociálna práca (odborná činnosť profesionálnych pracovníkov) v prospech ľudí v sociálnej núdzi.

V tejto práci sme zúžili našu pozornosť len na **osobné sociálne služby**, ktoré chápeme ako „špecializované činnosti zamerané na saturovanie potrieb klientov, pri ktorých na rozdiel od poskytovania dávok dochádza k hlbšiemu sociálnemu vzťahu sociálneho pracovníka s klientom. Podstatou sociálnych služieb je, že prostredníctvom vzťahu sociálny pracovník a klient dochádza k mobilizácii vnútorných rezerv jedinca, resp. k jeho aktivizácii pri riešení problémovej životnej situácie.“ (Matulay – Matulayová, 1998, s. 31)

Sociálne služby v tejto práci definujeme ako **nástroj sociálneho zabezpečenia** (historicky patrí k najstarším formám solidarity), ktorého cieľom je v konečnom dôsledku zvýšiť, resp. udržať kvalitu života klienta.

Sociálne služby sú mechanizmom, ktorý môže:

- zlepšiť sociálne zručnosti jedinca,
- rozšíriť zdroje sociálneho prostredia každého individua,
- orientovať jedinca, rodinu, či skupinu k najzávažnejším spoločenským hodnotám,
- uskutočňovať v prípade potreby pozitívnu kontrolu.

Od ostatných služieb sa odlišujú sociálne služby tým, že plnia tri **základné funkcie** (Pavlíková, 1997, s.6):

- a) podpornú funkciu – pomáha jedincom využívať zdroje, ktoré im spoločnosť ponúka (poskytovanie informácií, denná starostlivosť),
- b) sebaaktualizujúcu funkciu – pomáha jedincom viesť čo najnormálnejší spôsob života (opatrovateľská a asistenčná služba),
- c) terapeutickú funkciu – pomáha mobilizácii vnútorného kapitálu jednotlivca, cieľom je dosiahnuť optimálny stav telesného, duševného a sociálneho vývinu človeka (rehabilitácia, psychologické poradenstvo).

V Slovenskej republike sú sociálne služby (ako nástroj sociálneho zabezpečenia) upravené Zákonom NR SR číslo 195/1998 Z.z. o sociálnej

pomoci v znení neskorších predpisov, ktorý ich v § 14 ods. 1 definuje ako „špecializované činnosti na riešenie hmotnej a sociálnej núdze občana“.

Následne ich v odseku 2 taxatívne vymenúva. Patrí sem:

- opatrovateľská služba,
- organizovanie spoločného stravovania,
- prepravná služba,
- starostlivosť v zariadeniach sociálnych služieb,
- sociálna pôžička.

Ďalšie základné charakteristiky sociálnych služieb sú uvedené v nasledujúcich ustanoveniach paragrafov 15 až 40 citovaného zákona.

Z uvedeného je zrejmé najmä, že:

- sociálne služby sú vymedzené pre potreby sociálnej pomoci ako forma riešenia hmotnej a sociálnej núdze pre všetkých občanov,
- sociálne služby nie sú klasifikované.

Nie je cieľom tejto práce hodnotiť legislatívne vymedzenie sociálnych služieb. Na druhej strane chceme poďakovať, že právna úprava sociálnych služieb má niekoľko dôsledkov, vďaka ktorým sa ich poskytovanie riadi určitými pravidlami (Koldinská, 2002, s. 225-226):

- vnáša poriadok a sociálnu kontrolu do oblasti činnosti, v ktorej sa odkázaní občania ťažko bránia šikanovaniu zo strany poskytovateľov,
- uľahčuje a sprehľadňuje financovanie tým, že umožňuje poskytovanie služieb za úhradu a rieši solidaritu oddelene od poskytovania služieb,
- umožňuje súkromným subjektom poskytovať sociálne služby efektívnejšie, ako to robí štát.

Dodávame, že vplýva aj na rozvoj sociálnych služieb v regiónoch a ich dostupnosť pre občanov. V neposlednom rade má svoje dopady i vo vzťahu k rozvoju dobrovoľníctva v sociálnych službách.

Existujú viaceré kritériá, podľa ktorých je možné **klasifikovať sociálne služby**, napr. (upravené podľa Matulaya a Matulayovej, 1998, s.34-37):

- miesta výkonu: terénne, ambulantné, ústavné,
- stupňa profesionality pracovníkov: zamestnanci, dobrovoľníci,
- stupňa komplexnosti: komplexné, kombinované, čiastkové, špecializované,
- zamerania na uspokojovanie konkrétnych potrieb: stravovanie, hygiena, bývanie, zabezpečenie zdravotníckej starostlivosti, sociálne poradenstvo...,
- zriaďovateľa: poskytované štátnymi a neštátnymi subjektami,
- objektu sociálnej služby: poskytované rodinám s deťmi, deťom a mládeži, starým občanom, občanom so zdravotným postihnutím...,
- počtu klientov: pre jednotlivca, rodinu, skupinu, komunitu,
- primárneho cieľa sociálnej služby: preventívne, terapeutické, rehabilitačné... .

Inú klasifikáciu ponúka pripravovaný český zákon o sociálnej pomoci, ktorý rozlišuje (Jabůrková – Mátl – Syslová a kol., 2000, s.6-7):

- služby sociálnej starostlivosti,
- služby sociálnej intervencie.

V poslednej dekáde minulého storočia a na začiatku nového tisícročia prebieha v Slovenskej republike v dôsledku zmeny spoločensko-ekonomických podmienok po roku 1989 a očakávaných demografických trendov rozsiahla a zásadná transformácia sociálnej sféry (bližšie napr. Slovensko 2000, 2001, 2002, Rievajová a kol., 1997). Jedným z jej cieľov je aj reforma sociálneho zabezpečenia, ktorej súčasťou je **reforma sociálnych služieb**. V jej rámci by mali prebiehať najmä tieto **procesy**:

- pluralizácia a decentralizácia, ktorých výsledkom má byť vytvorenie širokej palety rôznych druhov sociálnych služieb flexibilne reagujúcich na potreby a požiadavky klientov,
- modernizácia, inovácia, humanizácia a deinštitucionalizácia, ktorých výsledkom má byť poskytovanie sociálnych služieb na úrovni

zodpovedajúcej štandardu sociálnej ochrany vo vyspelých sociálnych štátoch,

- transformácia a reštrukturalizácia, aby sociálne služby zodpovedali zmeneným spoločensko-ekonomickým podmienkam v štáte.

Reforma sociálnych služieb prebieha aj v susednej Českej republike, ktorej predchádzajúci systém sociálnych služieb vykazoval do roku 1993 (rozdelenia federálneho štátu) rovnaké základné charakteristiky ako slovenský systém sociálnych služieb. Cieľom tejto reformy je:

- vytvorenie a postupné zavedenie takého systému sociálnych služieb, ktorý bude rešpektovať dôstojnosť užívateľov a podporovať ich nezávislosť,
- zvýšenie spoločenskej a ekonomickej spoluúčasti užívateľov.

K vytvoreniu systému, ktorý zaistí **garanciu kvality sociálnych služieb** a jej zvyšovanie patrí najmä definovanie štandardov jednotlivých typov sociálnych služieb, vytvorenie systému akreditácií pre poskytovateľov sociálnych služieb a systému vzdelávania sociálnych pracovníkov, ako aj stanovenie podmienok pre udelenie licencie pre výkon sociálnej práce vo verejnej správe.

Uvádzané procesy reformy sociálnych služieb budú klásť **zvýšené nároky** nielen na poskytovateľov, ale aj na klientov a ich rodiny a v konečnom dôsledku aj na celú spoločnosť v zmysle potreby ich participácie. Bude dôležité hľadať a nachádzať cesty, ako motivovať občanov modernej a postmodernej spoločnosti k osobnej angažovanosti v sociálnych službách (napr. aj konaním dobrovoľníckej práce) a k prebratiu dielu zodpovednosti za ich fungovanie a ďalší rozvoj.

Očakávaným efektom reformy sociálnych služieb je v zásade ich vyššia kvalita. Problematika kvality sociálnych služieb je v slovenskej pôvodnej odbornej literatúre zatiaľ nedostatočne spracovaná. Jediným dostupným materiálom je zborník Kvalitné sociálne služby I. (2000).

Filozofia kvality sociálnych služieb vychádza z podstaty sociálnej služby, ktorou je osobný vzťah, ktorý vzniká medzi poskytovateľom (konkrétnym

pracovníkom) a klientom. Sociálne vzťahy medzi ľuďmi majú kvalitatívny rozmer. Tento je v situácii sociálnej a hmotnej núdze ohraničený štyrmi obsahmi vzťahov (Kvalitné sociálne služby I., 2000, s.13):

- úctou,
- akceptáciou,
- subsistenciou, zostávaním,
- osamostatňovaním.

Rozhodujúcu úlohu v naznačených vzťahoch v rámci sociálnych služieb zohráva **osobnosť poskytovateľa** - sociálneho pracovníka, resp. iného zamestnanca (aj dobrovoľníka).

Personálne zabezpečenie sociálnych služieb je rôznorodé. Nachádzajú tu uplatnenie príslušníci rôznych povolání a profesií, najmä: zdravotníci a pedagogickí pracovníci, sociálni pracovníci, psychológovia, rehabilitační pracovníci, ale aj ekonómovia, právnici a ďalší.

Klienti v rámci poskytovania sociálnych služieb **očakávajú najmä saturovanie ich potrieb**, poskytnutie sociálnej opory, zvýšenie, resp. udržanie žiadúcej kvality života. Napĺňanie týchto náročných cieľov je úlohou všetkých zainteresovaných.

Uviedli sme, že súčasťou reformy sociálnych služieb sú rôznorodé procesy, ktoré reagujú najmä na demografické, ekonomické a sociálne zmeny v spoločnosti. Tieto sa premietajú do odborníkmi **prognózovaných trendov v sociálnych službách** (bližšie napr. Tomeš, 2002, s.187, Matoušek, 2000, s.4-8 a 1999, s. 149-152, Johnson a kol., 1986, s. 21-25, 464-474).

V súvislosti so starnutím populácie sa okrem **zvýšenej potreby inštitucionalizovanej starostlivosti očakáva rozšírenie terénnych sociálnych služieb**. Súčasné trendy podčiarkujú rastúcu **dôležitosť domácej a komunitnej dlhodobej starostlivosti**. Keďže rodinná starostlivosť bola, je a bude považovaná za primárny komponent komunitnej starostlivosti, ukazuje sa

potreba podporných služieb formálneho systému pre rodinných opatrovateľov s cieľom zmierniť záťaž opatrojúcej rodiny.

Cieľom sociálnych služieb pre seniorov má byť okrem iného podporovanie ich nezávislosti. Predtým išlo v práci so seniormi len o zaopatrenie, starostlivosť. Seniori boli len objektami sociálnej starostlivosti, boli pasívni, zodpovednosť za nich prevzal štát. V súčasnosti sa volá po **aktivizácii seniorov**. Spoločnosť od seniorov očakáva, že preberú časť zodpovednosti aj v oblasti poskytovania osobných sociálnych služieb a to napr. aj vykonávaním dobrovoľníckej práce.

Problém finančného krytia sociálnych služieb je „ťažiskovým problémom ich rozvoja. Je ho možné riešiť aj hľadaním nových foriem kooperácie medzi zamestnávateľmi a dobrovoľníckymi organizáciami – len takto sa dá vybudovať občianska spoločnosť s hodnotou svojpomoci.“(Tomeš, 2002, s. 3)

V budúcnosti bude potrebné aj v Slovenskej republike (podobne ako v ostatných sociálnych štátoch) efektívnejšie využívať všetky zdroje komúní, vrátane ľudských zdrojov. **Dobrovoľnícka práca** (ak budú pre ňu vytvorené adekvátne podmienky) sa môže nielen podieľať na zvyšovaní kvality sociálnych služieb, ale zároveň môže byť aj službou pre určité sociálne skupiny. Vhodným príkladom takejto sociálnej skupiny je, ako ukážeme v nasledujúcich kapitolách, seniorská populácia.

1.4 Seniori – cieľová skupina sociálnej andragogiky

Sociálna andragogika reaguje na potreby spoločnosti, na zásadné procesy a trendy, ktoré ju charakterizujú. V 21. storočí k nim nepochybne patrí aj **celosvetovo výrazný fenomén demografického starnutia populácie**. Podľa Správy Európa všetkých vekových skupín, ktorú vypracovala Európska únia (2000, s. 4-8) sa čoskoro zastaví nárast európskej populácie. Vývoj v skupinách staršieho obyvateľstva bude ale úplne odlišný. V porovnaní

s ostatnými skupinami budú zmeny v skupine (80+) najrýchlejšie a najrozsiahlejšie.

Demografické starnutie sa najviac prejaví v priebehu nasledujúcich dvadsiatich rokov. Zmeny prebehnú vo všetkých členských štátoch Európskej únie, avšak s rozdielnou intenzitou a v inej dobe.

Uvádzané demografické trendy sa netýkajú len Európskej únie, či Európy. Podľa dokumentov OSN je demografické starnutie realitou aj pre ostatné kontinenty.

K hlavným problémom súvisiacim so starnutím populácie okrem iných patrí (Kalvach, 2000, s. 4-7):

- ohrozenie ekonomického rastu vysokými nákladmi na sociálnu a zdravotnú starostlivosť o seniorov,
- pauperizácia a absolútna nezabezpečenosť seniorov,
- nízka kvalita života v starobe vrátane segregácie seniorov, ich diskriminácie (ageizmus) a systémového zneužívania,
- neprimeranosť spektra spoločenských služieb pre potreby seniorov.

V kontexte uvedených demografických prognóz a ďalších významných sociálnych fenoménov (napr. globalizácia, sociálna exklúzia, zmena štruktúry rodiny, jej zmenšovanie a zmena jej funkcií a iné) sa utvárajú **nové dimenzie staroby ako spoločenského a individuálneho problému**. Jednu z nich tvoria **očakávané zmeny** v starobe a jej aspektoch. K najdôležitejším patrí:

- zmena štruktúry staroby – najmä jej feminizácia, singularizácia, vysoký podiel osôb najstarších vekových skupín (Karl, 1993, s.12),
- zásadná zmena staroby, ktorá akumuluje kapitál rôzneho druhu a aj sociálne dištinkcie, čo ju robí spoločensky neprehliadnuteľnou (Možný, 1998, s. 263).

Uvádzané (a mnohé ďalšie) zmeny generujú potrebu inovovať, resp. v niektorých prípadoch aj zásadne **zmeniť prístup spoločnosti k starobe** a spoločenským dôsledkom staroby - ekonomickým, sociálno-zdravotným,

sociologickým a psycho-sociálnym. Objavujú sa nové očakávania a to nielen seniorov od spoločnosti, ale aj spoločnosti od seniorov.

Významným spôsobom prispel k zmenám spoločenského vnímania staroby **Medzinárodný rok starších 1999**, vyhlásený rezolúciou Valným zhromaždením OSN č. 47/5 zo dňa 16.10.1992. Jeho cieľom bolo presadzovať koncept úspešného starnutia a zdravej staroby, ktorý je charakterizovaný posilňovaním zodpovednosti a sebestačnosti seniorov a ich integrácie v spoločnosti.

K napĺňaniu jeho poslania („spoločnosť pre všetkých“) je potrebné zaujať príslušný **postoj v politike**. Ukazuje sa nevyhnutnosť riešiť starobu v súvislosti so stratégiami boja s chudobou, hľadajú sa stratégie medzinárodnej reakcie na možnosti a výzvy starnutia obyvateľstva (Madrid, 2002).

Na začiatku 3. tisícročia sa aj vo vzťahu k seniorom presadzuje najmä mainstreaming (rovnaké príležitosti), podpora sociálnej kohézie a integrácia. Očakávajú sa zmeny najmä v oblasti zamestnanosti, dôchodkového zabezpečenia a zdravotníctva. Diskriminácia starších je totiž nielen nespravodlivá, ale vedie aj k veľkému mrhaniu zdrojmi. Staroba už nie je len otázkou sociálneho bezpečia a sociálneho blaha, ale aj sociálneho rozvoja.

Správna politika umožní spoločnosti využívať **potenciál starších občanov** v oveľa väčšej miere ako dnes. Jej základom je pozitívny pohľad na starobu, zdôrazňovanie aktívnej staroby. **Významnou stratégiou je vzdelávanie**, ktoré sa považuje za jeden z kľúčov k riešeniu globálnych problémov ľudstva. Od vzdelávania sa okrem iného očakáva, že pomôže odstraňovať rôznorodé bariéry (napr. v podobe ageizmu) a pomôže budovať nové podmienky pre aktívnu starobu. (Staroba má byť viac ako osud!) V tomto kontexte sa stáva starnutie a staroba mimoriadne závažnou andragogickou témou.

1. 4. 1 Dobrovoľníctvo seniorov

Objasnenie angažovanosti seniorov v dobrovoľníctve z andragogického aspektu vychádza z poznania a rešpektovania jeho biologických a sociologických charakteristík.

V odbornej literatúre nachádzame niekoľko typov **periodizácií ľudského života**, ktorých cieľom je rozdeliť ľudský život na vekové obdobia s určitými všeobecnými charakteristikami (napr. Bromley, 1974, Příhoda, 1967). Spoločným kritériom členenia vo všetkých periodizáciách je **vek**, ktorý sa člení na:

- kalendárny (počíta sa od narodenia),
- funkčný (udáva skutočnú funkčnú výkonnosť organizmu),
- sociálny (označuje sa ním meniaci životný štýl, jeho znaky a vzťahy v rôznych životných etapách).

Čas je základným rozmerom životnej cesty a biodromálneho vývoja človeka.

Postupne dochádza k precizovaniu jednotlivých období ľudského života.

R. Čornaničová (1998, s. 30) uvádza nasledujúce **členenie a zodpovedajúcu terminológiu seniorského vekového obdobia**:

- starší vek – od 60 do 74 rokov, jednotlivec je v období počiatočnej staroby,
- staroba – od 75 do 89 rokov, jednotlivec je v období vlastnej staroby,
- dlhovekosť – od 90 rokov vyššie.

V svetovej odbornej literatúre sa bežne stretávame s termínmi mladší seniori, príp. starší – elderly, älder (označenie 60+) a starší seniori, príp. starí – old, alt (označenie 75+, príp. 80+).

Medzi odchodom do dôchodku a začiatkom potreby pomoci a opatery sa tak objavuje nové životné obdobie. **Populácia seniorov je teda heterogénnou skupinou, s veľkými odlišnosťami v potrebách.**

V priebehu posledných troch dekád minulého storočia sa diametrálne zmenil pohľad odborníkov a postupne i spoločnosti na starobu a seniorov. V súčasnosti sa presadzuje **koncept produktívneho starnutia a staroby**.

Veková skupina 60+ prežíva **tzv. tretí vek**, ktorý je charakteristický aktivitou a autonómiou. Títo seniori často ešte pracujú, prípadne sa venujú iným činnostiam a aktivitám. Ich zdravotný stav je relatívne dobrý, sú sebestační. Na začiatku tohto životného obdobia sa vyrovnávajú s rôznymi aspektami staroby – biologickými (telesnými a duševnými zmenami), spoločenskými a ekonomickými (spôsobenými najmä odchodom do dôchodku, zmenou sociálneho statusu a sociálnych rolí). Mechanizmus adaptácie je okrem iných faktorov výrazne determinovaný dĺžkou, charakterom a intenzitou prípravy na dôchodok. V tomto období časť seniorov hľadá a nachádza možnosti aktívneho prežívania získaného životného času.

Najlepšou cestou ako dosiahnuť čo možno najvyššiu mieru nezávislosti a autonómie v starobe je docieľať, aby **seniori zostali telesne, duševne a spoločensky aktívni a usilovali sa o zmysluplný život**. To predpokladá prevzatie osobnej zodpovednosti za vlastný osud. Dôležité je chápať svoju starobu ako veľkú šancu a možnosť, ako životné obdobie, v ktorom sa človek môže ďalej rozvíjať. Seniori by mali prijať tézu, že každý môže rozširovať svoje zručnosti a záujmy, hľadať nové pohľady na život.

Poslednú etapu ľudského života predstavuje **tzv. štvrtý vek (75+)**, pre ktorý je charakteristická potreba pomoci, predovšetkým zo zdravotných dôvodov.

Vzťah týchto dvoch vekových kategórií vnímame cez prizmu témy tejto práce ako komplementárny. Vzájomná pomoc mladších a starších seniorov je obojstranne výhodná. Jednu **z možností aktívneho prežívania staroby** pre šesťdesiatnikov a sedemdesiatnikov predstavuje práve **dobrovoľníctvo**.

„Aktívni seniori sú manažérmi svojho času, ktorého časť venujú dobrovoľníctvu a pomoci. Platí, že nejde len o to priblížiť sa iným a byť im nápomocný. Medzi pomáhajúcim a príjemcom pomoci musí existovať vzťah, a

tak sa jeden i druhý stávajú súčasťou ich sociálnych sietí.“ (EURAGINFORMATION, 2002b, s. 5)

Osobitne v sociálnych službách tak dochádza k situácii, keď sa **dobrovoľníctvo stáva nielen službou na pomoc odkázaným seniorom, zároveň aj sociálnou službou pre pomáhajúcich dobrovoľníkov-seniorov.** Pre nich je príležitosťou aktívne tráviť aj toto životné obdobie, odovzdávať ale aj získavať nové skúsenosti a vedomosti, prekonávať napr. osamelosť a izoláciu vytvorením nových kontaktov.

Z biologického hľadiska je starnutie prirodzenou poslednou ontogenetickou vývojovou etapou v živote človeka, so špecifikami (vlastnou anatómiou a fyziológiou), ktoré ho odlišujú od ostatných vývojových štádií. V. Pacovský (1990, s. 29-33) považuje starnutie z ontogenetického hľadiska za prechodné obdobie medzi dospelosťou a starobou. V podstate ide vždy o disociovaný, dezintegrovaný a asynchrónny proces, ktorý má individuálny charakter. Na druhej strane „starnutie je zároveň cesta, a na tejto ceste sa síce niektoré možnosti, úlohy a príležitosti strácajú, ale objavujú sa nové“ (Řičan, 1990, s. 350).

Problematika životného štýlu a životného spôsobu (kvality života) patrí z aspektu andragogiky vo vzťahu k edukácii seniorov ku kľúčovým otázkam súvisiacim aj **so sociologickou charakteristikou staroby.** V tomto kontexte sa ako dôležité javia najmä ich determinanty: zdravotný stav a stupeň sebestačnosti, ekonomická situácia (ekonomická aktivita, uspokojenie základných životných istôt), bytová a rodinná situácia. „Pre starých ľudí je dôležité ich blaho, uznanie ich práv, sebaurčenie, možnosť voľby vo všetkých oblastiach, spoluvytváranie služieb“ (EURAGINFORMATION, 2002a, s. 2).

„V starobe prirodzene ubúda aktívne uplatnenie v širšom sociálnom meradle, čo ale nemusí znamenať úbytok záujmu. Naopak – starší človek sa často orientuje viac ako v mladosti na mravné a sociálne hodnoty, premýšľa o nich, stáva sa mentorom, napomínajúcim kritikom, strážcom tradície. V tom je veľká

spoločenská úloha staroby – v rodine, v dome, na ulici, meste i v celom národe“ (Říčan, 1990, s. 59).

Aktívna činnosť je v starobe veľkým pokladom. Ak pomáha senior ostatným, ktorí jeho pomoc potrebujú, tým pomáha aj sám sebe. Aj z tohto dôvodu stále viac seniorov hľadá možnosti dobrovoľníckej práce alebo svojpomoci (Kogerman, 2002).

Aktivity starších ľudí je možné analyzovať v intrageneračnej, intergeneračnej a intrafamiliárnej oblasti (Halicka, 1999, s. 52). V súvislosti s témou tejto práce sa zameriame na intra- a intergeneračnú oblasť ich aktivít.

Slovenským sociologickým prieskumom názorov starších ľudí na ich sociálno-ekonomické podmienky života (1999) boli zistené **základné deteminanty angažovanosti seniorov v dobrovoľníckej činnosti:**

- genderové: vo výskumnej vzorke sa týmto aktivitám venuje viac mužov ako žien (46% mužov, 38% žien),
- prepojenosť jednotlivých organizácií a veľkosť komunity – prieskumom sa zistilo, že sa ochotnejšie angažujú starší ľudia predovšetkým v lokalitách od 50- do 100-tisíc obyvateľov, kde je zrejme lepšie organizovaná sieť dobrovoľných a občianskych združení, ale aj lepšia informovanosť o osobách, ktoré takúto pomoc potrebujú,
- zdravotný stav - vysoká angažovanosť u dôchodcov do 65 rokov veku,
- vzdelanie - poslanie a zmysel tejto činnosti si uvedomujú najmä starší ľudia s vysokoškolským vzdelaním (napr. až 65% mužov).

Angažovanosti seniorov v dobrovoľníctve sa venuje aj **britská výskumná štúdia** Vplyv životného času (<http://www.ivr.org.uk/potential.htm>). Výskum bol realizovaný v 25 organizáciach, ktoré spolupracujú so staršími dobrovoľníkmi. Zameral sa na 40 dobrovoľníkov vo veku 50+ (44% respondentov boli dobrovoľníci nad 60 rokov), ktorí sa angažujú v sociálnej oblasti, vzdelávaní, kultúre a životnom prostredí vo Veľkej Británii. Cieľom výskumu bolo spoznať dobrovoľníctvo seniorov ako sociálny fenomén v súvislosti so zvyšujúcim sa podielom seniorov v spoločnosti, aby bolo možné v budúcnosti podporovať príležitosti pre dobrovoľníkov v treťom veku. V štúdií sú prezentované tieto **rozdiely medzi jednotlivými skupinami dobrovoľníkov**:

- z hľadiska veku: do 60-rokov sa viac dobrovoľníci angažujú vo vzdelávaní a životnom prostredí, seniori starší ako 70-roční sa venujú tradičnému dobrovoľníctvu.
- genderového charakteru: ženy sa viac angažujú vo vzdelávaní, sociálnom zabezpečení a kultúre, muži v ochrane životného prostredia.
- z hľadiska ekonomickej situácie a statusu: častejšie sa angažujú dobrovoľníci zo strednej vrstvy ako nízkopríjmoví občania.

Štúdia obsahuje aj zaujímavý údaj – 52% respondentov sa začalo v dobrovoľníctve angažovať po 50-tom roku života.

Seniorské dobrovoľnícke programy sú nesporným **prínosom pre spoločnosť** – „pri nízkych investíciách napomáhajú zmenám v spoločenskom a materiálnom prostredí komunit a tak sa spájajú so sociálnym blahom a rozvojom. Prinášajú vysokú návratnosť - znižujú potrebu budúcich zdravotníckych a sociálnych služieb, využívajú potenciál seniorov a tak majú silný dopad na kvalitu ich života.“

(<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/factshts/fs8e.htm>).

„Starší ľudia sa už v súčasnej dobe veľmi aktívne podieľajú na práci nevládných organizácií. Zapojenie väčšieho množstva občanov do dobrovoľnej

činnosti by sa mohlo stať významným nástrojom stratégie aktívneho starnutia a prinieslo by prospech dokonca v troch smeroch: stav príjemcov takto poskytnutých služieb by sa zlepšil. Starší dobrovoľní pracovníci by získali v spoločnosti dôležitú sociálnu rolu a nové kontakty by im poskytli fyzickú a duševnú stimuláciu a pocit osobnej spokojnosti a životného naplnenia. Poskytovanie služieb na lokálnej úrovni môže byť z hľadiska nákladov veľmi efektívne.“ (Pavlíková, 1997, s. 6)

So starobou sa často v dôsledku zmeny v sociálnom statuse a sociálnych rolí spája **osamelosť** (napr. Vodáčková a kol., 2002, s. 292-294) a **izolácia**. Izolácia seniorov (<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/factsheets/fs4e.htm>) môže byť geografická (z dôvodu presťahovania, pre problémy v doprave) alebo sociálna (spôsobená dierami v sociálnych sieťach, absenciou návštevníkov a chýbajúcim podporným systémom).

Seniori môžu byť sociálne izolovaní z viacerých dôvodov:

- sú telesne alebo mentálne postihnutí,
- z hrdosti, nezávislosti,
- pre vlastný (a/alebo spoločenský) negatívny postoj k starobe,
- z redukcie sociálnych rolí – penzionovania, ovdovenia,
- pre chudobu,
- pre jazykové, kultúrne, či vzdelávacie bariéry.

Dobrovoľníctvo môže byť cestou k prekonávaniu osamelosti i izolácie.

Môže sa stať pre mnohých seniorov „náplňou tým, že otvára nový priestor pre motiváciu a spokojnosť v starobe.“ (Huttman, 1985, s. 200), ale na druhej strane môžu seniori – dobrovoľníci napomáhať nielen svojim rovesníkom, ale aj ostatným prekonávať osamelosť a izoláciu.

2 DOBROVOENÍCTVO AKO SOCIÁLNY FENOMÉN

2.1 Spoločenský prínos dobrovoľníctva

Sociálna sféra, ktorú reguluje sociálna politika, patrí k tým spoločenským sféram, v ktorých je **dobrovoľníctvo najrozvinutejšie a historicky aj najstaršie**.

V niektorých krajinách sveta sa v priebehu vývoja sociálnej politiky sformoval **tzv. sociálny štát**. V zásade je toto štádium sociálnej politiky spojené so štátmi Európy a Ameriky (s euro-americkou civilizáciou). Sociálny štát má za sebou viac ako storočie vývoja (tzv. experimentálne začiatky sociálneho štátu sa datujú do 80-tych rokov 19. storočia – bližšie napr. Večeňa, 1996). V súčasnosti sa v odbornej literatúre konštatuje, že sociálny štát sa nachádza v období tzv. welfare mix. (Zjednodušene: Jednotlivé sociálne štáty zavádzajú do vlastnej sociálnej politiky efektívne prvky ostatných typov sociálnych politík.) V týchto sociálnych štátoch je zvlášť aktuálna otázka významu a postavenia dobrovoľníctva.

Dobrovoľníctvo sa vníma (napr. Limbrunner - Helmrecht, 2000, Pedron, 1993) ako súčasť poklesu sociálnej starostlivosti (zodpovednosti) zo strany štátu – ako časť nového režimu sociálnej starostlivosti v neo-liberálnej spoločnosti.

V tomto kontexte je možné zdôrazniť **význam sociálnej práce**, ktorá zohráva ústrednú úlohu v aktivizácii občanov v spoločnosti. Občianska angažovanosť sa chápe ako príspevok k modernizácii sociálneho štátu.

„Cieľom sociálnej práce je prepojiť svet života občanov so svetmi systémov: na jednej strane podporuje vyjadrenie a organizáciu záujmov určitých skupín občanov a transportuje tieto potreby do politického systému, na druhej strane však podporuje implementovanie a realizáciu politických programov v každodennom živote týchto cieľových skupín občanov.

Základnou filozofiou sociálnej práce v myšlienkovej rovine je presvedčenie o sociálnom a spoločenskom dôraze existencie človeka, v rovine konania heslo „pomoc k svojpomoci“. Sociálna práca sa musí stať iniciátorom k solidarite, angažovanosti, „staviteľom mostov“ a sprostredkovateľom.“ (Limbrunner - Helmrecht, 2000, s.1-4)

Spoločenský prínos dobrovoľníctva má viaceré dimenzie – najmä etickú, sociálnu a ekonomickú.

Základ filozofie dobrovoľníctva predstavujú také hodnoty a princípy ako altruizmus, humanizmus, sloboda, solidarita, vzájomná pomoc, sociálna spravodlivosť, participácia, demokracia. Uznáva sa, že ide o hodnoty a princípy, ktoré sú pre spoločnosť životne dôležité. Dobrovoľníctvo predstavovalo a predstavuje (nielen v prítomnosti, ale aj do budúcnosti) cestu ich napĺňania konkrétnym obsahom.

Zároveň ho vnímame ako **prostriedok sociálneho rozvoja spoločnosti**. Dobrovoľníctvo je fenoménom prekračujúcim hranice štátov, náboženstiev a sociálnych skupín. Poukazuje na možnosť súžitia, ktoré je založené na vzájomnej pomoci a solidarite. Vďaka dobrovoľníctvu sa buduje kohézna spoločnosť a sociálny kapitál. (http://www.iyv2001.org/iyv_eng/policy/unitednations/supporting_docs/soc_dev.htm)

A aj preto je dôležité v globálne prepojenom svete, plnom obrovských kontrastov. V tomto kontexte chápeme dobrovoľníctvo ako určitý druh občianskej cnosti.

Viaceri odborníci sa venujú aj **ekonomickým prínosom dobrovoľníctva**. Najčastejším výskumným problémom je ohodnocovanie finančnej (ekonomickej) hodnoty dobrovoľníckej práce.

Z údajov z rôznych zdrojov vyplýva, že ide o obrovskú hodnotu (napr. podľa Národného centra pre dobrovoľníctvo vo Veľkej Británii sa v roku 1995

odhadovala hodnota dobrovoľníckej práce v organizáciách na 25 miliárd libier a všetkej dobrovoľnej práce na 41 miliárd libier).

Mnohé organizácie v Európe, ktoré spolupracujú s dobrovoľníkmi si objedávajú audit dobrovoľníckeho investovania a hodnôt (The Volunteer Investment and Value Audit), ktorého cieľom je okrem iného zviditeľniť prácu dobrovoľníkov a dobrovoľníckych organizácií a ich ekonomický a iný prínos pre spoločnosť. Zároveň audity ukazujú, že finančné prostriedky investované do dobrovoľníkov sa väčšine organizácií vráti.

V súvislosti s ekonomickou dimenziou dobrovoľníctva je zaujímavá aj **metodika časodolára**, ktorej cieľom je mobilizovať sociálny kapitál v komunitách, povzbudzovať ľudí k solidarite a dôvere vo vlastné možnosti pomôcť iným. Základom tejto metodiky je čas ako nové médium výmeny (namiesto peňazí). Čas má v konečnom dôsledku pre človeka väčšiu hodnotu ako peniaze.

Po celých Spojených štátoch (ale aj v európskych krajinách, u nás napr. v Rajeckých Tepliciach) vznikajú tzv. časové banky. Ich základom je idea reciprocity – každý môže byť príjemcom pomoci, ale aj jej poskytovateľom. Systém funguje v zásade tak, že jednotlivец pri registrácii uvedie, o akú pomoc má záujem a zároveň, ako, resp. čím môže pomôcť inému. Pomoc je následne vyjadrená v jednotke – časodolár. Časodoláre je možné si sporiť a potom za ne získať napríklad materiálnu pomoc.

(<http://www.cfg.com/timedollar/whatist.htm>)

V tomto kontexte sa v jednotlivých sociálnych štátoch diskutujú otázky vzťahu dobrovoľníctva a nezamestnanosti, trhu práce, poistenie dobrovoľníkov a náhrady škody, otázky daňových úľav a ďalšie (bližšie <http://www.eurovolunteer.org/ISSUES>).

Na súčasnom stave a budúcnosti dobrovoľníctva sa podpisuje **vplyv spoločensko-politických a ekonomických podmienok** v jednotlivých

krajinách. Ukazujú sa niekedy až diametrálne rozdiely medzi jednotlivými štátmi.

Príkladom markantných rozdielov môžu byť Spojené štáty americké, Kanada, či Veľká Británia a Spolková republika Nemecko v kontraste s postkomunistickými krajinami, v ktorých sa objavuje negatívna konotácia dobrovoľníctva a jej vplyv na súčasný stav.

V Spojených štátoch amerických sa stretávame s imponantným rozvojom dobrovoľníctva, ku ktorému sa aj ostatné vyspelé sociálne štáty len približujú. Ilustráciou tohto tvrdenia môže byť napríklad existencia 46 veľkých dobrovoľníckych programov rôzneho charakteru, fungujúcich na federálnej úrovni (<http://www.pointsoflight.org/programs/programs.cfm>).

Podľa národných prieskumov, realizovaných napr. v Poľsku, Českej republike a Slovenskej republike a názorov jednotlivých autorov z iných postkomunistických krajín (napr. Frič a kol., 2001, Bútorá a kol., 1999) sa vo vzťahu k dobrovoľníctvu u obyvateľstva stretávame s nedôverou a skepsou. Často sa dobrovoľníctvo vníma ako niečo okrajové, výnimočné („veď kto by v dnešnej dobe zadarmo pomáhal iným?“) Dokonca aj tí, čo sú dobrovoľníkmi, často nechcú, aby to bolo o nich známe.

V týchto štátoch autori uvádzajú aj nepriaznivé platové a vôbec ekonomické podmienky v mnohých pomáhajúcich a iných profesiách - ľudia pracujú za také nízke mzdy, že na Západe by bola ich práca považovaná za dobrovoľnícku činnosť.

Úplne odlišná v porovnaní s európskym a americkým kontinentom je situácia v tzv. rozvojových krajinách, najmä Afriky a Ázie.

V dnešnom globalizovanom svete stojí pred dobrovoľníctvom minimálne jedna naliehavá výzva: efektívnejšie zapájať ľudí do riešenia vážnych sociálnych problémov. V tejto výzve nachádzame aj odpovede na otázky súvisiace s budúcnosťou dobrovoľníctva.

Ukazuje sa, že dobrovoľníctvo je nevyhnutné spoločensky podporovať rôznymi nástrojmi (právnymi, ekonomickými, masmédiami, výchovou apod.). Toto tvrdenie podporuje aj skutočnosť, že v niektorých štátoch je už etablovaná **štátna politika dobrovoľníctva**, ktorej významným nástrojom je príslušná legislatíva upravujúca dobrovoľníctvo. Rozmach dobrovoľníctva prináša množstvo otázok, ktoré súvisia s jeho reguláciou a ochranou dobrovoľníkov.

Príkladom krajín s takouto legislatívou je Nemecko, Taliansko (všeobecný zákon o dobrovoľníctve č. 266/1991), Holandsko, USA (nový federálny zákon z 18. 9.1997 Volunteer Protection Act), Česká republika (Zákon o dobrovoľnej službe č. 198/2002 Sb.). V ďalších krajinách sa takáto legislatíva pripravuje – napr. v Poľsku či Ruskej federácii.

Význam dobrovoľníctva pre spoločnosť potvrdzuje aj **Organizácia spojených národov (OSN)** napr. **rezolúciami jej Valného zhromaždenia:**

- č. 40/212 z 14.12.1985, ktorou bol stanovený 5.12. ako Medzinárodný deň dobrovoľníctva pre ekonomický a sociálny rozvoj,
- č. 52/17 z 20.11.1997, ktorou bol prehlásený rok 2001 za Medzinárodný rok dobrovoľníctva,
- č. 55/57 z 4.12.2000 o pozorovaní medzinárodného roka dobrovoľníctva,
- č. 56/38 z 5.12.2001, ktorá sformulovala odporúčania pre vlády a OSN, ako podporovať dobrovoľníctvo.

57. Valné zhromaždenie OSN, konané dňa 26.11.2002 identifikovalo podporu dobrovoľníctva ako strategického cieľa zvyšovania ekonomického a sociálneho rozvoja. Pri tejto príležitosti bola predložená správa generálneho sekretariátu OSN

„ Medzinárodný rok dobrovoľníctva: výsledky a budúce perspektívy“, ktorá obsahuje okrem iného stručné informácie o dobrovoľníctve vo vybraných krajinách. Z krajín bývalého socialistického tábora je zastúpená len Kirgizská republika a Česká republika.

Za všetky informácie uvádzame len jeden údaj zo správy – realizovaná dobrovoľnícka činnosť v súčasnosti predstavuje 9 miliónov pracovných miest na plný úväzok s hodnotou 225 miliárd amerických dolárov.

Správa vníma podporu dobrovoľníckej činnosti ako integrálnu súčasť akejkolvek stratégie zameranej na obmedzenie chudoby, na udržateľný rozvoj a sociálnu integráciu, zvlášť na prekonanie sociálnej izolácie a diskriminácie.

(<http://www.un.or/News/Press/docs/2002/GA10107.doc.htm>)

2.2 Súčasný stav dobrovoľníctva v SR a vo svete

V literatúre slovenskej proveniencie k predmetu nášho skúmania – dobrovoľnícka práca seniorov v sociálnych službách z aspektu andragogiky - nebola publikovaná pôvodná odborná štúdia ani monografia. K problematike dobrovoľníctva bolo vypracovaných niekoľko výskumných správ o dobrovoľníctve ako sociálnom fenoméne v Slovenskej republike a publikovaných niekoľko príspevkov k niektorým parciálnym otázkam.

K zásadným pôvodným prameňom patria najmä:

Bútora, M.- Fialová, Z.: Neziskový sektor a dobrovoľníctvo na Slovensku. Bratislava, SAIA-SCTS 1995, Dudeková, G.: Dobrovoľné združovanie na Slovensku v minulosti. Bratislava, Renesans 1998, Fakty o treťom sektore: Čo je to dobrovoľníctvo? Bratislava, SAIA-SCTS 1997-1999, Fakty o treťom sektore: Dobrovoľníctvo na Slovensku. Bratislava, SAIA-SCTS 1999, Woleková, H. (ed.): Dobrovoľníctvo vo svetle výskumu. Bratislava, SPACE 2002.

Na druhej strane v praxi sociálnych služieb funguje dobrovoľníctvo v oveľa širšom rozsahu, ako naznačuje súčasný stav spracovania tejto problematiky v odbornej literatúre. V uplynulých rokoch boli medializované viaceré príklady „dobrej“ praxe dobrovoľníctva v sociálnych službách. Predovšetkým z tohto dôvodu bolo našou snahou nadviazať na pozitívny trend rozvoja

dobrovoľníctva v sociálnych službách a tak prispieť k teoretickému objasneniu jeho andragogickej dimenzie.

Odlíšna situácia v rozpracovaní problematiky dobrovoľníctva (všeobecne, ale aj z andragogického aspektu a konkrétne aj v sociálnych službách) charakterizuje najmä nemecky a anglicky písanú odbornú literatúru. Existuje veľké množstvo rôznych výskumných štúdií, starších i novších odborných príspevkov a monografií a široká paleta rôznorodej literatúry príručkového charakteru, ktoré sa zaoberajú aj andragogickým aspektom spolupráce s dobrovoľníkmi v sociálnych službách.

S dobrovoľníctvom sa stretávame v základných spoločenských sférach - politickej, sociálnej a kultúrnej sfére. Zámerne neuvádzame hospodársku sféru, ktorá podľa nás predstavuje výnimku. Cieľom hospodárskej sféry je dosahovanie zisku – čo je podľa nášho názoru v rozpore s podstatou dobrovoľníctva. To ale neznamená, že hospodárska sféra (tj. hospodárske subjekty, ktoré ju tvoria) by nemala, resp. nemá spolupracovať s ostatnými sektormi spoločnosti. Vo vyspelých západných demokraciách sa už v priebehu minulého storočia v podnikoch a firmách významným spôsobom podporovala filantropia a následne ako jedna z jej podôb aj dobrovoľnícka práca zamestnancov.

V rámci spoločnosti je masívne rozvinuté dobrovoľníctvo najmä v sociálnej a kultúrnej sfére, menej podľa nášho názoru v politickej. Každá z uvádzaných spoločenských sfér je tvorená viacerými oblasťami, v ktorých je dobrovoľníctvo rôzne rozvinuté.

Vo všeobecnosti ale môžeme najmä na základe prístupných dát získaných z internetu tvrdiť, že sa len **postupne** - najmä v Medzinárodnom roku dobrovoľníctva 2001 - **monitoruje stav dobrovoľníctva vo svete**.

Príkladom týchto aktivít je napr. medzinárodná konferencia Dobrovoľníci v srdci kultúry: kultúra, občianska spoločnosť a dobrovoľníctvo v Európe, ktorá sa konala 2. – 4.11.2001 v Newcastle upon Tyne vo Veľkej Británii.

V jednotlivých krajinách sa čoraz častejšie konajú rôzne vedecké a iné podujatia súvisiace s problematikou dobrovoľníctva. Napríklad v susednom Česku sa konala dňa 13. 5.2002 v Kroměříži konferencia UNESCO o sociálnej a zdravotníckej starostlivosti pod názvom: Dobrovoľníci v zariadeniach sociálnej a zdravotnej starostlivosti (<http://www.dobrovolnik.cz>).

Vo viacerých krajinách boli vypracované národné správy o stave dobrovoľníctva v štáte (napr. v Dánsku, Veľkej Británii).

V niektorých krajinách boli zrealizované aj komparatívne štúdie - napr. Social Status and Fields of Volunteering v krajinách: Holandsko, Luxembursko, Nemecko, Francúzsko a Grécko (<http://www.eurovolunteer.org/ISSUES>).

Monitorovanie dobrovoľníctva v jednotlivých krajinách je najčastejšie realizované v rámci národných dobrovoľníckych centier.

Postupne aj na Slovensku dobrovoľníctvo mohutnie, aj keď zápasí s mnohými ťažkosťami. V porovnaní napríklad s krajinami Vyšegrádskej štvorky je úroveň jeho profesionalizácie nižšia. V súčasnosti vykonáva funkciu národného dobrovoľníckeho centra Slovenská humanitná rada (bližšie <http://www.shr.sk>). Konštatujeme, že jej činnosť (ako dobrovoľníckeho centra) sa nám javí napr. v porovnaní s českým národným dobrovoľníckym centrom HESTIA (bližšie <http://www.hest.cz>) ako nedostatočná. Chýba najmä zabezpečovanie servisu pre dobrovoľníkov a organizácie, ktoré majú o dobrovoľníkov záujem, edukačné aktivity pre dobrovoľníkov a organizácie, abscentuje koordinácia rozvoja dobrovoľníctva, či vytvorenie špeciálnych dobrovoľníckych programov. Na druhej strane Slovenská humanitná rada okrem inej bohatej činnosti vydáva špecializovaný časopis pre dobrovoľnícky

sektor HUMANITA, každoročne udeľuje Cenu Dar roka a je členom aj medzinárodných dobrovoľníckych organizácií.

Podpore dobrovoľníctva v teoretickej i empirickej rovine sa venujú aj viaceré zahraničné periodiká, ktoré vydávajú medzinárodné ale aj národné dobrovoľnícke centrá, prípadne iné organizácie. V prílohe uvádzame ich zoznam.

Vo svete už niekoľko desaťročí prebieha výskum rôznych aspektov dobrovoľníctva, o čom svedčí aj pomerne dlhý zoznam výskumných pracovísk, ktoré uvádzame v prílohe práce.

V roku 1989 sa začal realizovať v 13 krajinách medzinárodný porovnávací projekt výskumu neziskového sektora, ktorý sa neustále rozširuje a v súčasnosti zahŕňa okolo 40 krajín. Slovenská republika sa doň zapojila v roku 1996. Projekt výskumu je realizovaný výskumným tímom Univerzity Johna Hopkinsa v Baltimore, národnou koordinátorkou pre SR je Helena Woleková. Jedným z produktov tohto medzinárodného výskumu je ôsmy zväzok edície Tretí sektor a dobrovoľníctvo

s názvom Dobrovoľníctvo vo svetle výskumu (2002). Uvedená publikácia predstavuje mimoriadne zaujímavý empirický materiál a to aj z toho dôvodu, že ponúka pohľad na dobrovoľníctvo z dvoch perspektív – národnej a medzinárodnej.

V druhej polovici roku 2002 sa na Trnavskej univerzite, Fakulte sociálnej práce a zdravotníctva etablovala ako prvá na Slovensku Katedra dobrovoľníctva. V budúcnosti bude možno práve toto pracovisko centrom výskumu dobrovoľníctva v Slovenskej republike.

2.3 Príklady seniorských dobrovoľníckych programov v zahraničí

Cieľom tejto subkapitoly je ilustrovať niekoľkými príkladmi zo zahraničia využitie dobrovoľníkov - seniorov v sociálnych službách. Vybrali sme v každej krajine iné príklady dobrovoľníckych príležitostí, aby sme ukázali ich veľkú pestrosť.

Holandsko

V Holandsku existuje široká paleta dobrovoľníckych príležitostí pre seniorov v sociálnych službách. Informácie sme čerpali z príspevkov J. Šustovej (2000a, 2000b, 2000c).

Uvádzame niekoľko typov sociálnych služieb, ktorých fungovanie je postavené na dobrovoľníkoch. Majú charakter terénnej a ambulantom sociálnej služby, časť z nich aj respitnej (odľahčovacej) starostlivosti. Prispievajú k nezávislosti seniorov – a to nielen príjemcov pomoci, ale aj jej realizátorov - dobrovoľníkov. Rozdelili sme ich do týchto skupín:

a) informačno - poradenské služby:

- informačné centrum, v ktorom pracujú seniori i zamestnanci – poskytujú informácie cez telefón, brožúrky alebo preventívnymi návštevami u seniorov a zároveň seniori – dobrovoľníci môžu poskytovať aj iné služby (napr. údržbár, správca domácnosti apod.),
- telefonická linka seniorov – realizuje telefonickú krízovú intervenciu,
- telefonické krúžky – ide o skupinu seniorov, ktorej dvomi členmi sú seniori –dobrovoľníci. V stanovenej hodine zatelefonuje prvý a posledný dobrovoľník ostatnými seniorom (jednotliví členovia si volajú navzájom podľa určeného poradia) a tak skontrolujú aktuálnu situáciu všetkých členov skupiny a potrebu pomoci,

b) dobrovoľnícka práca seniorov v komunálnej sociálnej politike:

- seniorská rada – funguje pri samospráve, ktorou je aj finančne podporovaná. Venuje sa sociálnej politike pre seniorov a v realizačnej rovine (napr. organizuje spoločenské aktivity seniorov).

c) respitná starostlivosť:

- nákupná služba – dobrovoľníci zabezpečujú nákup imobilným seniorom,
- okrem štátnej a komerčnej domácej starostlivosti existuje ešte dobrovoľnícka domáca pomoc, ktorú organizujú dobrovoľnícke organizácie. Ide o odľahčovaciu službu - dobrovoľník len zastupuje trvalého opatrovateľa na určitý čas alebo pri určitej aktivite - napr. jednodňovom výlete, spoločenskom podujatí, pomoc pri nákupoch, drobných opravách, upratovaní,

d) dlhodobá ústavná starostlivosť pre seniorov - práca dobrovoľníkov sa využíva aj

v opatrovateľských domoch (poskytujú sociálnu starostlivosť) a ošetrovateľských

domoch (poskytujú zdravotnú starostlivosť).

Nemecko

EURAGINFORMATION (napr. 2002a, 2002b) – bulletin medzinárodnej organizácie EURAG informuje o piatich modeloch dobrovoľnej práce: od volených grémií starších ľudí v obciach, cez služby seniorov-expertov až po vzdelávanie vedúcich svojpomocných skupín a trávenie voľného času.

Seniori – dobrovoľníci poskytujú napríklad poradenstvo týkajúce sa napr. bytovej situácie v starobe. V rezidenčných sociálnych službách sa realizuje návštevná služba dobrovoľníkov v domovoch dôchodcov – dobrovoľníci môžu zrealizovať rôzne akcie ako napr. prechádzky v okolí, spoločná návšteva kultúrnych podujatí, návšteva cukrárne...

Spojené štáty americké

Patria v oblasti dobrovoľníctva k najrozvinutejším krajinám sveta.

V USA sa počiatky „novej“ sociálnej politiky pre starších datujú do jari 1963, kedy prezident USA J.F.Kennedy predniesol dôležitú reč o starnutí a jeho dôsledkoch na spoločnosť. Zasadil sa o vznik organizácie National Service Corps, ktorá mala vytvárať príležitosti pre služby starším ľuďom, ale aj ich aktívnu participáciu.

Po rôznych ťažkostiach spojených s presadzovaním seniorskej sociálnej politiky,

v roku 1971 Kongres schválil utvorenie ACTION – strešnej organizácie pre federálne dobrovoľnícke programy. Ich hlavným cieľom je umožniť komunitám, aby uspokojovali svoje lokálne potreby prostredníctvom dobrovoľníckych služieb. Táto organizácia zastrešuje aj nasledujúce programy:

- FOSTER GRANDPARENT PROGRAM (FGP) – ide o najstarší dobrovoľnícky program pre seniorov v USA. Dobrovoľníci 60+ sú akoby prarodičmi detí v nemocniciach, školách, centrách. Pôvodne išlo o to skontaktovať nízkoprájmových seniorov s problémovými deťmi. Dnes v tomto programe pracuje 23 tisíc dobrovoľníkov v 275 projektoch po celej krajine. Ešte stále je určený pre nízkoprájmových seniorov vo veku 60+, ktorých príjem je na úrovni 125% životného minima. Dostávajú štípendium vo výške 2,45 dolára na hodinu, pričom pracujú 20 hodín týždenne (obyčajne päť poľdní).

(http://www.academy.umd.edu/publications/NationalService/senior_service.htm)

- RETIRED SENIOR VOLUNTEER PROGRAM (RSVP) – je federálna dobrovoľnícka organizácia, ktorá sa od roku 1972 usiluje zapájať ľudí vo veku 55+ do komunitných a sociálnych služieb. Zároveň funguje aj ako

poradenské centrum pre potencionálnych dobrovoľníkov-seniorov a organizácie. (<http://www.rsvp.org>)

- SENIOR COMPANION PROGRAM (SCP) – 1973, spája nízko príjmových seniorov (nad 60 rokov) so seniormi, ale aj mladšími dospelými so špeciálnymi potrebami (s mentálnym alebo telesným postihnutím) v ich domácnostiach.

(<http://www.scp.org>)

- VOLUNTEERS IN SERVICE TO AMERICA (VISTA) – program, ktorý sa sústreďuje na pomoc komunitám s nízkymi príjmami, na rozvoji sociálnych a zdravotníckych služieb sa podieľa asi 20% seniorov (55+).

(<http://www.vista.org>)

K zaujímavým dobrovoľníckym organizáciám patria aj:

- Seniors Corps of Retired Executives – od roku 1964, penzionovaní vedúci pracovníci sú poradcami a konzultantmi podnikateľským subjektom,
- Senior Community Service Employment – zúčastňujú sa ho seniori 55+. 75% účastníkov musí byť pod úrovňou životného minima, zvyšok na úrovni 125% životného minima. Seniori pracujú 20 hodín týždenne za 4,25 dolára na hodinu a minimálne ostatné profity. Seniori sa venujú starostlivosti o deti, pracujú s bezdomovcami, zabezpečujú službu „jedlo na kolesách“. Program kombinuje podporu príjmu, pracovné miesto a komunitné služby.
- American Association of Retired Persons (AARP), ktorá bola založená v roku 1958 a v súčasnosti má viac ako 34 miliónov členov. Jej všeobecným cieľom je slúžiť celej spoločnosti zvyšovaním kvality života všetkých ľudí bez rozdielu veku. Veľkú pozornosť asociácia venuje osobám po 50-tom roku veku. Srdcom a dušou asociácie sú práve dobrovoľníci, z ktorých približne polovica sú starobní dôchodcovia.
- National Retiree Volunteer Coalition (NRVC) podporuje užitočné partnerstvo medzi starobnými dôchodcami, ich bývalými zamestnávateľmi

a obcami poskytovaním konzultácií, rozvojovými programami, tréningami a širokým dobrovoľníckym program dobrovoľníkov-seniorov.

- Volunteers of America Elderly Services podporuje zdravie a nezávislosť seniorov a vytvára im príležitosti využívať komunitné zdroje cez dobrovoľníctvo.

Česká republika

Medzi dobrovoľníckymi programami Národného dobrovoľníckeho centra – Hestia je aj Program Senior, ktorý je určený pre zariadenia pracujúce so seniormi.

Uvádzame konkrétny príklad vybraného domova dôchodcov v Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou, v ktorom sa od roku 2001 venujú dobrovoľníctvu. Najväčší počet dobrovoľníkov a najväčšie spektrum činností zahŕňa práve program Senior. Dobrovoľníci sa angažujú predovšetkým v oblasti práce s klientami. K takým činnostiam patrí: sprievod klienta k lekárovi, spoločnosť pri lôžku a prechádzkach, canisterapia, pomoc pri pracovnej terapii, vykonávanie drobných nákupov, práca so skupinou mentálne postihnutých... Časť dobrovoľníkov pomáha organizácii pri spoločenských akciách, s vedením kroniky, šitím a pletením pomôcok pre klientov, vedením čitateľského klubu, či pomoc pri sezónnej výzdobe domova.

Inšpiratívnym je aj koordinátorkou dobrovoľníkov zostavený Program starostlivosti o dobrovoľníkov, ktorý je formou ocenenia snahy a ochoty pomôcť. V rámci programu môžu dobrovoľníci využívať služby domova (pedikúra, kaderníctvo, rehabilitácia, stravovanie v deň práce), zúčastňovať sa spolu s klientami výletov domova a iných akcií pre klientov, ale aj pre pracovníkov domova. Pre dobrovoľníkov sú organizované výlety a spoločenské stretnutia. Súčasťou programu sú pravidelné porady. Koordinátorka nezabúda

ani na poďakovanie za prácu dobrovoľníka napríklad formou drobného darčeka, či kytičky pri príležitosti narodenín. Dobrovoľníci sú poistení. V rámci zariadenia je vypísaná súťaž „Dobroman roku“, ktorej cieľom je oceniť najaktívnejšieho dobrovoľníka. Koordinátorka prihlasuje dobrovoľníkov aj do celoštátneho ocenenia „Křesadlo“.

Za zaujímavú informáciu považujeme aj celkovú výšku finančných prostriedkov vynaložených na organizovanie dobrovoľníctva v tomto domove dôchodcov v roku 2002 – 62 000,- Kč (14 000,- Kč predstavovali sponzorské dary fyzických a právnických osôb, 48 000,- Kč získali z grantu Hestia a Penzijného fondu Českej poisťovne).

2.4 Vývojové trendy v dobrovoľníctve

Súčasnú dobrovoľníctvo charakterizujú aj jeho vývojové **trendy** (Ellis, 1999).

Stále viac ľudí má záujem dobrovoľnícky pracovať v krátkodobých intervaloch. V posledných rokoch ľudia preferujú tzv. jednodňové dobrovoľnícke príležitosti – napr. v USA sa tomuto trendu prispôsobili mnohé organizácie tým, že mesačne vydávajú kalendáre dobrovoľníckych príležitostí, ktorými ľudí informujú a zároveň získavajú najmä pre spoluprácu pri organizovaní rôznych kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí. Do budúcnosti sa teda predpokladá **preferencia krátkodobého a epizódneho dobrovoľníctva**.

Globalizácia a s ňou súvisiace masívne využívanie moderných médií už v súčasnosti ovplyvňuje charakter dobrovoľníctva. Komunikačná sila Internetu prispieva **k medzinárodnej výmene** a umožňuje globálne prepojenie všetkých. V dobrovoľníctve to znamená vytváranie kolegiálnej siete s podpornou výmenou medzi jednotlivými krajinami. V tejto súvislosti je

potrebné počítať aj s vplyvom EÚ najmä na oblasť tretieho sektora (<http://www.euro-volunteer.org/ISSUES>).

Medzinárodná výmena dobrovoľníkov sa v posledných rokoch stala veľmi populárnou aj v krajinách strednej a východnej Európy. Aj zo Slovenskej republiky odchádza čoraz viac mladých ľudí v rámci projektu Európska dobrovoľnícka služba do zahraničia a naopak prichádzajú k nám dobrovoľníci z iných krajín. Tento projekt (podporovaný Európskou úniou) je určený mladým ľuďom a na Slovensku ho realizujú viaceré subjekty, napr. Informačné centrá mládeže, či nezisková organizácia Tabita.

Celosvetovú expanziu dobrovoľníctva potvrdzuje napríklad aj sieť novovznikajúcich dobrovoľníckych centier v strednej a východnej Európe a Ázii – VOLUNTEERNET, či existencia medzinárodných dobrovoľníckych organizácií akými sú napr. svetová organizácia International Association for Volunteer Effort -IAVE (bližšie <http://www.iave.org>) a európske združenie dobrovoľníckych centier The European Volunteer Centre – CEV (<http://www.sme.corporate.skynet.be/cev>).

Vzniklo aj tzv. **virtuálne dobrovoľníctvo** – dobrovoľníci sú reálni, ale služby poskytujú online (cestou emailu a ostatnými internetovými možnosťami). Ukazuje sa, že tento druh dobrovoľníctva je vhodný pre výskum, tvorbu webových stránok, preklad dokumentov, či mentorovanie tínedžerov. Webové stránky predstavujú možnosť nájsť si veľkú paletu dobrovoľníckych príležitostí, umožňujú takmer okamžité spojenie potencionálneho dobrovoľníka s agentúrami, ktoré hľadajú dobrovoľníkov. Internet ale slúži aj agentúram a vedúcim dobrovoľníckych programov, pretože im uľahčuje prehľad v širokom rámci nových zdrojov a informácií a poskytuje priestor pre vzájomnú komunikáciu. V prílohách práce uvádzame niekoľko adries webových stránok.

Dobrovoľníctvo ako **sociálny fenomén** prechádza aj ďalšími, často radikálnymi **zmenami**, vďaka ktorým sa inovuje jeho podoba (<http://www.nanhawthorne.com/volunteers/trends.htm>):

Na jednej strane **stále viac ľudí dobrovoľnícky pracuje**, na druhej strane sa typickí **dobrovoľníci podstatne zmenili**. Dnešní dobrovoľníci sú často zamestnaní, musia si plánovať čas, a preto majú často záujem o jednorázové alebo krátkodobé dobrovoľnícke príležitosti.

Mení sa aj ich **motivácia**: viac sa zameriavajú na to, čo chcú robiť, využívajú dobrovoľníctvo aj na podporu kariéry. Popri „starej“ interpretácii dobrovoľníckej práce, ktorá považovala angažovanosť v dobrovoľníctve za tradičnú súčasť života v spoločnosti, založenú na kresťanskej bratskej láske, ľudskosti a triednej solidarite (Angažujem sa, lebo to robili už moji rodičia a je to správne.) sa objavuje jej „**nová**“ **interpretácia**. Tá sa spája s osobným záujmom jednotlivca, je motivovaná osobnými skúsenosťami. Angažovanosť týchto ľudí je viac „biografizovaná“, čiže závislá od určitých životných fáz a z nich vyplývajúcich požiadaviek a možností v rámci situácie, v ktorej sa v danom momente nachádzajú.

Stúpa politická podpora dobrovoľníctva a pribúda legislatíva upravujúca tento sektor.

V súčasnosti sa **dobrovoľnícky programový manažment** stal etablovanou profesiou.

Posledné dve desaťročia pozorujeme v sociálnych štátoch **ovplyvňovanie dobrovoľníctva feminizmom, environmentalizmom a ochranou ľudských práv**. Tento vplyv sa ukazuje v kreovaní nových dobrovoľníckych organizácií a hnutí, ktoré sú často atraktívne pre mladú generáciu.

Na druhej strane **dobrovoľníctvo** na celom svete ovplyvňuje starnutie populácie a zmeny, ktoré tento demografický trend so sebou prináša. Z tohto dôvodu vzrastá podiel seniorov – dobrovoľníkov.

3 DOBROVOENÍCTVO SENIOROV V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

Dobrovoľníctvo nachádza uplatnenie aj v sociálnej sfére. **Sociálnu sféru** tvorí niekoľko základných oblastí – jednou z nich je **sociálna oblasť**, do ktorej zaraďujeme problematiku zamestnanosti a sociálnych vecí (bližšie napr. Strieženec, 1999). Súčasťou tejto oblasti sú **sociálne služby**, ktoré predstavujú širokú paletu dobrovoľníckych príležitostí.

V sociálnych štátoch sa už niekoľko desaťročí považuje **dobrovoľníctvo** za jednu z hybných síl rozvoja sociálnych služieb. Zapojenie dobrovoľníkov vytváraním tzv. dobrovoľníckeho programu v jednotlivých organizáciách a inštitúciách sa považuje za nevyhnutné a potrebné. Poskytovatelia sociálnych služieb si uvedomujú aj ďalší podstatný moment a to, že organizovaním dobrovoľníckej práce vykonávajú ďalšiu sociálnu službu. Potvrdením tohto tvrdenia je okrem iných zdrojov aj príspevok

V. Kováčovej (1999, s. 89-91), v ktorom objasňuje podstatu dobrovoľníctva pre občanov s ťažkým zdravotným postihnutím. Uvedená **dualita dobrovoľníctva** je podstatná pre pochopenie významu dobrovoľníctva v sociálnych službách.

Napriek tomu, že zapojenie dobrovoľníkov je **nákladnou investíciou** (z časovej, ekonomickej i ľudskej stránky), prináša **zisk** v podobe vyššej kvality poskytovaných služieb a efektívnejšej komunikácie vo vnútri organizácie – manažment, personál, dobrovoľníci, klienti - ale aj smerom navonok – ku komunite. Prínos dobrovoľníckej práce v sociálnych službách spočíva aj (Kováčová – Matulayová, 2003, s. 105):

- v ich humanizácii,
- vo flexibilnom uspokojovaní potrieb klientov,
- posilnení nezávislého života klientov,
- poskytovaní alternatívnych riešení (napr. pri trávení voľného času).

Vytvorenie a organizovanie dobrovoľníckeho programu vyžaduje **od organizácie prekonanie mnohých bariér** a to na strane jej manažmentu

(požiadavka efektívnej organizácie práce, obava z rizika úrazu) i zamestnancov (obava z ďalších nárokov, z konkurencie, z problémových situácií).

Ďalšími bariérami sú: nízka informovanosť o prínosoch dobrovoľníctva v sociálnych službách, neochota inovovať doterajší systém práce, príp. názor, že u nás nie sú záujemci o dobrovoľníctvo.

Prekonávanie uvedených bariér predovšetkým v zariadeniach sociálnych služieb, ktoré sú zriaďované a spravované verejnou správou bude podľa nášho názoru postupovať s prebiehajúcimi reformnými procesmi v sociálnych službách. Zapojenie dobrovoľníkov do tohoto systému totiž považujeme vzhľadom na uskutočňovanú reformu sociálnych služieb (bližšie v subkapitole 1.3) za **jeden z trendov sociálnych služieb**.

Pri spracovaní tejto kapitoly sme vychádzali nielen z dostupnej odbornej literatúry (podotýkame, že k danej problematike existuje len veľmi málo slovenskej pramennej literatúry), ale predovšetkým z našich skúseností z organizovania dobrovoľníctva študentov odborov sociálna práca a sociálna pedagogika Pedagogickej fakulty Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici v sociálnych službách a konzultácii s odborníkmi, ktorí sa dlhodobo venujú dobrovoľníctvu.

3.1 Manažment dobrovoľníctva v sociálnych službách

Cieľom tejto subkapitoly je načrtnúť základné otázky manažmentu dobrovoľníctva z pohľadu sociálneho andragóga, resp. sociálneho pracovníka a vymedziť postavenie a úlohy dobrovoľníkov v sociálnych službách vo vzťahu k zamestnancom.

Poskytovateľ sociálnych služieb, ktorý začne uvažovať o zapojení dobrovoľníkov by sa mal zoznámiť aspoň so základmi manažmentu dobrovoľníctva.

Úspešný dobrovoľnícky program je charakteristický týmito znakmi:

(<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/factshts/fs7e.htm>)

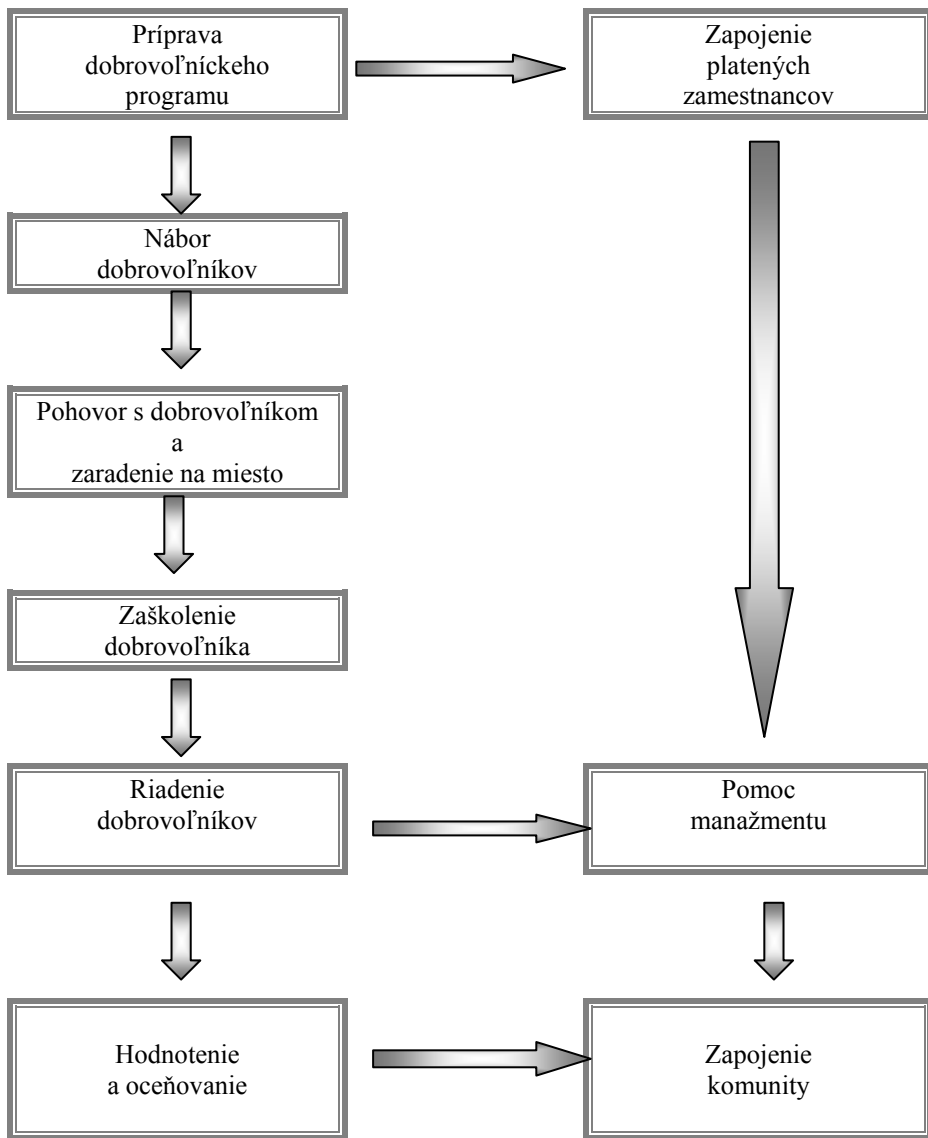
- čitateľnosť: seniori by sa mali identifikovať s potrebou programu a demonštrovať pripravenosť zapojenia doň,
- zameranie na úsilie: program má byť zameraný na pomoc komunite,
- pozitívny prístup založený na hodnotách,
- časové plánovanie a hodnotenie,
- tesné partnerstvo s komunitou,
- rast vo vedení organizácie – hľadanie efektívnych praktík v administratíve a využívaní zdrojov,
- promptné a efektívne rozhodovanie v interných otázkach, manažovanie programu kompetentným plateným koordinátorom,
- efektívne hľadanie podpory a lobbovanie v komunite,
- kreatívne získavanie zdrojov.

Dobrovoľnícky program sa člení do určitých fáz.

Ak má byť dobrovoľnícky program efektívny, musí byť komplexný, tj. musí zahŕňať všetky vyššie uvedené fázy. V tejto subkapitole (aj vzhľadom na rozsah) len načrtujeme najzávažnejšie úlohy, otázky a problémy jednotlivých fáz dobrovoľníckeho programu. V nasledujúcej časti uvedieme špecifiká dobrovoľníckych programov pre seniorov.

Sociálny andragóg, prípadne sociálny pracovník nachádza uplatnenie vo všetkých fázach dobrovoľníckeho programu. Splňa všetky predpoklady k tomu, aby mohol byť jeho koordinátorom.

Schéma 1 Fázy dobrovoľníckeho programu



Plánovanie dobrovoľníckeho programu

Pred zapojením dobrovoľníkov by v organizácii mali byť zodpovedané mnohé **otázky**. K základným patria najmä:

- vyjasnenie očakávaní zamestnancov od zapojenia dobrovoľníkov, tj. nielen ich potreba a prínosy, ale aj prípadných problémov a rizík (súvisí s vyjasnením postojov zamestnancov k myšlienke zapojiť dobrovoľníkov),
- kalkulácia nákladov na zapojenie dobrovoľníkov a to nielen finančných a materiálnych, ale najmä nárokov na zamestnancov,
- riadenie dobrovoľníkov (určenie koordinátora programu, úloh jednotlivých zamestnancov a dobrovoľníkov, komunikačné toky, edukácia apod.),
- plánovanie a príprava jednotlivých etáp dobrovoľníckeho programu.

Organizácia sa v tejto etape nezaobíde bez **informácií o dobrovoľníctve**, ktoré môže získať vlastnou aktivitou poverených zamestnancov (napr. štúdium literatúry, vlastné skúsenosti z dobrovoľníctva), ale aj nadviazaním kontaktu s inou organizáciou, ktorá má skúsenosti so zapojením dobrovoľníkov, príp. s organizáciou, ktorá sa venuje vzdelávaniu v tejto problematike. V mnohých krajinách existujú dobrovoľnícke centrá, ktoré poskytujú komplexné služby – od edukácie zamestnancov cez pomoc vo všetkých fázach dobrovoľníckeho programu až po edukáciu dobrovoľníkov.

Osobitne závažnou otázkou je **príprava pracovného miesta dobrovoľníka**. Jej súčasťou je nielen premyslenie pracovnej náplne dobrovoľníka, ale napr. aj vytvorenie materiálnych podmienok (pracovný stôl, skrinka na osobné veci apod.).

Platený personál by si mal osvojiť predstavu, že dobrovoľníci sú rovnako dôležitou súčasťou tímu ako oni sami. Zároveň by mal rešpektovať práva a byť informovaný o povinnostiach dobrovoľníkov. Otázkou **práv dobrovoľníkov** sa zaoberala napríklad Americká asociácia starobných dôchodcov (American Association of Retired Persons – AARP) v roku 1985 spracovaním Bill of Rights - Listina práv (Glanz,1994, s.276-278), ku ktorým patrí napr. právo na

vedenie a usmerňovanie, na rovnaké zaobchádzanie ako s plateným zamestnancom, právo dobrovoľníka vedieť o organizácii toľko, koľko je len možné – o jej politike, ľuďoch, programoch, právo na tréning (zaškolenie) a na kontinuálne vzdelávanie pre danú prácu a ďalšie.

Zaškolenie zamestnancov do dobrovoľníckeho programu

Pred zapojením dobrovoľníkov je potrebné, aby boli všetci **zamestnanci informovaní** najmä o:

- dôvodoch pre prácu s dobrovoľníkmi a jej očakávaných prínosoch,
- pracovnej náplni koordinátora dobrovoľníckeho programu,
- pracovnej náplni dobrovoľníkov,
- očakávaniach manažmentu od zamestnancov,
- jednotlivých fázach dobrovoľníckeho programu.

Zaškolenie môže prebiehať hromadnou formou, prednáškou spojenou s posterami a diskusiou. Vychádzajúc z našich skúseností navrhujeme, aby mal uvádzané informácie každý zamestnanec aj v písomnej podobe.

Považujeme za vhodné, poskytnúť zamestnancom určitý čas na ich spracovanie a následne ich vyzvať k diskusii. Jej cieľom má byť odstránenie, príp. zníženie obáv zamestnancov a dôkladná príprava prostredia pre nastupujúcich dobrovoľníkov.

Je dôležité, aby zamestnanci chápali potrebu (a dostávali aj príležitosti) aktívneho prístupu k zapojeniu dobrovoľníkov. Efektívny dobrovoľnícky program nemôže fungovať bez participácie zamestnancov v jeho jednotlivých fázach.

V prípade prebiehajúceho dobrovoľníckeho programu je potrebné periodicky venovať ďalšiu pozornosť edukácii personálu. Novoprijatí zamestnanci by mali byť vždy zaškolení.

Nábor dobrovoľníkov

Získavanie nových dobrovoľníkov patrí v zahraničnej odbornej literatúre k podrobne rozpracovaným otázkam, pretože aj od neho závisí, ako dlho a efektívne budú dobrovoľníci pracovať. Jednou z tienistých stránok využívania dobrovoľníkov je totiž ich fluktuácia, ktorá je čoraz častejšia ako vyplýva z trendov v dobrovoľníctve.

Existujú rôzne **formy náboru**, napr. hromadný a cieľený (Mydlíková, 2002, s. 17).

Úspešnosť náboru je podľa našich skúseností podmienená plánovaním a prípravou na získavanie dobrovoľníkov. Organizácie môžu v zásade uplatniť **dve stratégie realizácie náboru dobrovoľníkov**:

- a) využiť služby dobrovoľníckeho centra, resp. organizácií, ktoré sa venujú dobrovoľnej a dobrovoľníckej práci (cirkevné spoločenstvá, spolky, apod.),
- b) zabezpečiť nábor dobrovoľníkov vlastnou aktivitou.

Ak sa organizácia rozhodne zabezpečiť získavanie nových dobrovoľníkov vlastnými silami, je dôležité, aby tejto otázke venovala adekvátnu pozornosť pri plánovaní dobrovoľníckeho programu.

Efektívny nábor predpokladá orientáciu v problematike motivácie ľudí pre dobrovoľnícku angažovanosť a starostlivé monitorovanie potencionálnych dobrovoľníkov v príslušnej lokalite.

Osvedčenou taktikou získavania dobrovoľníkov je **medializácia dobrovoľníctva**. Jej cieľom je nielen informovať o dobrovoľníctve a ponúkať dobrovoľnícke príležitosti, ale aj zatriktívniť dobrovoľníctvo poukázaním na jeho prínosy pre potencionálneho dobrovoľníka i spoločnosť.

Napriek stále vzrastajúcej úlohe médií v našich životoch, najefektívnejšou taktikou získavania ľudí pre dobrovoľníctvo je **osobný a priamy kontakt** s nimi. Ukazuje sa mimoriadna účinnosť participácie existujúcich dobrovoľníkov na náboch. Najdôležitejšou súčasťou informácií, ktoré

poskytujeme potencionálnemu dobrovoľníkovi sú konkrétne a presné informácie o druhu práce, požadovaných spôsobilostiach, nárokoch na čas a zodpovednosti.

Za vhodnú súčasť náboru dobrovoľníkov považujeme **umožnenie návštevy v organizácii** – záujemca má možnosť zoznámiť sa aspoň s niektorými zamestnancami či klientami, spoznať priestorové a materiálne vybavenie zariadenia. Vytvára si tak prvý dojem, ktorý považujeme za dôležitý pre následné fázy jeho dobrovoľníckej aktivity.

Pohovor s dobrovoľníkom a zaradenie na pracovné miesto

Ak jednotlivec prejaví záujem o dobrovoľnícku prácu v organizácii, mal by v krátkom čase s ním koordinátor programu realizovať **pohovor**.

Jeho cieľom je vyjasnenie kľúčových otázok súvisiacich so zaradením uchádzača na konkrétne pracovné miesto. Patria sem také **otázky** ako napr. pracovná náplň a časový rozsah práce, práva a povinnosti dobrovoľníka, náhrada výdavkov spojených s dobrovoľníckou prácou, komunikácia s koordinátorom programu apod.

V súčasnosti v Slovenskej republike absentuje príslušná legislatíva, ktorá by upravovala postavenie dobrovoľníka. Napriek tomu navrhujeme, aby došlo k podpísaniu dohody medzi organizáciou a dobrovoľníkom, ktorá bude obsahovať všetky kľúčové otázky.

Medzi dobrovoľníkom a organizáciou vzniká občiansko-právny vzťah, ktorý je možné upraviť príkaznou zmluvou podľa § 724 a nasl. Občianskeho zákonníka alebo inominátnou zmluvou (nepomenovanou) podľa § 51 Občianskeho zákonníka (Mydlíková, 2003, s. 68).

Zaškolenie dobrovoľníkov

Dobrovoľník na začiatku svojej aktivity v organizácii prechádza podobnými etapami adaptácie ako platený personál. **Priebeh a výsledok adaptácie** je

determinovaný nielen osobnosťou dobrovoľníka, ale aj správaním zamestnancov a ďalších dobrovoľníkov.

Je dôležité, aby bol niekto poverený **dočasným tuteurstvom** nad novým dobrovoľníkom. V tejto funkcii sa výborne osvedčili „starší“ (z hľadiska dĺžky pôsobenia) dobrovoľníci.

Osvedčeným prostriedkom dobrej adaptácie je zaškolenie dobrovoľníkov, ktorého cieľom je napomôcť dobrovoľníkovi k osvojeniu si základných pracovných postupov pri riešení zverených úloh. Kvalitné zaškolenie sa okrem iného okamžite prejavuje v znížení obáv dobrovoľníka a posilnení jeho sebadôvery – čo je dôležitý predpoklad pre jeho úspešné pôsobenie v organizácii.

Riadenie dobrovoľníkov

Naše skúsenosti s organizovaním dobrovoľníckej práce študentov nás vedú k tvrdeniu, že je ľahšie získať nového dobrovoľníka ako udržať existujúceho.

Je len logické, že organizácia musí počítať **s prirodzeným úbytkom** dobrovoľníkov - časť z nich ukončuje svoju aktivitu zo subjektívnych dôvodov (najčastejšie zdravotný stav, presťahovanie, rodinné či osobné problémy).

Nám ide o ostatných dobrovoľníkov, ktorí končia s aktivitou v zariadení z dôvodu nespokojnosti s ich postavením v organizácii. Tvrdíme, že zotrvanie dobrovoľníkov v organizácii (po dobu trvania určitej aktivity zariadenia, či všeobecne aspoň po dobu jedného roka) je vo veľkej ovplyvňovanej aj **kvalitou ich riadenia**.

Jeho súčasťami sú najmä:

- pravidelná komunikácia s povereným zamestnancom, ktorý priamo spolupracuje s dobrovoľníkom a koordinátorom programu,
- premyslené a vhodné podporovanie a oceňovanie práce dobrovoľníka,
- kontinuálna edukácia dobrovoľníkov a personálu.

Podcenenie niektorej z týchto zložiek má podľa našich skúseností za následok urýchlenie odchodu dobrovoľníka z organizácie.

Vzhľadom na náklady (finančné, materiálne a najmä ľudské) je snahou každého koordinátora dobrovoľníckeho programu vytvoriť určité stabilnejšie jadro dobrovoľníckeho tímu. Z týchto dôvodov vyhľadáva vhodných dobrovoľníkov pre určité pozície (napr. tútora, organizátora, iniciátora, mediátora apod.). Mal by si uvedomovať, že **dlhodobú angažovanosť dobrovoľníkov** ovplyvňujú (Mydlíková, 2002, s. 39-41):

- objektívne faktory: definovaná rola, pozícia, hodnotenie, rast dobrovoľníka,
- subjektívne faktory: čas, energia, schopnosti dobrovoľníka, jeho motivácia, emotivita, identifikácia s poslaním organizácie.

V tomto kontexte sú za významný faktor udržateľnosti dobrovoľníkov považované ich vzťahy k zamestnancom a naopak. Často sú to totiž platení pracovníci, ktorí sú zdrojom problémov spojených s dobrovoľníckym programom.

K reakciám zamestnancov na zapojenie dobrovoľníkov môže patriť aktívne odmietanie, či pasívny odpor. Ďalší zamestnanci napr. môžu byť neschopní dobrovoľníka tvorivo využiť, či efektívne mu naplánovať prácu.

Príčinou takýchto reakcií sú zvyčajne **obavy zamestnancov** (McCurley-Lynch, 2000, s. 88), ktoré môžu mať organizačný charakter (napr. z nespoľahlivosti dobrovoľníkov, možných komplikácií) alebo osobný charakter (napr. vyššie pracovné zaťaženie, strata kontroly či zamestnania).

Dôležitou úlohou koordinátora dobrovoľníkov sa tak stáva znižovanie anxiety zamestnancov budovaním dôvery, atmosféry akceptácie a spoluvytváraním podmienok pre vhodnú komunikáciu medzi zamestnancami a dobrovoľníkmi.

Efektívne riadenie dobrovoľníkov v organizácii predpokladá „**trojstrannú komunikáciu** medzi zamestnancom, dobrovoľníkom a koordinátorom dobrovoľníkov. Tento systém vyžaduje od koordinátora dobrovoľníckeho programu, aby spolupracoval nielen s dobrovoľníkmi, ale aj s plateným personálom a zároveň, aby si uvedomil, že základnú líniu manažmentu tvorí zamestnanec a dobrovoľník“ (McCurley-Lynch, 2000, s. 87).

Hodnotenie a oceňovanie dobrovoľníctva

Priebežné a pravidelné hodnotenie a oceňovanie dobrovoľníckej práce má nepochybne význam pre obe strany – pre organizáciu i dobrovoľníkov.

Túto fázu dobrovoľníckeho programu považujeme za závažnú najmä vo vzťahu k jeho kvalite a ďalšiemu rozvoju.

Podobne ako v predchádzajúcich etapách, aj tu je potrebné angažovať všetkých zainteresovaných – zamestnancov, dobrovoľníkov, klientov aj sponzorov. Oceňovanie práce dobrovoľníkov môže mať veľa pôdob (organizovanie spoločenských podujatí, možnosť využívať služby zariadenia, rôzne typy cien, certifikátov, malé darčeky, oslavy narodenín dobrovoľníka, tréningy ...). Dôležitá je kontinualnosť oceňovania, tj. aby nebolo formálne a jednorázové. S dobrovoľníkmi je potrebné zaobchádzať ako s profesionálmi, personalizovať ich prácu a vyhodnocovať jej hodnotu.

Ocenenie silných stránok a úspechov existujúceho programu a poznanie jeho problémov sa tak stáva kľúčom k dosiahnutiu jeho vyššej efektivity a udržateľnosti.

3.2 Seniori – špecifická skupina dobrovoľníkov

Postupne sa do dobrovoľníckej práce zapája čoraz väčší počet ľudí. V ostatných dvoch dekádach minulého storočia k výrazným trendom

v dobrovoľníctve patria aj **tzv. nové typy dobrovoľníkov** (McCurlley-Lynch, 2000, s.8-9), ku ktorým patria aj dobrovoľníci v starobnom dôchodku.

Cieľom tejto subkapitoly je objasniť základné špecifiká manažmentu seniorov – dobrovoľníkov v sociálnych službách. Osobitnú pozornosť venujeme predpokladom zapojenia seniorov do dobrovoľníctva, hodnoteniu prínosov dobrovoľníctva, motivácii seniorov k angažovanosti v dobrovoľníctve v sociálnych službách a faktorom udržateľnosti dobrovoľníckych programov.

Predpoklady zapojenia seniorov do dobrovoľníctva

Východisko manažmentu dobrovoľníctva seniorov predstavuje poznanie špecifik starnutia a staroby (stručne sme ich charakterizovali v subkapitole 1.4) a poznanie základov efektívneho manažmentu dobrovoľníckeho programu (základné otázky sme charakterizovali v subkapitole 3.1).

Seniori sú diverzifikovanou časťou populácie (podobne ako jej ostatné časti). Programy a služby, ktoré k nim smerujú majú zodpovedať ich rôznym potrebám. Projekt teda nemôže byť vytvorený pre všetkých a všetko. Je potrebná citlivosť pre variabilitu záležitostí a multidisciplinárne prístupy podpory. **Osobitnú pozornosť**

sa odporúča venovať (<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/factshts/fs1e.htm>):

- programom, ktoré „križujú“ všetkými vekovými skupinami – pomáhajú porozumeniu, znižujú stigmatizáciu starších,
- rozdielom medzi mužmi a ženami – ženy majú odlišné životné starosti ako muži, často potrebujú podporu (keďže sú aj opatrovatelkami),
- niektorým osobitným skupinám – negramotní a nízko príjmoví seniori, osamelí seniori, príslušníci etnických minorít...

Seniorské dobrovoľnícke programy (<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/factshts/fs1e.htm>) sú „postavené na takých etických hodnotách a princípoch, akými sú dôstojnosť človeka, sebaúcta, rešpekt k iným,

spravodlivosť, rovnosť, súcit. Seniori majú v dobrovoľníckom programe príležitosť podporiť tieto **hodnoty a princípy** (ktoré sú zároveň základnými prvkami akejkoľvek osobnej kvality života):

- odovzdaním zručností a vedomostí mladším generáciám (satisfakcia),
- spomínaním – príležitosť hovoriť o starých časoch,
- pokračovaním v zmysluplnej rutine (rutina poskytuje štruktúru a poriadok v našich životoch a dáva nám zmysel pre cieľ).“

Efektívne programy pre seniorov vyžadujú, aby seniori prevzali vedenie v definovaní ich potrieb, nachádzaní riešení a kontrole programu. Jedným z dôležitých predpokladov úspešnosti seniorského dobrovoľníckeho programu je **aktívna účasť seniorov** v pozíciách iniciátorov, plánovačov, organizátorov, mentorov... (<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aims/pubs/factshts/fs4c.htm>).

Organizácia, ktorá má záujem zapojiť seniorov do dobrovoľníckeho programu by mala (<http://www.ivr.org.uk/potential.htm>):

- hľadať konštruktívne alternatívy ich využitia,
- poskytovať ochranu dobrovoľníkov na individuálnej báze,
- podporovať seniorov vysvetľovaním ich kompetentnosti k dobrovoľníctvu,
- uskutočňovať tréningy a poskytovať podporu k ich individuálnemu využívaniu ich spôsobilostí a kapacít.

Základnými podmienkami efektívneho dobrovoľníckeho programu sú ďalej:

- jeho starostlivá príprava,
- podpora manažmentu a väčšiny zamestnancov,
- poverenie vhodného zamestnanca funkciou koordinátora.

Časť seniorov **nemá záujem** o dobrovoľnícku prácu. Základnými **príčinami** sú:

- zlý zdravotný stav,
- plnenie rodinných úloh,
- nedostatok času,
- presťahovanie.

Radková (2001, s. 93-94) identifikovala a typologizovala **bariéry zapojenia** seniorov do dobrovoľníckych aktivít. Bariéry rozlíšila na:

- „vonkajšie: neinformovanosť, nik ich neoslovil, chýba im spontánnosť a iniciatíva, myslia si, že o nich nie je záujem...,
- generačné: neprispôsobivosť ľudí v ich okolí, neochota mladých spolupracovať so starými, absencia pozitívnych vzorov v ich vekovej skupine,
- vnútorné: osamelosť, malá komunikatívnosť...,
- zdravotné a sociálne: vysoký vek, zdravotný stav, osobné sociálne problémy“.

Podľa nášho názoru je možné vo všeobecnosti deliť bariéry na vonkajšie (sem zaraďujeme aj generačné) a vnútorné (tu zaraďujeme aj zdravotné a sociálne).

Koordinátor dobrovoľníckeho programu by mal rozumieť obavám potencionálnych a začínajúcich dobrovoľníkov a venovať osobitnú pozornosť ich odstraňovaniu.

U záujemcov o účasť v dobrovoľníckom programe ide o súčasť náboru dobrovoľníkov, u začínajúcich dobrovoľníkov ide o súčasť ich adaptácie na pracovné miesto.

Časť **obáv seniorov** vyplýva z pre nich neznámej klientely, práce, s ktorou nemajú skúsenosti, z lokality, ktorú dobre nepoznajú (McCurlley – Lynch, 2000, s. 36), prípadne z nedôvery vo vlastné schopnosti a sily. Všetky tieto

obavy sú prirodzené pre všetkých dobrovoľníkov, ale pre seniorov môžu byť základnou príčinou nezapojenia sa do programu, príp. zdrojom ich problémov v procese adaptácie.

Hodnotenie prínosov dobrovoľníctva

Evaluácia dobrovoľníckeho programu má význam pre jeho úspešný priebeh a ďalší rozvoj. Jej súčasťou je aj **hodnotenie prínosov dobrovoľníctva** a to pre organizáciu aj dobrovoľníka. Získané výsledky sa najčastejšie využívajú pri náboře nových a riadení existujúcich dobrovoľníkov a pri medializácii a získavaní zdrojov.

Seniori sú ideálni dobrovoľníci pre organizácie pre ich schopnosti, zručnosti a skúsenosti. Prednosťou tejto skupiny dobrovoľníkov je, že majú viac času ako iní dobrovoľníci a sú loajálni (<http://www.ivr.org.uk/age.htm>).

Na druhej strane **dobrovoľníctvo seniorom pomáha** nachádzať zmysel života a sebaúctu odovzdávaním bohatých skúseností, prekonávať izoláciu a má pozitívny vplyv na ich telesné a duševné zdravie (<http://www.ivr.org.uk/age.htm>). Umožňuje seniorom zostať sociálne aktívnymi – naplňa ich sociálne potreby, „prináša im pocity zážitkov úspechu, robí ich vnútorne silnými, vedie k spokojnému a naplnenému životu“ (Maddox, 1987, s. 685) a tak aj týmto spôsobom zvyšuje kvalitu ich života. K ďalším prínosom patrí aj získavanie nových informácií a poznatkov, ktoré okrem iného prispievajú k lepšej orientácii seniora v modernej spoločnosti (<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/factshts/fs1e.htm>).

Spolupráca so seniormi – dobrovoľníkmi prináša aj **určité problémy**, ktoré vyplývajú zo špecifik staršieho veku. E. Mydlíková a kol. (2002, s. 12) ich chápu ako nevýhody a zaraďujú k nim: zdravotné problémy, tvrdohlavosť, presvedčenie „všetko viem a všetko poznám“, slabšiu výkonnosť, zúženie záujmov, únavu, zatrpknutosť, životnú rezignáciu... Viaceré z uvedených

nevýhod sa podľa nášho názoru nevzťahujú len na seniorov, najmä tie, ktoré označujú určitý osobnostný rys. Ostatné nevýhody vnímame ako možné problémy, ktoré by mal koordinátor dobrovoľníkov identifikovať a spolupracovať so seniorom na ich eliminácii, či aspoň zmiernení. V krajnom prípade – ak dochádza k ohrozeniu záujmov klientov či organizácie – je potrebné ukončiť spoluprácu s dobrovoľníkom.

Motivácia seniorov k dobrovoľníckej práci v sociálnych službách

Poznanie potrieb a motívov potencionálnych a existujúcich dobrovoľníkov zásadným spôsobom ovplyvňuje predovšetkým získavanie a udržiavanie dobrovoľníkov.

Individuálna motivácia seniorov zapojiť sa do dobrovoľníckeho programu je veľmi rôznorodá. Napriek tomu ich je možné kategorizovať do **základných typov** (Frič a kol., 2001):

1. konvenčná či normatívna motivácia,
2. recipročná motivácia,
3. nerozvinutá motivácia.

Seniori deklarujú motívy, ktoré sa dajú zaradiť do všetkých uvedených typov motivácie. **Najčastejšie** sa v tejto skupine stretávame s **normatívnou motiváciou**. Seniori uznávajú morálne normy spoločnosti, ktoré sa opierajú o princípy kresťanskej morálky a predstavy o správnom spôsobe života príslušnej vrsty obyvateľstva. Sú presvedčení, že je správne a potrebné pomáhať druhým. Mnohí chcú spoločnosti vrátiť to, čo do nich vložila. Deklarujú aj snahu prispieť k pozdvihnutiu morálky v spoločnosti.

Mnohí seniori chápu dobrovoľníctvo nielen ako príležitosť spraviť niečo pre spoločnosť, či druhých ľudí, ale aj pre seba samého. Ich motivácia je založená na **reciprocite** – očakávajú aj prínosy pre seba, napr. v podobe nových kontaktov, zážitkov, skúseností a poznatkov či ako príležitosť užitočne stráviť voľný čas, realizovať sa, zostať aktívni, odovzdávať nadobudnuté vedomosti.

U časti dobrovoľníkov pozorujeme pri rozhodovaní iba niektoré prvky, ako napr. dôvera organizácii, pre ktorú by mali pracovať, presvedčenie o zmysluplnosti dobrovoľníckej práce v konkrétnom prípade apod. – túto motiváciu považujeme za **nerozvinutú**.

Antrušín (2002, s. 5) uvádza tri motívy pre dobrovoľnícku činnosť:

1. Želanie stať sa strane potrebných – často altruizmus, solidarita.
2. Seberealizácia – využitie vlastného talentu, tvorivá práca. Predtým vždy chýbal čas na koničky, záľuby... a teraz sa im starší ľudia môžu venovať podľa svojich želaní. Vystávajú možnosti nadviazať na predchádzajúce pracovné aktivity, ďalej sa vzdelávať, či kompenzovať si určité straty.
3. Dobrovoľnícka práca môže potrebným, ale aj dobrovoľníkom dopĺňať rodinné siete. Byť dobrovoľne činným v sociálnej oblasti je niečo iné, ako sám si pomôcť. Starší ľudia pomáhajú iným starším a tým si sami pomáhajú.

Monk a Cryns (1974) zistili, že starší dobrovoľníci sú vyššie vzdelaní, majú zmysel pre lokálpatriotizmus, majú informácie o zdrojoch komunity, sú finančne zabezpečení, permanentne majú záujem o seniorské otázky, sú v dobrom zdravotnom stave a majú záujem o pomoc iným.

Pri získavaní nových dobrovoľníkov je vhodné vychádzať zo známych **najčastejších dôvodov rozhodnutia seniorov** stať sa dobrovoľníkom nejakej organizácie (upravené – <http://www.ivr.org.uk/age.htm>):

- presvedčenie seniora, že dobre využije skúsenosti a schopnosti,
- organizácia má dobrú reputáciu, senior sa chce stať jej súčasťou,
- poznanie organizácie z krátkodobého dobrovoľníctva,
- ponuka organizácie stať sa ich dobrovoľníkom.

Za najefektívnejšiu cestu získavania dobrovoľníkov sa **považuje priame oslovanie seniorov** s ponukou účasti v konkrétnych dobrovoľníckych programoch. Mimoriadne sa osvedčuje využívanie existujúcich dobrovoľníkov.

Tento spôsob je síce náročný na čas, prípravu a flexibilitu, o to je ale úspešnejší.

Dôležitý je aj **osobný kontakt a osobný vzťah s kľúčovými osobnosťami v komunite, so skupinami, ktoré sa týkajú seniorov.**

K ďalším osvedčeným **taktikám** patrí (<http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/factshts/fs4e.htm>):

- povzbudzovanie – ubezpečiť seniorov, že sú dôležití členovia komunity, ktorých skúsenosti a zručnosti sú užitočné,
- vysvetľovanie – znižovať napätie (obavy), zúčastňovať sa dobrovoľníckych projektov vysvetľovaním špecifických úloh,
- poukazovanie na výsledky, ktoré sa dosiahli, diskutovať o nich,
- využívanie masmédií v rámci propagácie dobrovoľníctva, zvyšovania informovanosti i inzercie potreby dobrovoľníkov pre konkrétne organizácie,
- ponúkание takých činností, ktoré zodpovedajú možnostiam seniorov,
- organizovanie zaujímavých podujatí napr. kultúrnych a športových, alebo kampaní (napr. Stráv inak deň – „Make a different day“).

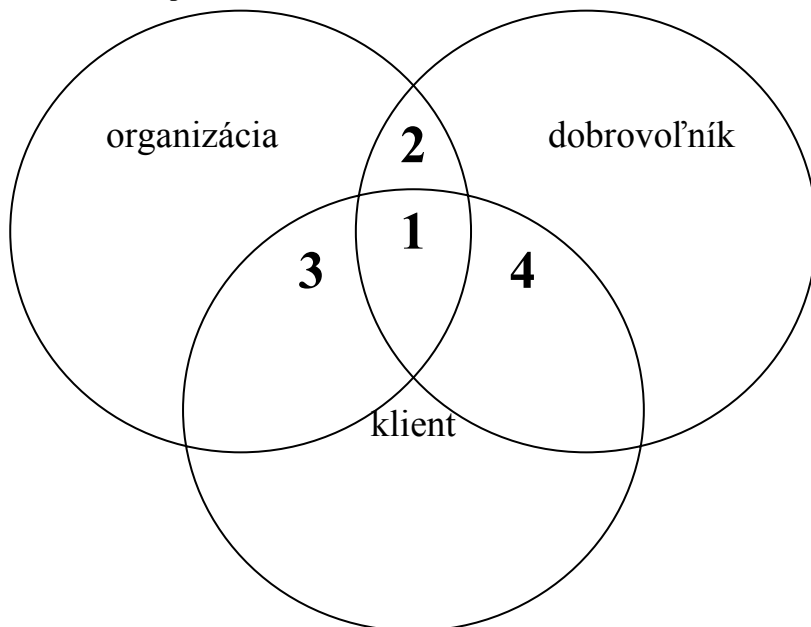
Pochopenie motivácie dobrovoľníka je mimoriadne dôležité pre jeho prijatie do dobrovoľníckeho tímu a aj pre zaradenie na konkrétne pracovné miesto.

Pre určité typy dobrovoľnej pomoci musí existovať obmedzenie prístupu k ich vykonávaniu. K **nevhodným, niekedy až nebezpečným motívom** podľa Vitoušovej (1998) patrí napr.:

- osamelosť a z nej prameniaca túžba po priateľstve,
- pocit vlastnej dôležitosti, nenahraditeľnosti,
- súciti vedúci k degradácii klienta,
- neprimeraná a zbytočná zvedavosť,
- služba prameniaca z pocitu povinnosti.

Úlohou koordinátora dobrovoľníkov je, aby sa už pri prvom pohovore s potencionálnym dobrovoľníkom zaoberal touto náročnou otázkou a vylúčil takúto nevhodnú motiváciu. Neprijatie uchádzača je veľmi citlivou otázkou.

Schéma 2 Pochopenie motivácie dobrovoľníka



Legenda:

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| 1 Ideálna zhoda | 3 Náznak možnej spolupráce |
| 2 Dobrá príležitosť | 4 Nebezpečná zóna |

Zdroj: McCurley-Lynch, 2000, s.6-7.

Udržateľnosť dobrovoľníckeho programu

Udržateľnosť dobrovoľníckeho programu **definujeme** ako schopnosť jeho koordinátora

(v spolupráci s manažmentom organizácie, zamestnancami a dobrovoľníkmi):

- a) širšie: permanentne zapájať do činnosti organizácie dobrovoľníkov s predchádzaním vysokej miery ich fluktuácie,

b) užšie: spolupracovať s vybranými dobrovoľníkmi do ukončenia čiastkového projektu.

Udržateľnosť programu je potrebné plánovať od jeho začiatku. Vyžaduje efektívne riadenie dobrovoľníkov, získavanie zdrojov, pravidelnú evaluáciu a hodnotenie dobrovoľníkov.

Medzi jednotlivými organizáciami sú veľké rozdiely v ich politike a praktikách vo vzťahu k starším dobrovoľníkom - v ich edukácii, platení výdavkov, supervízii, sociálnych aktivitách...

Zotrvanie seniorov v dobrovoľníckej aktivite je ovplyvnené aj **vedomím záväzkov** a ich silou (<http://www.ivr.org.uk/age.htm>):

- k organizácii alebo programu,
- k úlohám,
- k ľuďom.

K základným skúsenostiam každého koordinátora dobrovoľníkov patrí poznanie, že sa musí vysporiadať **s neustálym odchodom (stratou) dobrovoľníkov**. Manažment dobrovoľníctva nie je lacnou záležitosťou ani z ekonomického, ani z ľudského hľadiska. O to dôležitejšie je predchádzanie strate dobrovoľníkov z objektívnych príčin (nespokojnosť s organizáciou).

Udržanie dobrovoľníkov závisí aj od toho, ako je organizácia schopná riadiť a **starat' sa o dobrovoľníkov**. Pre seniorov je dôležitý najmä individuálny prístup – vyžadujú osobný a častejší kontakt s povereným zamestnancom či koordinátorom. Úlohou koordinátora je sprevádzať, podporovať a motivovať dobrovoľníka.

V spolupráci s ostatným plateným personálom by mali vytvárať pozitívnu atmosféru akceptácie dobrovoľníka ako platného člena tímu. Senior by mal mať pocit seberealizácie a dôležitosti pre organizáciu a predstavu o ďalšom pôsobení v nej.

Nenaplnenie očakávaní seniora od dobrovoľníctva (napr. Biddle, 1968, s. 213) je najčastejšou príčinou ukončenia jeho spolupráce s organizáciou. Ak má

totiž dobrovoľník pocity frustrácie – domnieva sa, že jeho pomoc k ničomu nevedie, jeho úlohy sú príliš rutinné, nemá možnosť osobného rastu, či nedostáva žiadnu spätnú väzbu, ani pochvalu a ocenenie, či inú podporu od zamestnancov je viac ako isté, že bude demotivovaný a svoju účasť v dobrovoľníckom programe ukončí.

3.3 Koordinátor dobrovoľníckeho programu

V predchádzajúcich častiach dizertačnej práce sme objasnili význam a úlohy koordinátora dobrovoľníckeho programu v sociálnych službách. V tejto subkapitole uvádzame nami vytvorený návrh obsahu pracovnej náplne koordinátora dobrovoľníckeho programu v sociálnych službách.

Vzhľadom na naše teoretické poznatky i praktické skúsenosti sme presvedčení o nevyhnutnosti zaškolenia zamestnanca (prípadne skúseného dobrovoľníka) na prácu koordinátora dobrovoľníckeho programu. Z tohto dôvodu sme vytvorili návrh tematického obsahu takého špecifického školenia.

Pracovná náplň koordinátora dobrovoľníckeho programu v sociálnych službách

Efektívnosť dobrovoľníckeho programu je podmienená (okrem iných determinantov) existenciou jeho koordinátora. Ideálnym riešením je, ak poskytovateľ sociálnych služieb zriadi takúto pracovnú pozíciu a obsadí ju kvalifikovaným zamestnancom (najvhodnejším je podľa nášho názoru sociálny andragóg, resp. sociálny pracovník). Stretli sme sa aj s názorom, že túto pozíciu by mohol obsadiť skúsený dobrovoľník. Prax v sociálnych službách vyžaduje flexibilný prístup. Ak nie je možné, aby sa stal koordinátorom platený zamestnanec, je lepšie takéto riešenie, ako absencia koordinátora.

Navrhujeme, aby pracovná náplň koordinátora obsahovala tieto **činnosti**:

1. Zabezpečovanie prípravy dobrovoľníckeho programu.
2. Príprava a realizácia náboru dobrovoľníkov.
3. Komunikácia:
 - s dobrovoľníkmi (potencionálnymi i súčasnými),
 - so zamestnancami,
 - s manažmentom organizácie.
4. Poskytovanie podpory a supervízie pre:
 - dobrovoľníkov,
 - zainteresovaných zamestnancov.
5. Zaškolenie zamestnancov a dobrovoľníkov.
6. Riadenie dobrovoľníkov.
7. Hodnotenie a oceňovanie dobrovoľníkov a dobrovoľníckeho programu.
8. Získavanie finančných a materiálnych zdrojov na realizáciu a udržanie dobrovoľníckeho programu.
9. Medializácia dobrovoľníckeho programu.
10. Ďalšie vzdelávanie a sebazvedľávanie.

Cieľom koordinátora dobrovoľníckeho programu je zorganizovanie a udržanie úspešného dobrovoľníckeho programu v danej organizácii.

Pri napĺňaní tohto všeobecného cieľa je nevyhnutné, aby koordinátor najmä:

- rešpektoval postupnosť fáz dobrovoľníckeho programu,
- kládol dôraz na efektívnu komunikáciu všetkých zúčastnených strán (manažment, zamestnanci, dobrovoľníci, klienti, koordinátor),
- zohľadňoval špecifiká jednotlivých skupín dobrovoľníkov.

Návrh tematického obsahu školenia koordinátorov dobrovoľníkov v sociálnych službách

Pri koncipovaní tematického obsahu školenia koordinátorov dobrovoľníkov v sociálnych službách sme vychádzali najmä:

- zo špecifik sociálnych služieb,
- z predpokladu, že školenia sa zúčastnia kvalifikovaní zamestnanci, resp. edukovaní dobrovoľníci.

Z ekonomických a časových dôvodov navrhujeme, aby školenie trvalo dva dni.

Lektorský tím by mal byť tvorený profesionálmi z oblasti sociálnych služieb, ktorí pracujú s dobrovoľníkmi, príp. aj odborníkmi, ktorí sa venujú problematike dobrovoľníctva.

Organizátormi takto zameraných špecifických školení by mali byť predovšetkým tie organizácie tretieho sektora, ktoré sa venujú organizovaniu dobrovoľníckej práce aj pre iné subjekty, príp. majú so zapájaním dobrovoľníkov skúsenosti. Ideálnym riešením by bolo, keby edukáciu zabezpečovali dobrovoľnícke centrá, resp. Národné dobrovoľnícke centrum.

Návrh tematického zamerania školenia:

Dobrovoľníctvo ako sociálny fenomén vo svete a v SR.

Vývojové trendy v sociálnych službách.

Dobrovoľníctvo v sociálnych službách.

Manažment dobrovoľníctva.

Efektívna komunikácia v práci koordinátora dobrovoľníkov.

Etické otázky, problémy a dilemy v práci s dobrovoľníkmi.