

Príprava dobrovoľníkov pre prácu v hospici

Preparation of Volunteers for Service in Hospice

Doc. PhDr. Mária Šmidová, PhD.

Eisnerova 15, 841 07 Bratislava, mariasmidova@hotmail.com

Teologická fakulta Trnavskej univerzity v Trnave, Katedra náuky o rodine

Mária Nemčíková, MSc.

Dunajská 34/A, 900 27 Bernolákovo, majka.nemcikova@gmail.com

Filozofická fakulta Trnavskej univerzity v Trnave, Katedra psychológie

Abstrakt

Príspevok sa týka fenoménu dobrovoľníctva. Zameriava sa najmä na definíciu dobrovoľníctva a motivácie k dobrovoľníckej činnosti. Vychádza z výskumu, ktorý sa konal na skupine formálnych dlhodobých dobrovoľníkov, ktorých cieľom je vzájomná pomoc a svojpomoc, prípadne filantropia a pomoc druhým. Zároveň analyzuje efekt dobrovoľníckej činnosti na dobrovoľníka, ktorý ju vykonáva. Prináša ďalej informáciu o realizujúcom sa projekte KEGA, ktorého hlavným cieľom je efektívna príprava dobrovoľníkov pre konkrétnu pomoc v rodinách s paliatívnym klientom.

Kľúčové slová: dobrovoľníctvo, motivácia, efektívna príprava na dobrovoľnícku činnosť, paliatívny klient.

Summary

The contribution refers to the phenomenon of volunteering. It focuses mainly on the definition of volunteering and motivation for volunteering. It is based on research that took place on a group of formal long-term volunteers, aimed at mutual aid and self-help, or philanthropy and helping others. It also analyzes the effect of volunteering on the volunteer who carries it out. It brings further information on realizing the project KEGA, whose main objective is the effective preparation of volunteers for specific assistance in families with palliative clients.

Keywords: volunteering, motivation, effective preparation for volunteering, palliative client.

„Najhoršou chorobou nie je malomocenstvo, ale vedomie, že som nikomu nepotrebný, nikým nemilovaný, všetkými opustený.“

(Matka Tereza z Kalkaty)

Týmto príspevkom by sme chceli poukázať na dobrovoľníctvo a jeho prínos pre klienta i samotného dobrovoľníka. Príprava dobrovoľníkov na Slovensku je zatiaľ len v svojich začiatkoch. Hľadajú sa cesty nachádzania dobrovoľníkov, ich príprava a ich ocenenie v spoločnosti. V mnohých krajinách je dobrovoľníctvo rozvinuté, najmä v krajinách s dlhou históriou demokracie. Na Slovensku sa dobrovoľníctvo oficiálne priznalo a právne bolo upravené až v roku 2012, aj keď dobrovoľníctvo ako aktivita ľudí, ktorí cítili potrebu vykonávať pre druhých službu, ktorú nemali ohodnotenú materiálne, má aj tu veľkú tradíciu.

Mnohé svetové výskumy poukazujú nielen na celospoločenský, ale aj osobnostný význam dobrovoľníctva pre toho, kto ho vykonáva. Výskum, ktorému sme sa venovali, sa dotýkal najmä motivácií pre dobrovoľníctvo.

Korene dobrovoľníctva by sme našli už pri vzniku novodobej civilizácie. Podľa štúdie Inštitútu Johna Hopkinsa (2000), ktorý analyzoval 36 krajín, proporcionálne zo všetkých kontinentov, sa na svete v tomto čase aktívne podieľalo na dobrovoľníckej aktivite 10% dospelých populácie. Na Slovensku išlo o 4 % dospelých populácie, presnejšie dobrovoľníkov, ktorí mali formálne zastrešenie v nejakej dobrovoľníckej organizácii. Ročne táto aktivita vytvorila na svete materiálnu hodnotu vo výške priemerne 316 miliárd dolárov, čo predstavovalo priemerne 1% hrubého domáceho produktu v týchto 36 krajinách. V tejto štatistike nefigurovali čísla dobrovoľníckych aktivít konaných pod záštitou náboženských inštitúcií.

Na úvod by sme definovali, čo pod dobrovoľníctvom v tejto práci myslíme a aké charakteristiky dobrovoľníctvo má. Dobrovoľníctvo je fenomén spoločnosti, charakteristický tromi hlavnými črtami (Gregorová et al., 2009):

- dobrovoľnícka aktivita nie je vykonávaná pre primárny finančný zisk,
- je dobrovoľná,
- zisk z nej smeruje k inej osobe alebo cieľu.

Škótska vláda doplnila túto definíciu o veľmi zaujímavý pohľad zo strany jednotlivca: „Dobrovoľníctvo je dávanie svojho času a energie prostredníctvom vlastnej vôle, čo v konečnom dôsledku môže priniesť merateľnú hodnotu ako pre samotného dobrovoľníka, tak aj pre iného človeka, organizáciu, alebo spoločnosť. Je to rozhodnutie z vlastnej slobodnej vôle, ktorá nebola primárne motivovaná pre vlastný zisk alebo plat.“ (1).

Táto definícia teda podčiarkuje motiváciu ako kľúčovú pre dobrovoľnícke konanie. Taktiež vníma dobrovoľníctvo ako aktivitu, ktorá v konečnom dôsledku môže priniesť úžitok pre samotného dobrovoľníka pod podmienkou primárnej nezištnej motivácie. Je potrebné podčiarknuť, že tieto definície sa medzi sebou vzájomne nevylučujú.

Organizácia Dobrovoľníci Spojených národov (*United Nations Volunteers*) spracovala jednoduchú formu členenia dobrovoľníctva na základe rôznych kritérií, aby sa zjednodušil spôsob výberu, podpory a hodnotenie rôznych aktivít na celom svete. Podľa nej sa dobrovoľníctvo člení na základe právneho zastrešenia na formálne a neformálne, na základe dĺžky aktivity na jednorazové, krátkodobé a dlhodobé a podľa povahy na vzájomnú pomoc a svojpomoc, participáciu, advokáciu a vedenie kampaní a napokon filantropiu a službu iným.(2)

Vzhľadom na právne formy vykonávania dobrovoľníctva možno teda hovoriť o formálnom dobrovoľníctve a neformálnom dobrovoľníctve. Formálne dobrovoľníctvo reprezentujú aktivity, ktoré sú zastrešené pod nejakým typom organizácie, či už ide o malú komunitu (napríklad rôzne skautské skupiny, náboženské komunity a pod.), alebo o národnú organizáciu (napríklad Červený kríž, Charitu a pod.). Dobrovoľníci sú v nej registrovaní a zaväzujú sa vykonávať dobrovoľnícku činnosť po určitý definovaný čas a určitým spôsobom. Na druhej strane, neformálne dobrovoľníctvo sa vzťahuje na akúkoľvek formu vzájomnej pomoci alebo spolupráce medzi jednotlivcami bez formálneho zastrešenia. Ide napríklad o dobrovoľné stráženie detí bez písomnej dohody, susedskú pomoc a podobne.

Dobrovoľnícka aktivita môže byť vykonávaná v rôznych časových intervaloch. Vzhľadom na cieľ, na ktorý je činnosť určená, sa môže jednotlivec zapojiť do jednorazovej aktivity. Prikladom je vedenie kampane za určitú ideu, rozdávanie letákov, jednorazová finančná zbierka a podobne. Druhou možnosťou je krátkodobá dobrovoľnícka činnosť. Tá je charakteristická napríklad pracovaním na určitom projekte, ktorý má stanovený presný čas a obsah. Spravidla ide o aktivitu nie dlhšiu, než 3 mesiace. Môže to byť napríklad dobrovoľnícky pobyt v inej krajine, príprava a vykonanie nejakého projektu výstavby alebo

participácia na realizácii konkrétneho diela, so známym termínom ukončenia prác. Poslednou hlavnou kategóriou je dlhodobá dobrovoľnícka činnosť. Ide spravidla o takú aktivitu, ktorej náplň môže byť rámcovo alebo konkrétne špecifikovaná, avšak jej dĺžka nie je ohraničená. Môže ísť napríklad o členstvo v skautskej organizácii alebo v klube priaznivcov určitej aktivity a podobne.

Dobrovoľnícka činnosť prináša hodnoty príjemcovi, dobrovoľníkovi, organizácii alebo komunite, ale aj celkovej spoločnosti. Pozitívne prínosy, ktoré dobrovoľníctvo prináša zhrnula autorka Bursová do štyroch nasledovných kategórií: (3)

Upozorňovanie na negatívne spoločenské javy, pričom vďaka pomoci dobrovoľníkov je možné pracovať na zredukovani a odstraňovaní týchto spoločenských javov. Ide hlavne o pomoc ľuďom, ktorých zlá životná situácia dostala do problémov, s ktorými si nedokážu sami poradiť.

Dobrovoľníctvo ako prostriedok spolupráce, spájania ľudí a vzájomnej komunikácie. Dobrovoľníctvo môže byť prostriedkom výmeny skúseností, poznatkov a zvykov v rôznych etnických skupinách a kultúrach. Vďaka nemu sa rozvíja myšlienka tolerancie, úcty k iným ľuďom, rešpektovanie ľudskej hodnoty a slobodného rozhodnutia.

Dobrovoľníci sú bohatým prínosom pre organizácie, pretože prinášajú okrem tradičných aj nové metódy riešenia problémov. Svojimi skúsenosťami, schopnosťami a vedomosťami prispievajú k zdokonaleniu profesijného rastu organizácie.

Dobrovoľníctvo je tiež prínosom pre samotných dobrovoľníkov a to v získavaní nových schopností a zručností a teda celkový rozvoj ich osobnosti. Ďalej podporuje slobodné prejavenie vlastných kreatívnych myšlienok, tréningovanie si porozumenia väčšiemu množstvu ľudí a danej životnej situácie, v ktorej sa nachádzajú. Dobrovoľníctvo môže pre mladých ľudí znamenať aj prínos pre ich budúce zamestnanie.

Iné pohľady na dobrovoľníctvo vníma na báze povahy, teda obsahu dobrovoľníckej služby. Ide o štyri formy, kategórie. Prvá je zameraná na vzájomnú pomoc a svojpomoc. Jej cieľom je zvýšiť kvalitu života členov samotnej skupiny a okolia.(4) Druhou formou dobrovoľníckej aktivity je participácia, ktorej náplňou je korigovanie rozvojových činností vo svojom prostredí. Tretia forma obsahuje advokáciu a vedenie kampaní, teda agitovanie a presadzovanie záujmov v spoločnosti. Štvrtou formou dobrovoľníckej aktivity sa myslí filantropia a služba iným. Je to snaha o zvýšenie kvality života inej skupiny, nie samotných členov dobrovoľníkov. Jednotlivci vykonávajúci takýto druh dobrovoľníckej činnosti neočakávajú za to žiadnu odmenu, robia to pre druhých a dobrovoľne.

Vo výskume o dobrovoľníctve sú tieto charakteristiky podstatné z dôvodu, že tvoria kľúčové faktory ovplyvňujúce celkový výber, motivácie a charakteristiky dobrovoľníkov, ktorí dobrovoľníctvo vykonávajú. Je napríklad veľký rozdiel medzi rozhodnutím sa pre jednorazovú kampaň, v ktorej účastník pozná svoj presný osobný časový i silový vklad, s porovnaním s dlhodobou činnosťou, ktorá si od človeka žiada dlhodobý záväzok, ktorý na začiatku nie je možné s presnosťou odhadnúť.

V našom výskume sme sa zamerali a analyzovali sme skupinu formálnych dlhodobých dobrovoľníkov, ktorých cieľom je vzájomná pomoc a svojpomoc, prípadne filantropia a pomoc druhým. Zaujímali nás motivácie dobrovoľníkov, ktorí sa rozhodli dlhodobo zapojiť sa do určitej organizácie, ktorá má za cieľ pomôcť iným, prípadne zveľadiť svoje okolie dlhodobou službou. Prinášame len niektoré výsledky výskumu, ktoré sa týkajú práve dobrovoľníctva, vykonávaného v hospicoch. Uvádžame najzaujímavejšie a podstatné odpovede participantov. (5)

Otázka, týkajúca sa vnútornej motivácie: *Prečo ste začali pracovať ako dobrovoľník pre seniorov?* Odpovede:

- najbohatší je ten človek, ktorý pomáha iným (to bohatstvo sa myslí hlavne duchovného charakteru);
- láska k blížnemu aj napriek tomu, že je starý, chorý a že sa občas správa ako malé dieťa;
- prinášať klientom iný svet, svet zvonku, vzťah iný než ten, ktorý má s rodinnými príslušníkmi;
- láska k seniorom ako takým;
- stále sú medzi nami ľudia, ktorí potrebujú pomoc od iných ľudí, preto sme ľudia, lebo nemôžeme žiť sami;
- veľa voľného času, ktorý som chcela adekvátne využiť;
- inšpiráciu som našiel cez inú osobu, ktorá ju robila;
- poznanie ako veľmi túžia po spoločnosti iných, ako si to vážia, ako to potrebujú pre svoju integritu. Príjemné pocity v spoločnosti seniora. Urobiť niekomu deň krajším;
- asi som potrebovala niečo splatiť.

Otázka: *Aká je vaša úloha v hospici?* Odpovede:

- koordinátor dobrovoľníctva;
- rozhovory, kŕmenie pacientov, vychádzky s nimi;
- pomáhám klientom a rozprávam sa s nimi;
- radový dobrovoľník pre konkrétneho klienta – seniora;
- komunikovať.

Otázka: *Čo vám prináša táto práca?* Odpovede:

- mám radosť z kontaktu so seniormi a z možnosti priniesť im potešenie a pokoj;
- neočakávam od toho nič, je to spontánne, nemám nejakú motiváciu, je to súčasť môjho života;
- stačí mi, keď vidím, akí sú šťastní už len z toho, že som tam pri nich;
- že mám vieru, že to naplní ich;

Otázka: *Čo je na vašej práci najťažšie?* Odpovede:

- vstať a ísť tam, fakt, že ma nepočujú, ten zápach, fakt, že sú často sebeckí a zákerní;
- morálny záväzok nesklamáť ich očakávanie;
- vychádzať so sestričkami;
- s vlastnou filozofiou konania a správania nemám problémy, neuvažujem negatívnym smerom;
- lebo mi šlo srdce puknúť, keď som videla, ako sa k nim sestričky správajú a že si zo mňa ako dobrovoľníčky robia obyčajnú handru.

Otázka: *Čo vás drží/posilňuje vo vašej práci?* Odpovede:

- lebo mi je ľúto nechať mojich starých v ich rukách (personálu);
- kvôli viere, že to tak má byť. Kvôli paradoxu dobra, že dobro nie je o tom, aby si sa z neho stále cítil dobre, ale aby si sa cítil dobre okamžite po odvedení tej práce, ale funguje to cez zvláštnjšie cesty a ten pocit dobra síce príde až neskôr, ale aspoň nie je taký plytký a pomínutelný;
- lebo ma to stále baví.

Otázka: *Je vaša práca nezištná?* Odpovede:

- áno: pretože to robím z lásky k blížnym;
- áno: nemám cieľ, nehľadám odozvu, vďačnosť, robím to nezištne, len tak;
- nie úplne: lebo nie som schopný sa plne pre nich obetovať, nechodím tam často, lebo sa mi tam často nechce, lebo mi je často nepríjemné sa s nimi rozprávať. Lebo si nie som istý, či som s tým nezačal skôr pre seba, ako pre tých ľudí, ktorým týmto pomáham;
- áno: sama aktívne som vyhľadala toto zariadenie, prihlásila som sa ako dobrovoľník, svojich klientov si nevyberám ale mi ich prideliť zariadenie, neočakávam od nich, ani od

rodinných príslušníkov žiadne morálne ani materiálne odmeny, nikde sa so svojim dobrovoľníctvom neprezentujem;

- neviem: netuším, čo je skutočný motív.

Tieto vybrané otázky a odpovede z kvalitatívneho výskumu poukazujú na pripravenosť mladých ľudí na dobrovoľníctvo. Každý druh dobrovoľníckej práce si však vyžaduje špeciálne prístupy. Od roku 2012 sa na Teologickej fakulte Trnavskej univerzity v Trnave začali prípravné kurzy dobrovoľníkov pre prácu v hospici. O tieto kurzy bol mimoriadny záujem zo strany zamestnancov nemocníc, ale aj zo strany študentov Teologickej fakulty a študijného programu Náuka o rodine. Preto sme sa rozhodli na Katedre náuky o rodine pripraviť program, ktorý by edukačne zodpovedal daným potrebám. V rámci projektu KEGA, ktorý poskytuje Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu Slovenskej republiky sme naplánovali hľadať najefektívnejšie metódy práce. Zo skúseností z iných krajín sme sa rozhodli zaoberať sa skúmaním, overovaním a popísaním metódy counselingu.

Aké hlavné kompetencie získajú študenti po ukončení tohto programu? Hlavnou kompetenciou je empatické a etické počúvanie. Ďalšími sú získanie schopnosti identifikovať osobitosti rozhovoru, používať multikulturálne kompetencie, zapojiť pozitívnu psychológiu a prekonávať negatívny tón v teórii i praxi counselingu, spoznať metódy pri rozhovoroch, praktizovať krízový counseling, ako aj anticipovať odpovede klienta a ďalšie.(6)

Zavedenie tohto programu pripraví odborníkov pre prácu v pomáhajúcich profesiách, ale aj dobrovoľníkov, ktorí sa rozhodli pomáhať dobrovoľne. Získanie týchto zručností napomôže efektívnejšej pomoci tým, ktorí to potrebujú a zároveň pripraví tých, ktorí pomáhajú, aby si vedeli zachovať profesionálny prístup a predchádzať vyhoreniu v záťažových situáciách.

Študenti tejto katedry sú pripravovaní v rámci študijného programu Náuka o rodine v zručnostiach, ktoré môžu využiť pri pomoci predovšetkým rodinám v rôznych záťažových situáciách. Starostlivosť o paliatívneho pacienta v rodine určite vyžaduje mimoriadnu dávku empatie, pripravenosti aj obety. Zistili sme, že študenti po ukončení povinnej študentskej praxe sa tejto aktivite chceli venovať aj ako dobrovoľníci.

Jednou z takýchto oblastí je teda aj paliatívna starostlivosť a podpora rodín, ktoré sú odkázaní prežívať takúto záťaž. Preto aj príprava dobrovoľníkov pre túto oblasť pomoci musí obsahovať informácie o klientovi, o spôsobe pomoci pri danej diagnóze, o jeho záťaži, o prejavoch, ktoré musí každý dobrovoľník očakávať pri práci s ním.

Lekárska starostlivosť v nastavení primárnej starostlivosti zvyčajne zahŕňa vzťah s rôznym stupňom účasti a zapojenia sa vo vzájomnom vzťahu k pacientovi, ktorý zažíva akútne alebo chronické príznaky a strach, a kvalifikovaným lekárom, ktorý môže poskytnúť úľavu od týchto symptómov alebo liečiť. Jedna alebo niekoľko návštev môže byť nevyhnutnými na dosiahnutie tohto cieľa. Použité metódy vrátane diagnostiky a nájdenie podmienok pre liečenie a následné použitie vhodných lekárskeho alebo operačných postupov umožní zmiernenie alebo liečenie zdrojov symptómov a strachu.(7) Samozrejme, dosiahnutie takýchto zručností si vyžaduje hlbšie poznanie konkrétnych diagnóz a symptómov, ktoré ich sprevádzajú. Preto samotný program musí obsahovať aj tieto informácie a zručnosti. Ľudia potrebujú vedieť, ako zmeniť svoje správanie. Vzhľadom k tomu, že osobné zručnosti sú tak zásadné, zdravotný counseling používa psycho - výchovné metódy zamerané na budovanie zručnosti. (8)

Špecifický charakter tohto typu dobrovoľníckej práce, ktorá sa týka predovšetkým osôb vo vážnych zdravotných problémoch a osôb vo vyššom veku, po 75 roku života a ich rodinných príslušníkov, si vyžaduje niektoré špecifické prístupy, ciele a princípy práce. Hlavné ciele, ktoré je potrebné dosiahnuť sú:

1. Utváranie osobností, podpora pre rast a seberealizácia;

2. Osvojovanie si špecifických poznatkov a zručností, potrebných k optimálnej realizácii životných cieľov, ktoré dopomôžu k riešeniu náročných / tranzitných situácií;
3. Zameranie sa na konfliktné situácie života, neprekračujúce normalitu;
4. Seberealizácia celej populácie, nielen problémových skupín;
5. Výchovno-vzdelávací aspekt;
6. Profesionálna realizácia poradenského procesu.

Pri tejto príprave je potrebné využívať špeciálne metódy, medzi ktoré patrí predovšetkým aktívne počúvanie, ktoré napomáha návraty do minulosti v pokoji a maximálnom porozumení (metakognícia).

Základné princípy dobrovoľníckej práce s osobami, ktoré sú vo vážnych zdravotných podmienkach, ako aj s ich rodinami, sú:

1. Sebapoznanie dobrovoľníka ako nevyhnutný predpoklad pre poskytovanie takejto pomoci;
2. Princíp vytvorenia správneho prístupu klienta ku svojmu stavu;
3. Princíp vzťahu klienta s jeho rodinou a najbližším okolím;
4. Partnerský princíp.

Pripravovanému programu predchádza výskum a vzdelávanie samotných učiteľov formou výskumného grantu, ktorý po výzve MŠVVaŠ SR zabezpečuje na Trnavskej univerzite Katedra náuky o rodine v spolupráci s Katedrou pastorálnej teológie. Názov projektu je *Nový model efektívnych študentských praxí s využitím sprevádzania (counseling) v rodinách so špecifickými sociálnymi problémami* (č. 010TTU-4/2014).

Obsahom projektu je konkrétny praktický výcvik študentov odboru Sociálna práca, ktorý významne posilní ich profesionálne zručnosti a schopnosti, praktická príprava so zameraním na metódy využitia poradenských aktivít vo svojej budúcej profesii, tvorba osobných kompetencií študentov na základe intenzívnej skúseností, prepojenie medzi teóriou a praxou, výchova absolventov, ktorí budú dobre vyškolení, a tak plne pripravení na ich budúce povolanie.

Cieľom projektu je aplikovaný výskum vedúci k novému modelu účinných študentských praxí, ktoré sa zameriavajú na prenos už získaných teoretických poznatkov do praxe v autentickom (nie simulovanom) prostredí. Projekt je zameraný na nácvik špecifických sociálnych a komunikačných zručností a kompetencií študentov, s využitím najnovších vedeckých poznatkov v dôslednom interdisciplinárnom prístupe.

Nový model študentských praxí je overovaný kvalitatívnym výskumom. Tento výskum je zameraný na systematickú vedeckú prípravu študentov počas intenzívnych praxí. Príprava študentov je založená na teoretickom základe, interakciou medzi teóriou a praxou, hlavne v oblasti sociálnej práce, pastorálnej teológie, kresťanskej filozofie a psychológie. Tieto teoretické zdroje budú aplikované v novom programe, ktorý ma umožniť získanie potrebných kompetencií študentov pre takúto prácu.

¹ Porov. Scottish Executive: Volunteering Strategy, Edinburgh 2004, s. 8 [online].

² J. Tošner a O. Sozanská: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizáciach. Praha 2002, ISBN: 80-71-78-514-8, s. 38-40.

³ Porov. Bursová, J., Budayová, Z.: *Dobrovoľníctvo*. 2012, s. 32.

⁴ Porovnaj Sozanská a Tošner: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizáciach. Praha 2002, ISBN: 80-71-78-514-8.

⁵ Výskum vykonaný v rámci doktorandskej práce, Trnavská univerzita, Filozofická fakulta, Katedra psychológie Klčovanská, Nemčíková, 2013.

⁶ Allen E. Ivey, Mary B. Ivey, Carlos P. Zalaquett: Essentials of international interviewing. Counseling in a multicultural world. Cengage Learning. Boston. USA.2015. ISBN – 13:978-1-305-08733-0, s. 1

⁷ Lewis, J.A., Sperry L., Carlson J.: Health Counseling. Cole Publishing Company, Pacific Grove, California. ISBN 0-534-13446-7, s. 29.

⁸ Lewis, J.A., Sperry L., Carlson J.: Health Counseling. Cole Publishing Company, Pacific Grove, California. ISBN 0-534-13446-7, s. 30.