



**Interreg**

**Austria-Hungary**

European Union – European Regional Development Fund



**Age-friendly Region ATHU1**

# Önkéntes munka az idősek segítésében

2018.

## TARTALOM

<b>AZ IDŐSKOR TÁMOGATÁSA .....</b>	<b>3</b>
IDŐSEK HELYE ÉS SZEREPE A TÁRSADALOMBAN – A VÉNEK TANÁCSÁTÓL A XXI. SZÁZADI CSALÁDMODELLIG .....	3
<i>Szocio-demográfiai folyamatok alakulása és azok gazdasági hatása</i> .....	3
<i>A többgenerációs családmódel háttérbe szorulása</i> .....	4
<i>Időskori változások</i> .....	5
SZOCIÁLIS ELLÁTÓRENDSZER, IDŐSELLÁTÁS MAGYARORSZÁGON .....	5
<i>Az ellátórendszer kialakulásának fő állomásai</i> .....	5
<i>A személyes gondoskodást nyújtó ellátások</i> .....	5
IDŐSKORI SAJÁTOS SÁGOK, VÁLTOZÁSI FOLYAMATOK .....	8
<i>Az idősödés látható testi folyamata</i> .....	8
<i>Az idősödés láthatatlan testi folyamata</i> .....	9
<i>Pszichés változások az idősödés során</i> .....	9
<i>Fokozott figyelmet igénylő változások</i> .....	10
<i>A kóros öregezés</i> .....	10
<i>Tudatos felkészülés az időskorra</i> .....	11
ÖNKÉNTES SÉG AZ IDŐSGONDOZÁSBAN – LEHETŐSÉGEK ÉS KOMPETENCIA HATÁROK .....	12
<i>Önkéntes segítség idősök mellett</i> .....	12
<i>Meddig terjedhet a segítségnyújtás?</i> .....	12
<i>Mérlegelési szempontok az önkéntes feladatvállaláshoz</i> .....	15
KOMMUNIKÁCIÓ ÉS KAPCSOLAT AZ IDŐSEK KELL, ETIKAI KÉRDÉSEK .....	16
<i>Kapcsolatkialakítás</i> .....	16
<i>A „Legjobb barát” modell</i> .....	16
<i>Kommunikációs alapelvek</i> .....	17
<i>Kommunikációban akadályozott idősökkel folytatott kapcsolatépítés</i> .....	17
<i>A titoktartás jelentősége</i> .....	18
SPECIÁLIS ÉLETHELYZETEK FELISMERÉSE ÉS MEGOLDÁSUK .....	18
<i>Fogyatékos idős személyek</i> .....	18
<i>Pszichiátriai beteg idős személyek</i> .....	18
<i>Szenvedélybeteg idős személyek</i> .....	19
<i>Bántalmazás idős korban</i> .....	19
<i>Demenciával élő személyek</i> .....	20
<b>AZ EMBERI MOTIVÁCIÓ ALAPJAI .....</b>	<b>22</b>
A MOTIVÁCIÓ ÉS A MOTIVÁCIÓS STRATÉGIA .....	22
A MOTIVÁCIÓ SZÜKSÉGLETT ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉSEI .....	23
<i>Maslow piramisa</i> .....	23
<i>Hertzberg elégedettségfelfogása</i> .....	25
<i>Alderfer fejlődés vágyra épülő modellje</i> .....	26
<i>Öndeterminációs elmélet</i> .....	27
AZ IDENTITÁSFEJLŐDÉS ÉS AZ IDENTITÁSFEJLŐDÉS ÖSSZEFÜGGÉSE A MOTIVÁCIÓVAL .....	28
<i>Az identitás fejlődésének sémája</i> .....	28
<i>Az identitásfejlődés összefüggése az időskorral</i> .....	29

<b>AZ ÖNKÉNTESSEG ÉS AZ ÖNKÉNTES SEGÍTÉS .....</b>	<b>30</b>
AZ ÖNKÉNTESSEG KIALAKULÁSA, FOGALMA – NEMZETKÖZI KITEKINTÉSSEL .....	30
<i>Alapfogalmak</i> .....	30
<i>Önkéntes tevékenység tipizálása, csoportosítása</i> .....	31
<i>Önkéntesség története</i> .....	32
<i>Önkéntesség Magyarországon</i> .....	32
AZ ÖNKÉNTES MUNKA FELTÉTELEI .....	33
<i>Szervezeti szint</i> .....	33
<i>Feladatkör</i> .....	34
<i>Külső tényezők hatása az önkéntes foglalkoztatásra</i> .....	35
ÖNKÉNTES MENEDZSMENT FOLYAMATA AZ ÖNKÉNTES SZEMSZÖGÉBŐL .....	36
<i>Toborzás</i> .....	36
<i>Kiválasztás</i> .....	36
<i>Bevezetés, orientáció, integrálás</i> .....	37
<i>Szerződés-kötés</i> .....	37
<i>Képzés</i> .....	38
<i>Ellenőrzés, értékelés, visszacsatolás</i> .....	38
<i>Koordinálás, mentorálás</i> .....	39
<i>Motiválás</i> .....	39
<i>Elismerés, köszönetnyilvánítás</i> .....	40
<i>Juttatás, költségtérítés</i> .....	40
<i>Kilépés, eltávozás</i> .....	40
ÖNKÉNTESSEG ELŐNYEI ÉS VESZÉLYEI .....	41
KIHEZ FORDULHAT SEGÍTSÉGÉRT AZ ÖNKÉNTES? .....	42
<b>CSOPORTMUNKA .....</b>	<b>43</b>
1. ALKALOM: A SEGÍTÉS ÉS AZ ÖNKÉNTESSEG ALAPELVEI, SZEMÉLYES VONATKOZÁSAI .....	43
2. ALKALOM: AZ IDŐS EMBER SZÜKSÉGLETEI .....	43
3. ALKALOM: SPECIÁLIS IDŐSKORI HELYZETEK SZÜKSÉGLETEI (DEMENCIA, VESZTESÉGEK FELDOLGOZÁSA) .....	44
4. ALKALOM: ÖNKÉNTES FELADATVÁLLALÁS A GYAKORLATBAN .....	44
<b>FELHASZNÁLT IRODALOM, FORRÁSJEGYZÉK .....</b>	<b>45</b>

## **Idősek helye és szerepe a társadalomban – a Vének Tanácsától a XXI. századi családmodellig**

A különböző korok társadalmában más-más szerepet töltöttek be az idős személyek és az öregség fogalma is eltérő kormeghatározás alá esett. A korai társadalmak esetében szinte ismeretlennek tekinthetjük az öregség fogalmát, tekintettel arra, hogy az őskori közösségeket felváltó korai ókori társadalmak esetében még az emberek átlagos élettartama mintegy 40 évre volt tehető. Mai fogalmaink szerint tehát egyáltalán nem is beszélhetnénk idősekről. Az ókori Spártából ismerjük a Vének Tanácsát, mintegy meghatározó jelentőségű közéleti testületet, a bölcsesség és tudás megtestesítőjét. A tanács a legfontosabb államügyek esetében döntéselőkészítő joggal bíró testület volt, amelynek tagjait élethossziglan választották a harcokban kitűnt idős állampolgárokból. A Vének Tanácsát két király és 28 vén alkotta, akik a tudás – az elméleti és tapasztalati úton megszerzett – birtokában voltak, éppen ezért a társadalom elismert és megbecsült tagjai. A rákövetkező évszázadok során hatalmas jelentősége volt annak, hogy az öreg emberek tudása miként adódik át generációkról generációkra. Az időseket jellemzően értéknek tekintették, a birtokukban lévő tudást pedig kincsnek, amit meg kell őrizni, és tovább kell adni az utókor számára. A családok esetében is minden egyes generációnak meghatározott szerepe és feladata volt. Az idősek a fizikailag kevésbé megterhelő tevékenységeket végezték, tisztelet és megbecsülés övezte őket. Az iparosodás erősödésével változtak az idősek családon belüli szerepei, de továbbra is fontos feladataik voltak, amik adott esetben egy-egy család megélhetését is meghatározták – az unokák körüli teendőkből való közreműködés, a ház körüli feladatok ellátása. Ezek a tevékenységek tették lehetővé számos esetben a „középső” generáció számára az ipari termelésben való munkavállalást.

A XX. században a társadalmi változások folyamata a modernizáció, technikai fejlődés az utóbbi két évszázadban egyre gyorsuló ütemben formálta át az idősek társadalmi megítélését, és ezzel együtt az idősek társadalmi szerepvállalását. Mindez számos tényező együttes hatására alakult ki, amelyek közül csak néhány, meghatározó jelentőségűre hívjuk fel a figyelmet:

### **Szocio-demográfiai folyamatok alakulása és azok gazdasági hatása**

Magyarországon – csakúgy, mint a fejlett országokban világszerte – jellemző tendencia a társadalom elöregedése, ami az idősek számának és számarányának növekedését jelenti. Az idősek körén belül is egyre növekszik a nagyon idősök száma. Önmagában ez a tény kihívást jelent a modern társadalmak számára, hiszen a nyugdíjak fedezetének biztosítása egyre növekvő forrásokat kíván. Ferge Zsuzsa Nemzetközi paradigmaváltás és magyar szociálpolitika című írásában (1998) kifejti, hogy az 1990-es években paradigmaváltásról beszélhetünk, ami megjelenik az időskorúak vonatkozásában, hiszen az addig értéket képviselő idős ember egyedül marad a társadalomban. A régi paradigma értékei, mint a szabadság, szolidaritás, egyenlőség, egzisztenciális biztonság és kollektív értékek helyét felváltja az új paradigma, amely középpontjában az egyéni értékek állnak, a szolidaritás és az egzisztenciális biztonság elveszíti fontosságát, valamint a szabadság és egyenlőség gazdasági hátráltató tényezőként jelenik meg. Ezen érték váltás eredményeként csökkent a tolerancia a gondoskodásra szorulóknak irányába, így az idősek irányába is. A gazdasági

növekedést előtérben helyező gondolkodás felerősítette azt a szemléletet, amely gazdasági tehernek tekinti az idős embert, akik anyagi és fizikai ellátásra szorulnak. Bár nagyon hosszú út vezetett az ókori Spártától a jelenkorig, de az egyértelműen megállapítható, hogy az idősök szerepe az évszázadok folyamán teljes mértékben a spártai megítélés ellenkezőjére változott.

A várható élettartam növekedésével egyre nagyobb szerepe lett annak a kérdésnek, hogy az idősök milyen mértékben képesek saját maguk ellátására. Ha az önálló életvitel szempontjából fontos jellemzőket vizsgáljuk, akkor az alábbiak kiemelése feltétlenül szükséges:

- multimorbiditás – egyidejűleg több krónikus betegség fennállása figyelhető meg;
- az egyedülálló idősök nagyobb aránya, ami az életkor előrehaladtával növekszik;
- az idős személy állapotának nem megfelelő lakáskörülmények.

Mindez azt eredményezi, hogy az idősök egyre nagyobb számban szorulnak támogatásra, és mivel jellemzően egyedül élnek, így nagyobb valószínűséggel családon kívülről jövő segítséget igényelnek. A szakszerű ellátást nehezítő tényező a lakás állapota, ami sok esetben korszerűtlen, de ennél komolyabb problémát jelent a megváltozott mozgásképességnek való nem megfelelés. Ettől az idősök élettere balesetveszélyessé válik, a mozgásuk további nehézségekbe ütközik, és számos esetben azt tapasztalhatjuk, hogy emiatt nem tudnak bizonyos önellátási tevékenységeket egyedül elvégezni.

## **A többgenerációs családmodell háttérbe szorulása**

Az évszázadokon át jellemző életformát a többgenerációs családmodell jellemezte, ami az idősök számára a családon belüli helyüket és szerepüket is meghatározta. A család minden tagja számára természetes volt, hogy az öregedési folyamat részesei, és így azt az élet részének tekintsék. A családon belül nagyfokú tisztelet és megbecsülés volt megfigyelhető az idősebb generációk irányába, ami a kommunikáció stílusára is meghatározó jelentőséggel bírt. Megszokott életformát jelentett a családok számára az idősök közelsége, és ezzel együtt a róluk való gondoskodás szükségszerűsége és természetessége. A szülők iránti felelősség erős érzést jelentett a gyermekekben.

A nők munkavállalása, a fiatalok mobilitásának előtérbe helyeződése a családok nagyobb fokú önállóságához vezetett, kialakultak a kisebb egy-két generációt magukba foglaló család egységek. Mindez földrajzi távolságot is jelentett a családok különböző generációi között, így az ezekben a családokban felnevelkedő gyermekek, már lényegesen kevesebb időt töltöttek nagyszüleikkel, kevesebb személyes élményhez jutottak az idősökkel kapcsolatban. Ráadásul ebben a helyzetben a szülőknek arra is lehetősége nyílt, hogy a nagyszülők betegsége esetén ritkábban vigyék az unokákat hozzájuk, abból kiindulva, hogy a gyermekek számára a betegség és elmúlás látványa nem feldolgozható. Így a felnövekvő generáció már amennyiben rendelkezett ismeretekkel az idősökre vonatkozóan, jellemzően az életvidám, energikus idős ember képét hordozta magában, és idegen számára a kor miatt önellátási gondokkal, mozgásképtelenséggel, netán a gondolkodási funkciók zavaraival küzdő idős ember.

## **Időskori változások**

Az állapotváltozásból és az időseknél gyakran előforduló kóros folyamatokból adódóan a gondoskodás iránti igény megnövekszik, amit tovább fokoz az olyan súlyos kórképek előfordulási gyakoriságának emelkedése, mint a demencia. Erről a következő fejezetekben részletesen írunk.

Mindezek következtében az idősek társadalmi megítélése kedvezőtlenül alakult, az ageizmus jelensége dominánssá változott. Az időskorral szembeni előítéletesség és negatív kép nemcsak, mint látásmód van jelen, hanem konkrét gyakorlati megnyilvánulásai is megfigyelhetők. A fiatalok nem szívesen találkoznak idősekkel, mert ismereteik szerint lassúak, konzervatívak és lényeges lemaradásuk van a mai kor technikai vívmányait illetően. Így az is nehezen érthető számukra, hogy miért kellene előzékenynek, tisztelettudónak lenniük e generáció képviselőivel. Az unokák gyakran türelmetlenek nagyszüleikkel, nem hallgatják szívesen történeteiket saját fiatalságukról, számukra azok az idők már elképzelhetetlen távolságra vannak. A betegség és halál gondolata, netán látványa pedig visszaszító, természetellenes helyzet számukra. A kialakult generációs szakadék áthidalása így komoly kihívás elé állít bennünket. Ez a kihívás olyan mértékű probléma kezelésére irányul, ami a társadalom egészét érinti, ezért globális beavatkozásokra van szükség, amit a helyi szintű stratégiák és operatív programok egészítenek ki.

## **Szociális ellátórendszer, idősellátás Magyarországon**

### **Az ellátórendszer kialakulásának fő állomásai**

A szociális ellátások történetét tekintve az idősellátás komoly múlttal rendelkezik. Az idősek otthoni támogatását, nappali ellátását és bentlakásos elhelyezését biztosító intézmények már az 1960-as és 70-es években is nagy számban voltak megtalálhatók országszerte. Az akkori intézmények fő célkitűzése az idősek alapvető szükségleteinek kielégítése (tisztálkodás, étkezés, stb.) és az elmagányosodás kialakulásának megelőzése volt.

Rendszerszinten a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.), azaz a szociális törvény gondolkodott valamennyi szociális ellátásról, beleértve a pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó ellátásokat.

A pénzbeli és természetbeni ellátások fő célkitűzése a jövedelemhiány enyhítése oly módon, hogy az egyén alapvető szükségleteit kielégítve anyagi függetlenségét minél hosszabb ideig meg tudja őrizni.

### **A személyes gondoskodást nyújtó ellátások**

A személyes gondoskodást nyújtó ellátások két nagy csoportra oszthatók:

- szociális alapszolgáltatások,
- szakosított szociális ellátások.

#### ***Szociális alapellátások***

A szociális alapszolgáltatások olyan személyes gondoskodást biztosító ellátási formákat jelentenek, amelyek hozzásegítik az igénybevevőt ahhoz, hogy a lehető leghosszabb ideig saját otthonában élhessen emberi méltóságát megőrizve. Az alapszolgáltatások köre a különböző

életkorú és speciális szükségletű ellátotti csoportok számára kínál szolgáltatást, amely közül az egyén problémáira reflektálva szinte valamennyi igénybe vehető időszerűak számára. Mindemellett vannak olyan szolgáltatások, amelyek specifikusan az idősek szükséglet kielégítésére jöttek létre, a korosztályi igényekre reflektálnak. Ez utóbbiak bemutatása indokolt jelen keretek között.

- a. A **falu- és tanyagondnoki szolgáltatás** a földrajzi helyzetük miatt hátrányos helyzetben lévő, nehezen megközelíthető települések ebbéli hátrányainak csökkentését célozza annak érdekében, hogy a települések népességszáma lehetőség szerint növekedjen, de legalább stagnáljon. Ilyen területek például az aprófalvas térségek zsáktelepülései, a tanyavilág lakóházai.

Az idősek szempontjából azért lényeges ellátási típus a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás, mert ezek a települések, területek döntően idősek lakta vidékek. Bár a falu- és tanyagondnoki szolgáltatás az adott település teljes lakossága számára kínál szolgáltatást, a fentiek miatt mégis az ellátási típus egyik fő célcsoportját az időszerűak alkotják. A falu- és/vagy tanyagondnok feladata az idős személyek esetében felmerülő problémák, veszélyhelyzetek észlelése és azok kompetencia határokra belüli elhárítása, illetve a megfelelő szolgáltató felé történő jelzés továbbítása. Egyéb esetekben az idős személy szolgáltatásokhoz jutásában történő segítségnyújtást végzi – információ nyújtás, gyógyszer kiváltás, bevásárlás, szállítás, stb. A szolgáltatásnak kiemelt jelentősége van az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításában.

- b. A **család- és gyermekjóléti szolgáltatás** 2016. január elsejétől kétszintű szolgáltatásként működik önkormányzati fenntartásban. Az első szintet a család- és gyermekjóléti szolgálatok jelentik, amelyek egy adott település számára biztosítják az alapellátást, preventív szolgáltatásokat, valamint a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetéséért felelősek, így az idősekkel kapcsolatos jelzések fogadása és intézkedések kezdeményezése, megtétele is a feladataik között szerepel. A második szintet a család- és gyermekjóléti központok jelentik, amelyek feladatellátása járási szintű – az adott járás területén a gyermekjóléti hatósági eljárásokhoz kapcsolódó feladatok mellett biztosítják a speciális szolgáltatások (például: mediáció, pszichológiai tanácsadás, jogi tanácsadás, stb.) elérését a járás településeinek lakossága számára. A központokban dolgozó esetmenedzserek szükség esetén szociális diagnózist vesznek fel a szolgáltatásaikat igénybe vevő személlyel. A szociális diagnózisban széleskörű szükséglet és erőforrás feltárás történik, ami alapján az adott egyén számára leginkább megfelelő és elérhető ellátás felé irányítható. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás, mint a szociális alapszolgáltatások központi szolgáltatása az idősellátás szempontjából is nagy jelentőséggel bír.
- c. Az **étkeztetés** szolgáltatás során azok a szociálisan rászorult személyek részesülnek legalább napi egyszeri meleg étkezésben, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmenetileg nem képesek biztosítani különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy hajléktalanságuk miatt. E szolgáltatás igénybevevői döntően időszerűak, akik számára a szolgáltatás keretében az egészségi állapotuknak megfelelő diétás étkezés lehetősége is biztosított. Az időszerűak számára fontos támogatási forma, amelynek igénybevétele három különböző módon lehetséges számukra:

- az étel helyben fogyasztásával az étkezést biztosító erre a célra kialakított helyiségében, kulturált körülmények között;
  - az étel erre a célra alkalmas ételhordóban történő elszállításával, amit az igénybevevő saját maga vagy az általa megbízott személy tesz meg;
  - valamint az étel házhoz szállításával a szolgáltatást biztosító által.
- d. A **házi segítségnyújtást** az igénybevevő saját lakókörnyezetében biztosítja a szolgáltató az önállóság fenntartása érdekében. A szolgáltatás két nagy tevékenységi körre osztható: a szociális segítség és a személyi gondozás. Szociális segítség keretében olyan szakképzést nem igénylő tevékenységek elvégzésével kíván támogatást nyújtani a szolgáltató, amelyek főként a környezeti higiéné megtartását célozzák, valamint a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésére fókuszálnak. Jellemzően olyan időkorú személyek vehetik igénybe az ellátási típus ezen csoportjába tartozó segítő szolgáltatást, akik még viszonylag magas fokú önállósággal rendelkeznek, de a fenti területeken már támogatásra szorulnak. Ennél magasabb fokú szükséglet kielégítést jelent a személyi gondozás, amelynek keretében a szociális segítség feladatain túl segítő kapcsolat kialakítása történik az igénylővel ápolása-gondozása érdekében. Az ellátás igénybevétele lehetővé teszi az időskorúak számára, hogy jelentős önellátási képesség vesztes esetén is autonómiájukat és életminőségüket a lehetőségek szerinti legnagyobb mértékben megőrizve saját otthonukban, megszokott életterükben teljenek napjaik.
- e. A **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** az időskori fizikai biztonság megteremtésének fontos eszköze. Távfelügyelet biztosításával teszi lehetővé az idős személy számára azt, hogy baleset vagy egyéb veszélyhelyzet esetén egy gombnyomással azonnali segítséget kérjen. Bár országosan a készülékek műszaki paraméterei és a szolgáltatás módja eltéréseket mutat, abban valamennyi ellátás megegyezik, hogy a segítségnyújtás során 30 percen belül helyszínre érkezik a gondozó, szükség szerint más veszélyelhárító szervezetet is értesítve. A szolgáltatás életmentő lehet esések, hirtelen rosszulletek esetén, de betörés esetén is jó szolgálatot tehet.
- f. A **nappali ellátás időkorúak részére** szintén az alapszolgáltatások körébe tartozik, a tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek vehetik igénybe. Fő célkitűzése a közösségi lét biztosítása, amely során készségfejlesztő, szintentartó támogatás valósul meg az önállóság fenntartása érdekében és az izoláció elkerülését célozva. A közösségi élmény, a rendszeresen végzett aktivitást elősegítő/megőrző tevékenység jótékony hatásúak az öregedési folyamatra, lassítják a kóros elváltozások kialakulását. Éppen ezért a nappali ellátás fontos preventív szerepet is betölt az ellátórendszerben.

Az idős nappali ellátás speciális formája a demens személyek nappali ellátása, amely a demencia kórkép közepsúlyos, vagy súlyos fokozatában szenvedő személyek számára nyújt adekvát napközbeni ellátást. Az ellátási típus kialakítását indokolta a demenciával élő személyek számának gyors növekedése, ami tendenciózus növekedést mutat az elkövetkező évtizedekre előre vetítve. A demencia nemcsak az abban szenvedő személyt érinti, hanem a róla gondoskodó családot, közvetlen környezetét, tágabb értelemben pedig megoldásra váró társadalmi feladat a demenciával élőkrol való gondoskodás. A nappali ellátás egy olyan speciális megoldási lehetőség, amely a szakszerű, demencia specifikus fejlesztés és



gondozás mellett a gondozó család számára is segítséget nyújt, tehermentesítve őket a napközbeni időszakokra. Így válik lehetővé a családtagok számára a munkavállalás, ügyintézés, a gyermekekről való gondoskodás összhangjának megteremtése.

### ***Szakosított ellátások***

A szakosított ellátások bentlakásos elhelyezést biztosító ellátások, amelyek során az igénybevevő már nem a saját otthonában él, hanem az ellátást biztosító intézményben. Ezek között két típust szükséges megemlíteni az időskorúakhoz kapcsolódóan:

- átmenti elhelyezést biztosító gondozóházak
- ápolást-gondozást nyújtó tartós bentlakásos intézmények (idősek otthonai).

Mindkét esetben teljes körű ellátás biztosított az igénybevevők számára. Az átmeneti gondozóház esetében a hangsúly az időlegességre helyeződik, azaz valami átmenti ellátási nehézség (akut betegség miatti hirtelen állapotromlás, lakásfelújítás, gondozó kórházi kezelése, stb.) miatt csak egy bizonyos időre szükséges az elhelyezés, amíg az igénybevevő állapota vagy a korábbi ellátási körülményei ismételen nem teszik lehetővé a saját otthonában történő gondozást. Átmenti ellátás legfeljebb egy évig vehető igénybe, ami szükség esetén, orvosi javaslatra további egy évvel meghosszabbítható.

A tartós bentlakásos ellátás esetében az igénybevételre vonatkozó megállapodás határozatlan időre köttetik. Ebben az esetben olyan magas szükségletekkel rendelkező idősek számára nyújtja az intézmény a szolgáltatást, akik már segítséggel sem képesek önmaguk ellátására, és vélhetően ez az állapot tartósan fennáll.

Az idősellátás komplexitása világosan látható a fentiekben ismertetett szolgáltatások tartalmából. Azonban azt is fontos leszögezni, hogy a fenti ellátások a szolgáltatói kapacitások függvényében jelentenek hozzáférést. Az alapszolgáltatások esetében ez jellemzően azt jelenti, hogy a kívánt mértéknél alacsonyabb mennyiségű, főként óraszámú szolgáltatáshoz jut az igénybevevő, ami az esetek egy részében nem jelent számára teljes körű szükséglet kielégítést, alapvető szükségletekre koncentrálódik. Magas szükségletekkel rendelkező idősek saját otthonukban történő ellátása nem biztosított a jelenlegi kapacitás feltételekkel. Ez azt is jelenti, hogy magas azon időskorúak számára, akik a szakosított ellátások igénybevételére szorulnak. A kapacitáskorlátok azonban ez esetben is gátat szabnak a szükséglet kielégítésnek, általánosságban elmondható, hogy magas az idősek otthonaiba várakozók létszáma.

## **Időskori sajátosságok, változási folyamatok**

### **Az idősödés látható testi folyamata**

Az idősödés egy irreverzibilis regresszív folyamat, amely során a szervezet egészének működése lassan hanyatló tendenciát mutat. Max Brüger ezt a folyamatot nevezte biomorfózisnak. A folyamat a szervezet molekuláris, sejt, szöveti és szervi szintjein egyaránt megfigyelhető. A változások sora egymásra épülve okozza a szervezet egészének érzékelhető változását bio-, pszicho- és szociális téren egyaránt.

Az idősödésnek egyénekenként eltérő gyorsasággal és megnyilvánulási módon zajlik, aminek számos jól látható jele van. Mindannyian érzékeljük azokat a nyilvánvaló testi változásokat, amikről az öregedés jeleként szoktunk beszélni: ráncok megjelenése, pigment foltok a bőrön, a bőr vékonyabbá válik és fénytelenebb, a haj ritkul és őszül, a tartás fokozatosan görnyedtebbé válik, a mimika szegényesebbé válik, a mozgás szemmel láthatóan nehezkesebb. Ezek a változások egyes személyeknél intenzívebben és minden területet érintően nyilvánulnak meg, míg másoknál csak egy-egy jellemzőt figyelhetünk meg, esetlegesen azokat is kevésbé intenzíven. Az öregedés ezen jeleit tekintjük talán a legtermészetesebbeknek, hiszen azzal mindannyian tisztában vagyunk, hogy a külső jegyek életünk során folyamatosan változnak.

## **Az idősödés láthatatlan testi folyamata**

Azt azonban már nem mindig gondoljuk végig, hogy mi történik a látható jelek mögött. Ahogy erről már szó volt, a szervezet egésze változik. Ha a testünk működését tekintjük, akkor nagyobb csoportokban érdemes végiggondolni az egyes szervi funkciókat. Ilyen nagy halmazt alkotnak az érzékelési funkciók: a látás, hallás, szaglás, ízérezézés és tapintás. Azt mindannyian természetesnek vesszük, hogy a kor előrehaladtával egyre nehezebb az olvasás, hiszen a látásélesség, a szemizmok rugalmassága romlik, és csak segédeszköz (szemüveg) használatával tudunk jól boldogulni. A többi érzékelésről már kevésbé beszélünk a mindennapokban, pedig nagyon fontos tényezők nem csak az életminőség és a komfortérzet szempontjából, hanem az emberi működést is meghatározzák. A hallás képessége idővel gyengül, ami eleinte bizonyos hangtípusok észlelésének hiányában nyilvánul meg, majd lassan a beszéd értése is gondot okoz. Sok esetben tapasztalható, hogy az idős ember nem a szavak értelmét nem tudja felfogni, hanem nem hallja a beszédet. Ennek egyik jellemző megnyilvánulása, hogy akkor nem ért bennünket, ha háttal áll nekünk. Lehet, hogy a hangokat hallja, de azt már nem érti, hogy neki szól a mondanivaló. Nehezített lehet számára a tömegben zajló beszélgetés is. A szagok érzékelése is fontos része a hétköznapi életnek. Egyrészt az illatok élménye fontos hangulat befolyásoló tényező, másrészt pedig számos olyan szag létezik, ami veszélyre hívja fel a figyelmünket (például: égés, gáz, stb.) Az ízérezézés a táplálkozás változását is maga után vonhatja. Az idősek kevésbé intenzíven érzik az ízeket, aminek következménye lehet túlzottan fűszeres étel fogyasztása, túlzott só bevitel, amelyek az egészség szempontjából károsak. A tapintás képessége is romlik az idő múlásával, ami nehezíti a különböző anyagok tapintás útján történő felismerését.

Az emésztőrendszer működése megváltozik, csökken a tápanyagfelvétel képesség, ezáltal még fokozottabb figyelmet kell fordítani a helyes táplálkozásra, a megfelelő energia-egyensúlyra.

## **Pszichés változások az idősödés során**

A változások markáns csoportját a pszichés állapotot és kognitív funkciókat érintő folyamatok jelentik. Idős korban az agy működése is változik, ami kihat a gondolkodás tempójára, az új dolgok elsajátítására, összességében a szellemi frissességre, amelynek megőrzése kiemelt jelentőséggel bír.

A szocio-demográfiai és élettani változásokkal kapcsolatosan számos olyan életeseemény történik idős korban, amelyek nehezen feldolgozhatók. Fontos külön is említést tenni a veszteségek feldolgozásáról. Idős korban sokkal nagyobb valószínűséggel él át az ember olyan veszteséget, amely nyomot hagy a lelkében, és az is előfordul, hogy egyedül nem is tud megbirkózni a rászakadt teherrel. Ha időskori veszteségről beszélünk, akkor leggyakrabban a társ elvesztésére gondolunk,

vagy közeli hozzátartozók, barátok, ismerősök halálára. Azonban nem szabad elfelejteni, hogy nem csak a hozzánk közel álló, szeretett személy elvesztése okoz lelki fájdalmat, hanem egyéb, az életvitelünket alapjaiban meghatározó tárgyak, események „elvesztése” is mélyen megrázó és nehezen feldolgozható élmény lehet.

## **Fokozott figyelmet igénylő változások**

Csak néhány példát felsorolva szeretnénk felhívni a figyelmet arra, hogy milyen helyzetekben lehet egy idős embernek fokozott figyelemre szüksége.

Időrendiségét tekintve talán az elsők között szerepel a **nyugdíjazás**, mint az időssé válást deklaráló esemény. Bár a nemzetközi szakirodalom és a WHO lényegesen későbbre teszi az időskor kezdetét, hazánkban egyelőre még kijelenthetjük, hogy a nyugdíjazás az adott egyén számára az időssé válás első, nyilvánvaló lépcsőfoka. A nyugdíjazás nem feltétlenül trauma, de ha felkészületlenül éri az egyént, rossz élmények kötődnek hozzá és általános elégedetlenséget érez a karrierjét illetően, akkor veszteségként élheti meg, hiszen a későbbi években ezen már nincs lehetősége változtatni.

A **szeretett házi kedvenc elvesztése** a hétköznapi gondoskodásának érzetétől, a „még fontos vagyok mások számára” tudattól fosztja meg az idős embert, és emellett egy komoly dilemma elé is állítja: lehet-e még (szabad-e még) nekem állatkölyköt vennem? Képes leszek-e felnevelni, és ha nem, akkor mi lesz vele? Mi lesz velem, ha nem lesz háziállatom? Olyan kérdések, amelyekre nagyon nehéz jó választ adni, és alapos megfontolást igényelnek.

A **tárgyak elvesztése** is számos esetben hosszú hónapokon, éveken át tartó hiányérzetet jelent, különösen akkor, ha azt az otthont kell feladnia, ahol az egész életét vagy annak nagy részét leélte, emlékei döntően ahhoz kötődnek. Minél több ilyen emlék köthető a lakáshoz vagy házhoz, annál nehezebb megválni tőle.

Külön említendő a **betegségek miatt átélt veszteségek köre**: önellátási képesség csökkenése, mozgásképtelenség, végtag amputáció vagy bénulás, stb.

Mindezek a változások akkor következnek be, amikor az ember alkalmazkodóképessége csökken, rugalmatlanabbá és az újdonságok iránt kevésbé befogadóvá válik. Az időskor általános jellemzője, hogy az energia csökken, a korábbi életszakaszban szokásosnál fáradékonyabb lesz az idős ember, ugyanakkor az alvási szokásai is változnak. Jellemzően rövidebb időszakot alszik éjszaka, korán ébred, így valószínűleg a nap során egy rövidebb pihenő beiktatására is szükség lesz.

Az itt leírt változások az időskori folyamat általános jellemzői, és ahogy arról már több konkrét változás bemutatásakor szó esett, egyénenként eltérő mértékűek és megjelenési módjuk is különböző.

## **A kóros öregedés**

Fontos, hogy elkülönítsük az öregedési folyamatot a kóros öregedéstől, aminél az idősödés során megfigyelhető változások fokozott mértékűek, adott esetben halmozottan jelentkeznek, azaz kóros mértéket öltenek. Röviden talán úgy tudjuk legszemléletesebben összefoglalni a különbséget kóros és természetes folyamat között, hogy amíg a természetes idősödési folyamat nem hat kedvezőtlenül az adott egyén életminőségére és az önellátási képességét sem befolyásolja, addig a kóros öregedés esetében ez épp ellenkezőleg igaz. A kóros folyamatok során az adott egyénnek fokozott figyelemre, támogatásra van szüksége.

Abban, hogy az öregedési folyamat kórossá válik-e meghatározó szerepe van, hogy milyen életmódot folytatott az adott személy korábbi életében. A túlzottan megterhelő fizikai munka, hosszan tartó erős stressz, káros szenvedélyek, tartósan extrém munkakörülmények (hő, kémiai ágensek, stb.), kiegyensúlyozott családi élet hiánya mind olyan tényezők, amelyek kedvezőtlenül hatnak az idősödés folyamatára, és ezáltal nagyobb valószínűséggel vezetnek kóros öregedéshez.

## **Tudatos felkészülés az időskorra**

Természetesen vannak olyan tényezők, amik az életünk során nem küszöbölhetők ki, de az ártalmas hatás mindenképpen csökkenthető. Ezért van kiemelt jelentősége annak, hogy az időskorra tudatosan készüljünk. De azt sem szabad elfelejteni, hogy sohasem késő a helyes életmódot választani, így ez időkorban is megtehető. A WHO ajánlásai pontokba szedve határozzák meg, hogy mit tegyünk és mit ne tegyünk, ha egészséges időkort szeretnénk megélni. Ebből az alábbi témacsoportokat szükséges kiemelni:

- **Aktivitás**
  - Az aktivitás fizikai és mentális téren meghatározó jelentőségű. Számos külföldi és hazai kutatás igazolta, hogy fizikai aktivitás milyen erős hatással van az idős emberek állapotára, és nagyon idős korban is elkezdhető valamiféle mozgásos tevékenység. A mozgás elsődlegesen az adott egyén mozgásképességére és autonómiájára hat, de ezen keresztül szellemi képességek is fokozhatók. Mindezt erősíti, ha csoportos mozgásformát választunk, amihez jó hangulatú együttlét társul, ami közösségi élményként hangulatjavító hatású.
  - A szellemi aktivitás megőrzése kiemelten fontos feladat, hiszen a gondolkodás frissen tartása segít abban, hogy az idős ember hosszú ideig képes legyen saját életével kapcsolatos döntések meghozatalára.
- **Táplálkozás**
  - A táplálkozás során az időskori specifikumokra figyelemmel szükséges kialakítani az étrendet, amiben kiemelt szerepe van a nyers gyümölcsöknek, zöldségféléknek és fehér húsoknak, halnak, valamint olajos magvaknak. Emellett a megfelelő, de nem túlzott mértékű szénhidrát bevitel is lényeges, hiszen az agyműködéshez a szénhidrát nélkülözhetetlen.
  - Kiemelt szerepe van a folyadékbevitelnek, különös tekintettel arra, hogy szomjúságérzet is kevésbé intenzíven jelentkezik idős korban, így hajlamosak megfeledkezni a folyadékpótlásról. Abban az esetben pedig, ha valamiféle betegség miatt szükséges, akkor a speciális diéta kialakítása és fenntartása meghatározó.
- **Energiaegyensúly**
  - Az energiaegyensúly fenntartása a testsúly, testalkat megfelelő szinten tartását szolgálja, valamint ily módon elkerülhetők a súlyproblémákból adódó betegségek.
  - Az energiaegyensúly tömören összefoglalva a helyes táplálkozás és megfelelő mennyiségű mozgás arányának optimalizálását jelenti, ami szintén egyénenként eltérő.
- **Társas kapcsolatok**

- A társas kapcsolatok időkorban is nagyon fontosak. Nem szabad természetesnek tekinteni, hogy a nyugdíjba vonulás a társas életből való visszavonulást is magával hozza.
- Abban kell támogatni az idős embert, hogy a régi kapcsolataiból minél többet fenn tudjon tartani, és alakítson ki újabb kapcsolatokat is. Legyen valamiféle közösség részese, mert a közösségi élmény más módon nem pótolható.

## **Önkéntesség az idősgondozásban – lehetőségek és kompetencia határok**

### **Önkéntes segítség idősek mellett**

Az önkéntes segítők fontos szerepet töltenek az idősekről való gondoskodásban. Magyarországon kevés hagyománnyal rendelkezünk az önkéntességre vonatkozóan, de számos jó kezdeményezés, ígéretes gyakorlat található. Az előző fejezetekben már szó esett a hazai ellátórendszeréről, és arról, hogy milyen élethelyzetekre képes választ adni. Ugyanakkor azt is leszögeztük, hogy a bizonyos szükségletekre elsősorban kapacitáshiány miatt az ellátórendszer nem képes választ adni. Emellett vannak olyan szükségletek is, amelyekre nem feltétlenül a professzionális segítségnyújtás lehet a megfelelő támogatási forma.

Az önkéntességnek nemcsak a segítséget kapó idős korúak lehetnek a nyertesei, hanem maguk az önkéntesek is. Az önkéntesség korosztály független tevékenység, bárki és bármennyi ideig folytathatja. Idősellátásban a kortárs segítségnek vannak hosszabb időre visszanyúló hagyományai, amelyek során az önkéntes idős annak az érzésnek lehet birtokosa, hogy fontos mások számára, számítanak rá, tevékenysége örömet és elégedettséget vált ki másokból. A korosztályi közelség segít megtalálni a beszélgetések közös témáját, a segítségre szoruló idős ember helyzetét nagyobb eséllyel könnyebben érti meg egy kortárs segítők.

A fiatalabb generációk önkéntesei számára az idősek megismerésének lehetősége saját élményeken alapulva nyílik meg, megtapasztalhatják az idősek tudását, humorát, fiatalkori élményeikről hallhatnak, és ami végül meghatározó a generációs szakadék enyhítésében, a fiatalok meglátják az egyedit, az egyéniséget a segített idősben. Hosszabb távon mindenképpen attitűd formáló hatással bír a tevékenység az önzetlen segítségnyújtás jó érzése mellett.

### **Meddig terjedhet a segítségnyújtás?**

Ha az idősek támogatásába önkénteseket szeretnénk bevonni, akkor felmerül a kérdés, hogy milyen feladatokat tudunk számukra kínálni. Az önkéntesek nem professzionális segítők, nincsenek felvértezve az ehhez szükséges tudással. Amire építeni lehet és komoly értéket képvisel, az emberségük, a másokon való segíteni vágyásuk. Ez a kiindulási alap tökéletesen illeszkedik a jelenlegi ellátórendszer kapacitásaihoz és célkitűzéseikhez, hiszen pont azokon a pontokon kínál lehetőségeket, amelyekre az ellátórendszer nem kíván vagy nem tud, vagy csak az alapvető szükségletkielégítés mértékéig kíván/tud válaszokat adni.

### ***Mindennapos tevékenységek támogatása***

Ha kijelentjük, hogy az önkéntesek szakképesítéshez nem kötött feladatokat végezhetnek, akkor azt is fontos kifejtenuünk, hogy mit tekintünk ilyen feladatnak. Az idősök támogatása során sokszor van szükség olyan mindennapos tevékenységekre, amelyek során el kellene mennie az idős embernek saját otthonából, esetlegesen olyan távolságra, amit már nem tud fizikai erejét tekintve megtenni. Ilyen esemény a bevásárlás, a gyógyszer kiváltás, az újságok beszerzése, vagy akár a szomszéd utcából baráttól, ismeróstól elhozott kisértékű tárgyak.

Ezek elvégzése során külön figyelemmel kell kísérni, hogy értékek mozgatásáról van szó, amiben körültekintően kell eljárni. Számos kellemetlenség forrása lehet, hogy nem megfelelően átbeszélte bevásárló lista, vagy éppen az arra fordított összeg, ha nem tudunk elszámolni vele. Ezért fontos, hogy az adott tevékenység előkészületeire is szánjunk elegendő időt az önkéntes munkában, és az önkéntes győződjön meg arról, hogy pontosan megértette, mit szeretne az idős ember, és az idős ember számára is világos, hogy hogyan fog az megvalósulni, és mibe fog kerülni. Ha a tevékenység pénz vagy tárgy kezelését igényli az idős jelenléte nélkül, akkor ezt mindenképpen alaposan át kell beszélni a segített személlyel és/vagy hozzátartozójával.

### ***Szociális ellátásban részesülő időskorú önkéntes segítése***

Ha az idős ember szociális ellátásban is részesül, és ezen keresztül kerül vele kapcsolatba az önkéntes, akkor javasolt konzultálni erről az ellátást biztosító intézmény kapcsolattartásra kijelölt munkatársával. Más típusú feladatai vannak egy önkéntesnek akkor, ha az idős ember is jelen van a tevékenységek végzése során, gyakorlatilag képes önállóan elvégezni azokat, csak a biztonságérzetét növelő kíséretre van szükség. Ebben az esetben is fontos a megfelelő előkészület, hiszen az önkéntesnek tisztában kell lennie azzal, hogy miért van szükség az ő jelenlétére az idős személynek ezeknek a tevékenységeknek az elvégzése során, hiszen ez alapján tud arra felkészülni, hogy a kíséret során mi történhet, amikor is az ő jelenléte, intézkedése fogja megoldani a kialakult helyzetet.

### ***Mozgásos tevékenységek támogatása***

Az önkéntes tevékenységnek fontos szerepe lehet abban, hogy elősegítse az idősöt az otthonán kívüli mozgásos tevékenységek végzésében. Ennek talán legelterjedtebb és legkönnyebben alkalmazható változata a séta. A séta mennyiségét és módját (segédeszközzel vagy anélkül, terepválasztás, tempó) az idős ember állapota határozza meg, amiről szintén előzőleg beszéljünk vele.

Ha az önkéntes azt tapasztalja, hogy az idős személy már hosszabb ideje nem hagyta el a lakását, akkor először rövid, néhány perces utat válasszon számára, amely során esetlegesen az idősnek lehetősége van a pihenésre is. Célszerű előzetesen felmérni a környéket, hogy az önkéntes számára már minden pontosan ismert legyen. A fokozatosság elvét betartva lassan növelje a séta mennyiségét. A fő cél, hogy a tevékenység élményt adó legyen az idős számára, amit az ahhoz kapcsolódó beszélgetés tovább tud fokozni.

### ***Fizikai munka segítése***

A fizikai segítségnyújtás az idős személy saját otthonában is nagyon komoly segítséget jelenthet. Az önkéntes könnyen végezhet el fizikai erőfeszítést kívánó feladatokat, olyanokat, amelyek az idős számára már túlzottan megterhelők lennének, vagy éppenséggel balesetveszélyek. Ilyen lehet például a lakás nagytakarításában való segítségnyújtás: nehéz tárgyak mozgatása, magasan lévő tárgyak tisztítása, ablaktisztítás, függöny le- és felrakása.

Adott esetben segítséget jelenthet a napi feladatok végzésébe történő segítségnyújtás. Kiemelt szerepe lehet a tűzifa behordásnak, hóeltakarításnak, falevelek összeszedésének, de ugyanilyen fontos az idős számára a saját kertjében termő zöldségek, gyümölcsök betakarítása, szükség szerint az önkéntes közreműködésével történő befőzése, tartósítása. Ezekben a munkákban az önkéntes komoly szerepet vállalhat.

### ***Technikai eszközök használatának segítése***

Különösen a fiatal önkéntesek esetében lehet fontos a technikai eszközök használatában történő segítségnyújtás, azok igények szerinti beállítása, használat megtanítása, esetlegesen segítő egyszerű leírás kivonat készítése.

### ***Szakember közreműködését igénylő feladatok a segítség során***

A fejezetet azzal kezdtük, hogy az önkéntes szakképesítéshez nem kötött tevékenységet végezhet az idős számára. A szociális ellátórendszerben ilyenkor jellemzően arra gondolunk, hogy szociális ellátások körébe tartozó, szakképesítéshez kötött feladatokat nem láthat el. Ugyanakkor a ház körüli, lakásban végzett fizikai tevékenységek, kisebb javítások felvetik az egyéb szakképesítések kérdését, ezért fontos, hogy arra is kitérjünk.

Számos olyan feladat van egy háztartásban, ami szakember közreműködésével végezhető el, mert csak így garantálható az adott készülék, eszköz üzemszerű, biztonságos működése. Az önkéntesnek is ezt szem előtt tartva kell egy ilyen irányú kérést elutasítania. Amiben szakképesítéssel nem rendelkezik, abban nem képes a biztonsági előírásoknak is megfelelő minőségű munkát végezni, és a legjobb segítő szándéka ellenére is veszélyes helyzetet teremthet az idős számára.

A fizikai ellátás tekintetében a gondozási feladatok a szociális ellátórendszer kompetenciájába tartoznak. A gondozás terén nem szabad abból kiindulni az önkéntesnek, hogy egy adott tevékenységet a saját szülője számára is el tudott végezni, hiszen nincs két teljesen egyforma ellátási eset. Szakmai felkészültség nélkül nagyon gyorsan sérülést, veszélyeztető állapotot lehet előidézni. Ha ilyen irányú segítséget lát szükségesnek az önkéntes, akkor az időssel egyeztetve jelzéssel élhet a szociális ellátórendszer felé.

### ***Jelenlét típusú támogatás***

A fizikai támogatás mellett kiemelt jelentőséggel bírnak jelenlét típusú támogatások. Vannak olyan idősek, akiket az egyedüllét félelemmel tölt el, ezért társaságra van szükségük. Az önkéntességnek ezekben az esetekben fontos szerepe van, hiszen a jelenlétet – a szociális ellátórendszerben felügyelet típusú támogatást – csak minimális mértékben képes a rendszer biztosítani, ami egyébiránt a legtöbb esetben nem igényel szakmai felkészültséget.

A felügyelet másik nagy csoportját az egészségi állapotuk miatt egyedül nem hagyható idősek jelentik. Jellemző példája ennek a demenciával élő idős személy, aki önállóan baleset- vagy életveszélyes helyzetbe kerülhet, ezért állandó felügyelet szükséges számára. Mivel az ellátórendszer a saját otthonukban élők esetében nem tudja ezt a hosszú időt jelentő felügyeletet biztosítani, jól kiegészülhet önkéntesek bevonásával, ami a gondozó család számára is megnyugtató megoldás.

Demens személy felügyelete során a felkészülés jelentősége hatványozódik. Az önkéntesnek tisztában kell lennie azzal, hogy milyen stádiumú betegre kell felügyelnie, mik a kórkép jellemző megnyilvánulási formái, és ilyen esetekben milyen reakciók lehetnek megnyugtatóak az idős számára. Azt is tudnia kell, hogy az idős személy kérései nem minden esetben realitás orientáltak,

sőt az is előfordulhat, hogy nem képes már verbális kommunikációra, ami egyúttal azt is jelenti, hogy vele tartózkodó személynek kell felismerni a pillanatnyi igényeit.

### ***A magányosodást megakadályozó, vagy a kialakult izolációt oldó tevékenységek***

Az önkéntesség következő nagy célterületét a magányosodást megakadályozó, vagy a kialakult izolációt oldó tevékenységek köre jelenti. Ez esetben is fontos, hogy nem egyéni segítő beszélgetések zajlanak, hanem a társas kapcsolatok fenntartásának egyik megnyilvánulási formájaként definiálható az önkéntes munka.

A találkozások alkalmával a beszélgetések, szabadidős tevékenységek folytatása kerül a középpontba, hiszen az a cél, hogy az egyedüllétet enyhítse az önkéntes. A beszélgetések témája az idős által kedvelt tématerület. A fő jellemző, hogy kellemes érzéseket ébreszt az idősben, olyanokat, amelyeket a találkozást követően is szívesen idéz fel magában.

A szabadidős tevékenységek tárháza végtelen lehetőségeket kínál, szintén az egyéni érdeklődés határozza meg a kiválasztott tevékenységek körét. A tevékenység lehet aktív vagy passzív. Aktív, amely során közös alkotást folytat az idős személy az önkéntessel (például hímzés, varrás, kertészkedés, stb.). Passzív szabadidős elfoglaltságok tipikus példája a közös TV-nézés, amit követően megbeszélhetők a látottak; a felolvasás, ami akár a napi sajtó hírei, akár irodalmi jellegű lehet; zenehallgatás, stb. Ezekben az esetekben az idős nem aktívan tevékenykedik az adott esemény során, de nézője, hallgatója – összefoglalva „élvezője” azoknak.

### **Mérlegelési szempontok az önkéntes feladatvállaláshoz**

Az itt bemutatott önkéntes tevékenységek példajelleggel kerültek felsorolásra. Az, hogy az adott élethelyzetben az önkéntes mit választ, mindig az idős személy preferenciáinak és állapotának, helyzetének megfelelően kerül kiválasztásra.

Összegzésként mindenképpen fontos kiemelni néhány olyan szempontot, amelyeket a döntés meghozatala során mérlegelni szükséges:

- Kiindulási alapot az idős ember állapotának és igényeinek megismerése jelent. Ennek ismeretében lehet további szempontok alapján a tevékenységek közül választási alternatívákat kínálni számára.
- Az önkéntes tudása, kompetenciája – az önkéntesek csak olyan tevékenységeket végezhetnek, amelyek szakképesítést nem igényelnek, vagy amennyiben szükséges szaktudás, annak igazolható módon birtokában vannak.
- Amennyiben a támogatott idős személy szociális ellátásban részesül, az ellátás ismerete fontos szempont. Az önkéntes munkának nem feladata az ellátórendszeri kompetenciák átvétele, a tevékenység kiegészíti a nyújtott szociális szolgáltatásokat, hiánypótló szerepe van. Ezért is nagyon fontos, hogy az önkéntes kapcsolatban álljon az ellátást biztosító személyekkel, ismerje az általuk végzett munkát, ahhoz kapcsolódni tudjon.
- Az önkéntes kapcsolata a támogatott idős családjával szintén meghatározó elem. Az önkéntes tevékenység e téren is hiánypótló. Nem az a cél, hogy a családi szerepeket átvegye, hanem a leterheltségéből fakadó diszfunkciókat mérsékelje, adott esetben megszüntesse. Az önkéntes esetében indokolt lehet kapcsolatfelvétel az idős ember családtagjaival, de ennek minden esetben az idős személlyel történt megbeszélést követően, az ő beleegyezésével kell megtörténnie.



Ha mindezeket figyelembe véve történik az önkéntes munka során végzett tevékenységek kiválasztása, azok gyakoriságának meghatározása, akkor várhatóan sikeresen integrálódik a tevékenység az idős körül már kialakult támogató folyamatokba, és azokat hatékonyan fogja erősíteni.

## **Kommunikáció és kapcsolat az idősekkel, etikai kérdések**

### **Kapcsolatkialakítás**

Az önkéntes munka első lépése a kapcsolatkialakítás a támogatott személlyel. Ennek során arra kell törekedni, hogy az önkéntes az idős személy bizalmát elnyerje, hiszen így fog valóban hasznossá válni számára a segítségnyújtás.

A támogató kapcsolat során az alábbi alapelvek szem előtt tartása elengedhetetlen:

- fokozatosság,
- nyílt kommunikáció, őszinteség,
- következetesség, megbízhatóság,
- támogató attitűd, megértés.

Az önkéntes munka komoly felelősség. Ennek megfelelően az önkéntes legelső lépése az, hogy végiggondolja, milyen keretek között tudja vállalni a tevékenységet, és ennek megfelelően beszél erről az idős emberrel.

Az önkéntes tevékenység is, mint minden egyéb szolgáltatás megállapodáson alapul. Természetesen ez a megállapodás szóban kötöttetik az önkéntes és támogatott idős személy között, de ugyanolyan erejű, mint az írásos megállapodások, és az idős ember számára ugyanolyan jelentőséggel bír. Éppen ezért az önkéntes csak olyan dolgokban állapodjon meg, amelyek biztos, hogy vállalhatók számára.

E téren lényeges az időpontok meghatározása is. A rendszeresség, az előre megbeszélte találkozási időpontok fontosak az idősek számára, készülnek ezekre az alkalmakra, várják az önkéntessel való találkozást. Számukra egy lemondott időpont sokkal nagyobb csalódást okoz, mint a fiatalabb generációk számára a mindennapokban.

Ahogy ezt már korábban is ismertettük, sok esetben az önkéntes a legfontosabb, vagy éppen az egyedüli kapcsolat az idős számára a családján kívül. Ha ő sem jelenik meg a megígért időpontban, az hatalmas csalódást jelent számára. Mindez rossz hatással van általános lelki állapotára, de az önkéntessel kialakított kapcsolatára is. Ezért hatványozottan érvényesül a „kevesebb több” elve az idősekkel folytatott önkéntes munkában. Ha az önkéntes a kezdetekben kevesebbet vállal, később a találkozások alkalmassága és/vagy hossza bővíthető, újabb tevékenységek emelhetők be, és elkerülhető az esetleges csalódottság érzés kialakulása az idősben.

### **A „Legjobb barát” modell**

A kapcsolatkialakítás és későbbiekben a támogató kapcsolat fenntartása során is kiemelt figyelmet kell fordítani arra, hogy miként kommunikálunk, annak tartalma és módja egyaránt meghatározó. A demenciával élő idősök ellátásában Virginia Bell dolgozta ki a „Legjobb barát” modellt, aminek középpontjában az emberség, tisztelet és megbecsülés áll. A modell nemcsak a demenciával élők

ellátása során kiemelkedően fontos, hanem általánosságban az idősekről való gondoskodásban jól alkalmazható. A „Legjobb barát” modell elmélete szerint úgy kell bánnunk a (demenciával élő) idősekkel, mint a legjobb barátainkkal – őszintén, nyíltan, egyéniségüket tiszteletben tartva dolgozunk velük, az egyéni állapotukat figyelembe véve, reakcióikra figyelve.

A modell gyakorlati alkalmazásának alappillére a kommunikáció tartalma és stílusa. Az idősekkel folytatott kommunikáció tartalmáról már részletesen írtunk. Kiegészítésképpen még a kiválasztott téma fontosságára hívjuk fel a figyelmet.

## **Kommunikációs alapelvek**

- Mindig olyan témát válasszunk, amely az idős személy érdeklődését felkelti, vagy úgy gondoljuk, hogy életvitele szempontjából fontos lehet számára. Soha ne erőltessük rá az idősrre a mondanivalónkat, fogadjuk el, ha egy adott témáról nem szeretne velünk beszélgetni.
- A kommunikációnk módja minden esetben méltóságot és tiszteletet kell sugározzon. Ezt úgy tudjuk elérni, hogy amikor beszélünk az idős emberhez, rá figyelünk, éreztetjük vele, hogy most miatta vagyunk jelen, és a teljes figyelmünk az övé.
- Beszéd közben felé fordulunk, ami figyelembe véve az időskori sajátosságokat a megértést is segíti hallási nehézségek esetén.
- A figyelem ránk irányítását a váll vagy a kar megérintésével is elősegíthetjük.
- Soha ne kiabáljunk, mert az agresszió hatását kelti, ingerültté válik az idős.
- Az idősekkel folytatott kommunikációban fontos, hogy milyen stílust használ az önkéntes. A hanghordozás legyen lágy, kedves, de ne túl kedveskedő.
- A megszólítás mindig az időssel megbeszéltek szerint, a nevéen kimondva történjen.
- Kerüljük az olyan becézgető, általánosító megszólításokat, mint az aranyoskám, kedveském, stb. Ettől személytelenné válik a kapcsolat, és az önkéntes segítség lényegével ellentétes üzenetet hordoz az idős ember számára: nem vagy annyira fontos számomra, hogy a nevedre emlékeznek. Az idősek kevésbé elfogadóak a lazább, fiatalok által kedvelt kommunikációval szemben, jobban kedvelik a teljes mondatokba foglalt, választékosabb stílusú beszélgetést, ami egyúttal tiszteletet is tükröz.

## **Kommunikációban akadályozott idősekkel folytatott kapcsolatépítés**

Számos esetben találkozhat az önkéntes azzal, hogy az idős személy beszédértése nehezített, illetve a beszéde nehezen érthető. Mindkét esetben a türelem és az elfogadás meghatározó jelentőségű. Az önkéntesnek a kommunikációt ennek megfelelően kell folytatni, figyelembe véve a beszéd értési és kifejezésbeli nehézségeket. Ennek megfelelően tagolt, de nem túlzott mértékben leegyszerűsített beszéd a megfelelő, amit kiegészít a hozzá illő metakommunikáció.

A metakommunikáció és a gesztusok használata kiemelt jelentőségű az idősekkel folytatott kommunikáció során, amelyek teljes összhangja esetén érhető el a kívánt hatás: nyugodt, megértést és odafigyelést tükröző kommunikáció. Az idősek szempontjából sokszor nagyobb jelentőséggel bír, hogy hogyan szólítjuk meg őket, beszélünk hozzájuk, mint a mondanivaló tartalma, ami természetesen szintén lényeges.

## **A titoktartás jelentősége**

Az önkéntes munka során külön szükséges beszélni a titoktartás fontosságáról. Minden információ, amit az idős ember megoszt az önkéntessel és minden esemény, ami az önkéntes munka során történik szigorúan bizalmas, azaz titokként kezelendő. Nem lehet a későbbiekben társasági vagy családi beszélgetések témája, hiszen fontos alapelvet sértenénk meg, a megbízhatóság alapelvét, valamint ez a viselkedésmód nem szolgálná az emberi méltóság megőrzését és a bizalmi kapcsolat kialakítását és fenntartását. Az önkéntes segítő munka alappillére a titoktartás.

## **Speciális élethelyzetek felismerése és megoldásuk**

Az önkéntes az idősök támogatása során gyakran találkozhat olyan helyzetekkel, amelyek eltérnek az átlagostól, vagy éppen a támogatott idős ember állapota alapján speciális szükségletekkel rendelkezik. Tehát ennek megfelelően a speciális élethelyzetek lehetnek átmenetiek és tartósak.

Az időskorúak állapotukból adódóan speciális szükségletekkel bírhatnak, amelyek kielégítése jellemzően nem az önkéntes feladata, de arról az önkéntesnek is tudnia kell, hogy az adott személy esetében mik ezek a speciális szükségletek. Néhány gyakran előforduló specifikumot kiemelten is bemutatunk:

### **Fogyatékos idős személyek**

A várható élettartam meghosszabodása az értelmi fogyatékos személyek esetében is megfigyelhető. Sokan közülük idős korban a szülői háttér hiánya miatt kiemelten támogatásra szorulnak. A velük folytatott önkéntes munka megkezdése előtt mindenképpen tájékozódni szükséges az állapotukból adódó specifikumokról.

A fogyatékoságok egyéb típusai gyakori jelenségek időskorban. Ilyen a mozgásfogyatékoság, látás- és hallássérülés (ez utóbbiak a mozgásfogyatékoságnál ritkábban fordulnak elő). Az is sajátos ezekben az esetekben, hogy jellemzően nem veleszületett, vagy gyermekkorban szerzett fogyatékoságokról beszélhetünk, hanem időskorban, az egészségi állapot romlása miatt kialakult fogyatékoságokról. Ez azért is jelentős különbség, mert az ehhez társuló életforma az idős személy számára idegen, nem tanulta, ezt időskorban kell elsajátítania, ami számos feszültség, ingerültség (netán agresszió) és rossz hangulat forrása lehet. Ezzel az önkéntesnek tisztában kell lennie. Meghatározó a fogyatékoság kialakulásának ideje: nemrég keletkezett, vagy esetlegesen több éves állapotról van szó, valamint a fogyatékoság típusa és súlyossága. Fontos, hogy az önkéntes megértse, hogy bizonyos helyzetekben az ellenséges viselkedés háttérében a fogyatékoságból adódó önállítási képtelenség, tehetetlenség érzés áll, nem pedig a személye ellen irányuló támadásról van szó. A reakciójának is ennek megfelelőnek kell lenni: nyugodt, higgadt, megértést sugárzó. Mindez sok esetben nem könnyű feladat. Ilyen helyzetek kialakulása esetén a bántó viselkedés megbeszélést az önkéntes csak akkor kezdeményezze, ha az idős ember már megnyugodott, praktikusán a következő találkozó alkalmával.

### **Pszichiátriai beteg idős személyek**

Az idősök, mint minden más korcsoport heterogén csoportot alkot, ami azt jelenti, hogy az idősök is ugyanúgy színes, sokféle egyéniség, mint bármely más korosztály. Ez az állítás a pszichiátriai

kórképek előfordulására is igaz. Amikor az önkéntes előzetesen tájékozódik a támogatni kívánt idős állapotáról, győződjön meg arról is, hogy pszichiátria betegség fennáll-e az adott személy esetében. Erre egyszerűen adódik lehetősége, ha a szociális vagy egészségügyi ellátórendszeren keresztül kerül kapcsolatba az idős emberrel, az ellátást nyújtó szakemberek a megfelelő tájékoztatást tudják adni a segítő tevékenység megkezdéséhez.

Ebben a dokumentumban csupán egyetlen pszichiátriai kórképre térünk ki röviden gyakori előfordulására való tekintettel, ez pedig az időskori depresszió. Az egyedülálló, több veszteséget is átélt idősök körében gyakrabban előforduló betegségről van szó, ami az átlagnál jóval zárkózottabbá teszi az idős embert. Olyanná, aki nem vágyik társas kapcsolatokra, nem szeretne otthonából kimozdulni, és a kérdéseinkre, hogy mivel szeret foglalkozni, nem igazán tud felsorolni kedvelt tevékenységet. Nem érez motivációt az életében, és örömforrásokat is alig, vagy egyáltalán nem tud megnevezni. Ebben az esetben – természetesen a szakember jelenlét és támogatás kiegészítéseként – nagy szükség lehet az önkéntes jelenlétére, hiszen ő lehet az a személy, aki az idős ember által elhanyagolt, periférián lévő tevékenységekre motiválhat, közösen végezheti az időssel és élményeket hozhat ezáltal a hétköznapijaiba.

## **Szenvedélybeteg idős személyek**

Időskorúak körében is találkozhatunk a szenvedélybetegséggel, és egyre inkább jellemző, hogy nem kizárólagosan az alkohol az egyedüli függőség, ami ebben az életkorban előfordul. A szenvedélybetegségek részletes ismertetésére és tipizálására ezen dokumentum keretei között nincs lehetőség, így csak néhány időskorban is jellemző függőséget említünk meg. Azt azért mindenképpen ki kell hangsúlyozni, hogy a szenvedélybetegségnek számos megnyilvánulási formája van, így például a dohányzás is egy szenvedély, amelynek sok idős rajja.

Egyre nagyobb számban találkozhatunk játékfüggő idősökkel, akik főként a szerencsejátékok különböző formáival próbálkoznak. Akad olyan is, aki a nyugdíját a kézhezvételnél azonnal erre költi. A beszélgetések, az idős ember életvitele gyanút ébreszthet az önkéntesben. Az önkéntesnek nem feladata a kialakult szenvedélybetegség kezelése, viszont a problémával kapcsolatos jelzés megtétele igen. Az időssel folytatott tevékenységek kapcsán érezni fogja, hogy valóban súlyos problémával áll-e szemben, vagy sem. Amennyiben igen, azaz az idős létfenntartását, lakhatását, stb. veszélyezteteti szenvedélybetegsége, jelzéssel tud élni a szociális ellátórendszer felé. A további lépések megtétele már a szakemberek kompetenciájába tartozik

## **Bántalmazás idős korban**

Ha speciális helyzetű idősekről beszélünk, akkor az időskorúak egy nagyon speciális helyzetű csoportja a bántalmazott idősök köre. Kevesen tudják, hogy a bántalmazásnak számos megnyilvánulási formája van, lehet aktív és passzív, ezeken belül pedig fizikai, lelki, pénzügyi-gazdasági, szexuális. Aktív bántalmazásról akkor beszélünk, ha a bántalmazó cselekvő magatartása következtében bántalmaz. Passzív bántalmazás esetén a probléma forrása az, hogy elmarad a cselekvés, az a cselekvés, ami az idős ember számára a gondoskodást, létfenntartásához szükséges támogatást jelenti. Mindkét esetben bántalmazásról beszélünk, azaz bántalmazó az is, akinek lehetősége lenne megtenni valamit azért, hogy az idős ember jobb élethelyzetbe kerüljön, de ez elmulasztja. Ennek tipikus példája a gondozásra szoruló személy elhanyagolása.

Az önkéntes segítő legkritikább esetben lesz tanúja bántalmazásnak, hiszen a bántalmazás jellemzően nem az ő jelenlétében fog történni. Viszont ő lesz az, aki észlelheti a jeleket. A

legkönnyebben felismerhető jelei az aktív fizikai bántalmazásnak vannak. Természetesen nem minden sérülés bántalmazás következménye, de azokban az esetekben, amikor túl gyakoriak a sérülések, nem összeegyeztethető a magyarázat a sérülés jellegével, a bántalmazás gyanúja merül fel, amely esetekben a szociális ellátórendszer felé szükséges jelezni. A bántalmazás többi típusának is vannak jelei, amelyek szintén nem fejthetők ki jelen írás keretei között, csak néhány példára tudunk szorítkozni. Ilyen jelek lehetnek például az idős hirtelen hangulatváltozása, a korábban sokat emlegetett személyről nem szívesen beszél, minden különösebb indok nélküli mentegeti őt, pénzügyi gondjai lesznek, ezért már nem szeretné a szokásos bevásárlásokat.

Az mindenképpen kijelenthető, hogy bizonyos helyzetekre az önkéntes fel tud figyelni, további kérdéseket tud feltenni, és gyanú esetén a már említett jelzés lehetőségével élhet.

## **Demenciával élő személyek**

Az időskorúak egyre nagyobb számú speciális helyzetű csoportja a demenciával élő idősök köre. A demencia egy olyan neurodegeneratív tünetegyüttes, ami az agyi funkciók hanyatlásával jár, vezető tünete a memóriazavar. A demenciával élő idősokről való gondoskodás kiemelt türelmet és előzetes felkészülést igényel. A demens idősök jellemzői egyénenként jelentős különbségeket mutatnak attól függően, hogy milyen stádiumban van a betegség, és annak mely típusáról van szó.

Talán legtöbbet az Alzheimer-típusú és a vaszkuláris demenciáról esik szó, de emellett számos más demencia is létezik. Ezt azért lényeges ismerni, mert a különböző demenciáknak eltérő a kórlefolyása, és ennek megfelelően a megnyilvánulási formái is.

Általánosságban jellemző, hogy a demenciával élő személy rövidtávú memóriájában jelentkeznek először a zavarok, elfelejti a közelmúltban történt eseményeket, így azokat a dolgokat is, amiket ő maga tett – például nem emlékszik, hogy ebédelt-e? A betegség előrehaladtával egyre inkább a múltban él a demens idős, régi dolgokra emlékszik vissza, és a jelen eseményeit is azokkal próbálja azonosítani. Térben és időben tájékozatlanná válik. Nem tudja, hogy melyik évben járunk, milyen évszak van éppen, milyen nap vagy napszak. Ennek megfelelően az öltözködése sem lesz megfelelő, mert nem tudja, hogy milyen idő van, és az ablakon kinézve sem tudja értelmezni a látottakat.

Jellemző, hogy a demens személyek eltévednek, eleinte egy adott településen belül, később már a saját otthonukban is. Nem ismerik fel a tárgyakat, vagy ha mégis, akkor nem tudják, hogy kell használni azokat. Így az is előfordulhat, hogy a demens idős a neki kikészített ételt azért nem fogyasztja el, mert nem tudja, hogyan kell. Nem ismeri fel a tányér mellé kikészített kanalat, és nem tudja, hogy azt hogy kell használni.

A betegség bizonyos szakaszaiban még éppen ezért nagy segítség számára, ha megmutatjuk, elkezdjük a számára korábban ismert mozdulatokat. Ezt követően nagy valószínűséggel már önállóan is tudja folytatni.

A demens idősök esetében sokszor találkozunk viselkedési anomáliákkal, amelyek közül a nyugtalanság, túlzott mozgáskészség a leggyakoribbak. Előfordul agresszív viselkedés is, amit nem az adott személy elleni harag motivál önmagában, hanem a meg nem értettség. Az idős szeretne valamiféle szükségletet kielégíteni, de a kommunikáció képtelensége miatt ezt nem tudja a másik fél számára érthető módon kifejezni, így dühössé, agresszívvá válik.

Természetesen az itt leírtak mellett még számos megnyilvánulási forma létezik, és ahogy erre már kitértünk, minden eset más és más. Azonban nemcsak azért fontos külön is részletesebben beszélni

a demenciáról, mert egyre több időst és családjukat érinti, hanem mert ennél a betegségnél kiemelten fontos minden támogató lehetőség biztosítása, így az önkéntesek jelenléte is.

A demens idős számára hatványozottan fontos a megszokott, már ismert és biztonságot jelentő környezet, azaz saját otthona. Azonban ezen idősök állapota a jelenlegi ellátórendszeri kapacitásokkal nem teszi lehetővé a saját otthonukban történő teljes körű ellátásukat. Ezt a hiátust az önkéntesek tökéletesen tudják pótolni.

A demens idősök esetében a leggyakrabban a jelenlét típusú segítségre van szükség, azaz felügyeletre. A felügyelet jellemzően az idős napi szükségletkielégítésére és biztonságára irányul. Így az étkezések megléte, megfelelő mennyiségű folyadékbevitel, gyógyszerek előírások szerinti bevétele, mozgás, stb. A biztonság pedig a jelenléttel érhető el, amivel megakadályozható az elkóborlás, a megfázás a nem megfelelő ruházat miatt, az égési sérülések, tüzesetek, stb.

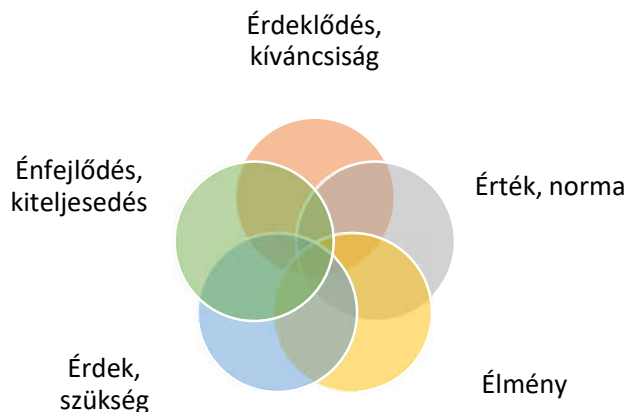
Sokakban merül fel a kérdés, hogy egy önkéntes képes-e megfelelő módon segítségére lenni egy demens személynek. Erre a kérdésre egyértelműen igennel válaszolunk. Ehhez azonban szükség van arra, hogy az adott demens személy állapotáról, szokásairól előzetesen tájékozódjon az önkéntes, tudja meg, miket szeret, mitől érzi jól magát. Mindemellett az is javasolt, hogy a támogató munka megkezdése alatt, vagy a segítő folyamat elején ismerteket gyűjtsön a demenciáról, az adott idős demencia típusának megfelelő alapvető tudása legyen.

A demens idősök támogatása lélekemelő feladat lehet, sikerélményt és örömteli perceket adhat, nem beszélve a demens időset támogató család helyzetének könnyítéséről.

## Az emberi motiváció alapjai

A motiváció megértése az idős ember és az önkéntes segítő szempontjából egyaránt fontos. Az alább ismertetett elvek mind az idős ember, mind pedig az önkéntes segítő motivációját meghatározzák. Sok esetben a két fél motivációja eltérő alapon nyugszik, mégis elvezet a kölcsönös megelégedéshez. Ez annak tudható be, hogy az egyén fejlődésorientált lény.

Alapvetően sok ügy, feladat, élmény, érték, érdek befolyásolhatja az ember konkrét motivációját. De a kulcs minden esetben az, hogy **az igazi belső motivációt az adja, ha az adott tevékenység, amelyet a motiváció mozgósít, az egyén fejlődését eredményezi valamely, számára fontos vonatkozásban.**



Motivációs virág – az ember motivációjának alapjai

## A motiváció és a motivációs stratégia

A motiváció a legfontosabb kiaknázandó lehetőség. A motivált ember saját belső hajtóereje által küzd meg a célokért anélkül, hogy külső erőforrásokat kéne mozgósítani ennek érdekében. De vannak helyzetek, amikor ez a belső hajtóerő nem áll rendelkezésre vagy nem elég erős a cselekvéshez. Ekkor kerül előtérbe a motiválás.

A motiválás lényege, hogy cselekvésre készítsünk olyan helyzetben, amikor az egyén a saját (belső) motivációja alapján nem cselekszik. Egyszerűbben: rávenni valakit arra, hogy tegyen valamit (azt tegye meg), amit a motiválás hiányában nem tenne meg (mást tenne). A motivációt jellemzően szükséglet alapon mutatják be a különböző elméletek, azonban egy adott ember motiválása más alapon is létrejöhét. A motiválás a következő alapokra épülhet:

- Szükségletek (valaminek a hiányára épül, abból indul ki, hogy a hiány megszüntetésének lehetősége mozgósít)
- Érdeklődés, kíváncsiság (az ember meg akarja ismerni és érteni a világot, különösen az érthetlent, ami állandó kíváncsiságot tart fenn, amely kielégülésre vár).

- Értékek, normák (a saját értékfelfogás, világlátás, normarendszer okán létrejövő viselkedés, amely akár ellentétes lehet alapszükségletekkel és az érdeklődéssel).
- Kötelék valakihez (amikor valakiért teszünk meg valamit. Annyiban más, mint a kapcsolati szükségletre alapozás, hogy a kötelékben nem pusztán a szociális igény jelenik meg).

A motivációs stratégiának jutalmon alapulónak kell lennie, tehát a motivált személy számára nyereséget kell hordoznia valami módon. A megnyert nyereség viszont akár egészen egyszerű dolog is lehet, egy érintés, egy íz, egy megélt érzés.

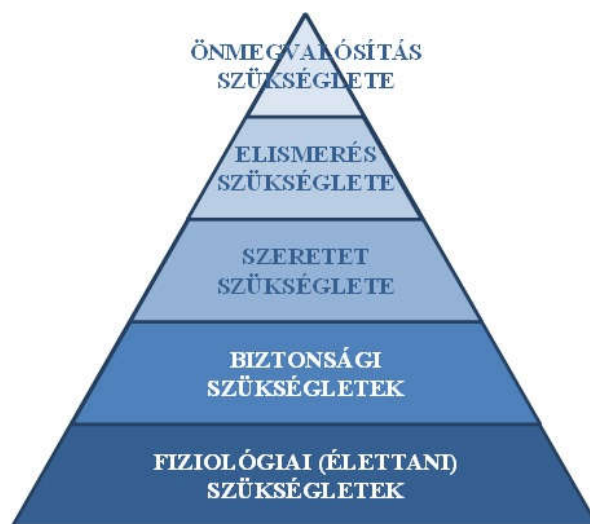
## A motiváció szükséglet alapú megközelítései

### Maslow piramisa

#### *Elméleti alap*

Abraham Maslow elméletének alapja, hogy az önmagukat önmegvalósító embereket kutatta. Azt vizsgálta, mi áll az önmegvalósításuk mögött. Azt feltételezte, hogy kielégített szükségletek, s hogy ezek a szükségletek hierarchiába szervezhetők. Kutatásával ezt a feltételezést igazolta.

A piramis legalsó szintjén az alapvető élettani szükségletek, mint például az éhség, szomjúság stb. helyezkednek el, majd a piramis csúcsa felé haladva egyre magasabb rendű motívumokkal találkozunk. Maslow szerint a piramis különböző szintjein található szükségletek csak akkor lépnek fel, ha az alattuk lévő szükségletek részben kielégítettek. Például a piramis második szintjén található biztonság iránti szükséglet csak akkor lép fel, ha az alsó szinten lévő fiziológiai szükséglet részben kielégített. Maslow az önmegvalósítás alatt a bennünk lévő lehetőségek kiteljesedését érti.



Maslow piramisa



Jogosan feltehető kérdések Maslow piramisával kapcsolatban:

- Érvényes-e, hogy a szükségletek öt csoportba oszthatók?
- Kifejez-e minden szükségletkategóriát?

A másik kritikai alap, hogy a Maslow által elképzelt hierarchia nem minden esetben érvényesül. Például ez a rendszere a motivációknak nem magyarázza meg az éhező tudósok, vagy az éhségstrájkot folytatók viselkedését, akik alapvető szükségleteiket alárendelik egy magasabb szükségletnek.

Következésképpen két szemlélettel lehet a Maslow piramis talaján tovább gondolkodni, illetve értelmezéseket levonni. Az egyik, hogy a szükségleti kategóriák igazak lehetnek, de a hierarchikus kapcsolatuk kétséges (erre épül a később ismertetett további két elmélet, Herzberg és Aldefer elmélete). A másik, hogy a piramis alapja, kiinduló pontja nem a fiziológiai szükségletek köre, hanem az önmegvalósítás. Az az önkép, amihez képest jelennek meg a különböző kategóriák tartalmi elvárásai, vágyai. Az önkép pedig az ember identitásával azonosítható, illetve innen lehet megtalálni az alapvető mozgatókat.

### ***Időskori vonatkozások***

Lényegében mindegy, hogy Maslow kutatása alapján az általa azonosított szükségleteket teljes körűnek tekintjük-e, illetve hogy a hierarchikus, egymásra épülő sajátosságuk érvényes-e. Azt ugyanis bizonyossággal megállapíthatjuk, hogy az általa azonosított szükségleti kategóriák léteznek, s a maguk vonatkozásában cselekvésre indítanak.

Idős korban mind az öt szükségleti kategóriához rendelt azonosíthatunk sajátosságokat:

Az idősödés folyamatában az ember organikus, biológiai felépítése folyamatosan hanyatlik. A sejtek elöregedése által a normál működés fenntartása egyre inkább nehézségeket jelenthet. Ennek következménye lehet, hogy akár az alapvető életviteli funkciók (mint az evés és az ivás) is csak segítséggel oldható meg az idős ember számára. Nyilvánvaló, hogy ennek támogatása alapvetően hozzájárul a napi komfort megéléséhez, s csökkenti az idősödéssel járó befele fordulást.

A biztonság szükséglete kapcsolatban áll az élet védelmére irányuló törekvéssel és azzal, hogy saját erőnkől milyen mértékben vagyunk képesek megvédeni önmagunkat. Az idősödés során megélt fizikai gyengülés közvetlenül hozzájárul a biztonságigény növekedéséhez, amelyet tiszteletben kell tartani az idős embereknél. Ugyanakkor fontos, hogy a biztonság szükségletének elfogadása ne eredményezzen, illetve ne erősítsen meg felesleges félelmeket.

A kapcsolati szükségletek kielégítettsége idős korban is fontos. Akkor is, ha épp azt mutatja egy idős ember, hogy neki jobb a magányos bezárkózás. Állandó tapasztalat, hogy a kapcsolatok rendezettsége, a szeretet megélése (szeretni és szeretve lenni) hozzájárul az egészséges énképhez az ember teljesség érzetéhez.

Az idős embernek minden tevékenységét el kell ismerni, még akkor is ha az eredmény nem tökéletes. Fontos, hogy elismerjük, dicsérjük minden tevékenységét, minél tovább tartjuk meg bennük a tenni akarás élményét.

Az önmegvalósítás kielégítettsége szintén fontos az időskorban is. Tulajdonképpen ezzel segítjük elő a mindennapok örömteli megélését, s támogatjuk az élet visszatekintés és életösszegzés bölcs és konstruktív megoldását az idős ember számára.

## Hertzberg elégedettségfelfogása

### Elméleti alap

Hertzberg munkahelyi környezetben végzett vizsgálatot, s nagy számú lekérdezéssel alkotta meg modelljét. 1.685 alkalmazott megkérdezésével végzett kutatás eredményei vezették el alaptéziseinek megfogalmazásához.

A modell alap gondolata: az elégedettséget és elégedetlenséget más tényezők megléte vagy hiánya okozza. Az elégedettség ellentéte nem az elégedetlenség, hanem az elégedettség hiánya (és fordítva!).



Legfontosabb megállapításai:

- A higiénés tényezők hiánya (felügyelet, kapcsolat a főnökkel, munkafeltételek, fizetés, munkatársi kapcsolatok, státusz) elégedetlenséget okoz, miközben nagyfokú meglétük legjobb esetben is csak semleges attitűdöt váltanak ki.
- A motivátor tényezők megléte (teljesítmény, elismerés, felelősség, előmenetel, fejlődés, maga a munka) az elégedettség forrása, míg hiányuk nem vezet a munkával való elégedetlenség kialakulásához.

### Időskori vonatkozások

Hertzberg elmélete alapján könnyen adódik a kérdés, mi köze van az idős emberekhez. Hiszen ő kifejezetten munkahelyi környezetben, a munkavégzéssel összefüggésben tett megállapításokat.

Azonban Hertzberg elméletét ha kiterjesztjük, megfigyelhető, hogy megállapítása a teljes emberi életre igazságot hordoz. Pusztán annak elérése, hogy elkerüljük az elégedetlenségre okot adó tényezőket, még nem vezet el az elégedettséghez. Idős korban ilyen a betegségekkel gyakran együtt járó fájdalom. Attól, hogy elérjük a fájdalommentességet, még nem szolgáltuk az elégedettséget. Csak – nem leértékelve a fájdalomcsillapítás jelentőségét – sikerült megszüntetni az elégedetlenséget.

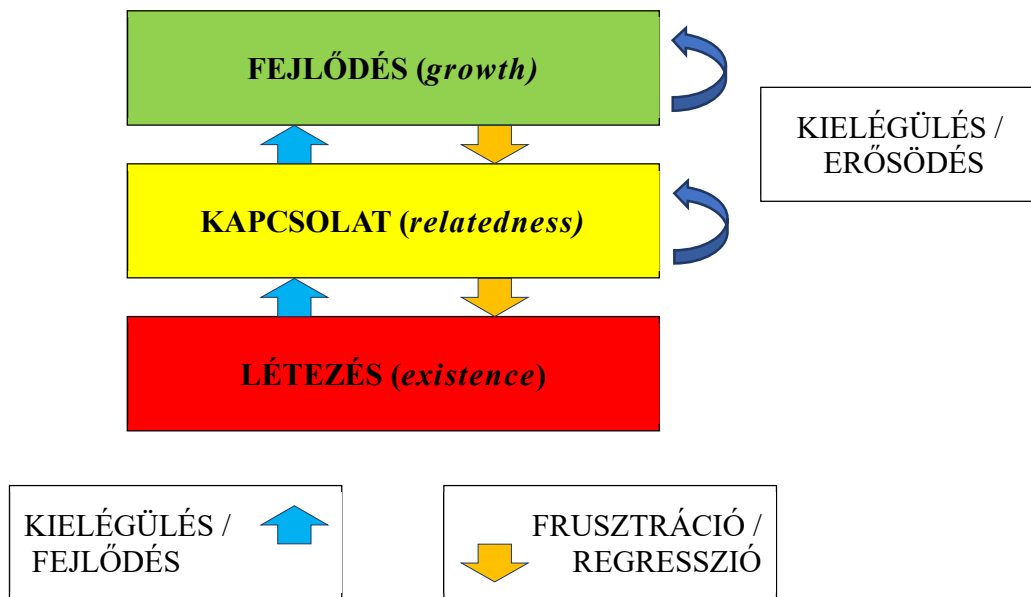
A támogató viselkedés azt jelenti az idős ember mellett, hogy az elégedettségre okot adó tényezők felszámolása mellett külön figyelmet fordítunk az idős ember kiteljesedésére lehetőséget adó, elégedettséget eredményező tevékenységeknek. Annak érdekében, hogy ezeket biztosítani tudjuk

az idős ember számára, meg kell ismernünk őt. Hiszen minden ember más és más, nem lehet azonos megoldásokkal biztos utat adni a különböző emberek elégedettségmegéléséhez.

## Alderfer fejlődésvágyra épülő modellje

### Elméleti alap

Alderfer három alaptényezőre építi az emberi motivációt, s minden viselkedést visszavezet ezen tényezők viselkedést ösztönző hatására. Elméletével közvetlen kapcsolatba hozható az ún. öndeterminációs elmélettel, amely a következő címszó alatt kerül ismertetésre.



Alderfer motivációs felfogása

Alderfer szerint egyidejűleg több szükséglet is befolyásolhatja a viselkedést, nem szükséges, hogy az egyik szükséglet kielégített (vagy legalábbis jelentős részben kielégített) legyen ahhoz, hogy egy másik szükséglet motivációként hasson. Ezzel együtt, ha egy magasabb szükséglet kielégítése korlátokba ütközik, megnő az esélye egy alacsonyabb rendű szükséglet kielégítésének, ez magyarázhat olyan jelenséget, hogy aki nem tudja megélni a fejlődést vagy a kapcsolatait, annak a szükségletkielégítése alapvető létezés motívumokra orientálódik.

### Időskori vonatozások

A fejlődési szükséglet sajátossága, hogy kielégítése esetén az igény intenzitása nő, tehát amennyiben itt valakinek pozitív megerősítései vannak, emelkedő spirálba kerülhet. Ez annyit jelent, hogy ha egy idős ember folyamatosan megerősítést kap a kapcsolati és a fejlődési lehetőségekben, úgy életmegélése teljesebb és harmonikusabb lesz.

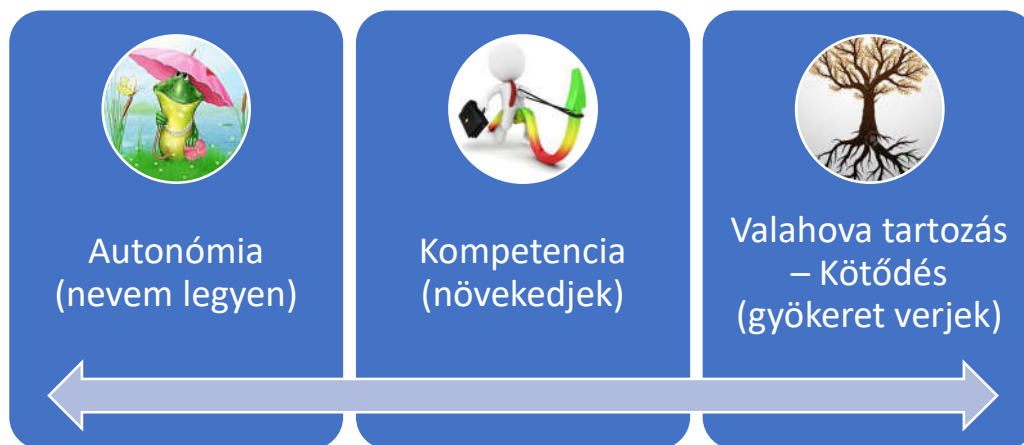
A jelenség arra hívja fel a figyelmet, hogy a legapróbb teljesítmények is elismerést igényelnek, s ez a teljesítés-elismerés hozzájárul a mentális egyensúlyhoz idős korban is.

## Öndeterminációs elmélet

### *Elméleti alap*

Az öndeterminációs elmélet (angolul self-determinationtheory – SDT; más néven önmeghatározás-elmélet) az univerzális emberi szükségleteket veszi alapul. Azt állítja, hogy az embernek három veleszületett pszichológiai szüksége van: a kompetencia, az autonómia és a kötődés.

- Autonómia iránti igény: Az ember azon vágya, hogy érezze, vannak választási lehetőségei, továbbá, hogy amit tesz, azt szabad akaratából teszi. Az autonómia egy érzés, amely azt fejezi ki, hogy a tetteink forrása mi magunk vagyunk.
- Valahova tartozás (kötődés) igénye: Az ember azon vágya, hogy törődhesen másokkal, és mások is törődjenek vele; továbbá anélkül tapasztalhassa meg az összetartozás érzését, hogy tartania kellene a másik hátsó szándékaitól; és hogy érezhessem a részese valami nálánál sokkal nagyobbak.
- Kompetencia iránti igény: Az ember azon vágya, hogy az élet mindennapi kihívásaiban és lehetőségeiben eredményesnek érezze magát. A kompetencia azt jelenti, hogy idővel képessé válunk valamire, ami korábban nem ment. A kompetencia a fejlődés és a gyarapodás érzése.



Amikor ezek teljesülnek, akkor vagyunk motiváltak, produktívak és boldogok. Az embernek veleszületett, belső motivációja az, hogy önálló legyen, önmagát irányítsa, és kapcsolatban legyen másokkal. Amikor ez a motiváció felszabadul, az ember többre képes és teljesebb életet él.

### *Időskori vonatkozások*

A „teljes élet” az emberi létezés legfőbb célja, bármely életkorban. Ez azt jelenti, hogy nem az életévek száma, hanem az életidő minősége adja meg a megélt élet értékét. Ebben a megközelítésben a teljes élet szolgálata állandó cél, életkortól függetlenül, tehát időskorban is.

Az idős ember számára ha biztosítjuk az autonómia, a kompetencia és a valahova tartozás megélését, akkor teljes mértékben hozzájárulunk életminősége pozitív megéléséhez.

Az autonómia érzetét biztosítja, ha megadjuk számára az önrendelkezés, a saját döntés jogát. A személyes szabadakarat megnyilvánulását (természetesen mások figyelembevételével). A kompetencia élményt erősíti minden elvégzett tevékenység. A valahova tartozás érzését pedig megadhatják közös cselekvések, társasági események, de akár az önkéntes segítővel való kapcsolat is. Ez utóbbi az önkéntes részéről kíván bölcsességet, hiszen a kötődés kialakulása túlmutat(hat) az önkéntes feladatvállaláson, s másodlagos felelősséget eredményez.

## **Az identitásfejlődés és az identitásfejlődés összefüggése a motivációval**

Az önmegvalósítás, a boldogság lényegében az identitásunk stabil állapota. Így a motiváció megközelíthető az érett, stabil identitás megteremtéséhez szükséges belső energiaként, hajtóerőként. Amennyiben valaki elveszíti az érett identitásra törekvés vágyát, akkor azt tapasztaljuk, hogy a motivációja alacsony szerveződésű személyiségstruktúrákat feltételező cselekvésre irányul. Ilyenkor szembesülhetünk azzal a jelenséggel, hogy az általunk a másik embernek kívánt jó őt nem mozgósítja, mert belül nincs meg benne a vágy a jobbá/teljesebbé/érettebbé váláshoz.

### **Az identitás fejlődésének sémája**

Erik H. Erickson identitás modellje alapján látható, hogy a különböző fejlődési korszakokban az embert más-más alaptörekvés jellemzi, s más-más veszélyek elkerülése a fontos. Erikson megközelítése szerint mindezen folyamatok bármikor megtörténhetnek az élet során ilyen vagy olyan formában, de azért emelte ki ezeket a „fázisokat”, mert ezekben az időkben a legjellemzőbbek a szakaszoknál leírt konfliktusok – krízisek

	<b>Életkori szakasz</b>	<b>Egzisztenciális kérdés</b>	<b>Nyerhető énerő</b>
<b>I.</b>	<b>csecsemőkor</b>	Bízhatok a világban?	<b>REMÉNY</b> bizalom szemben a bizalmatlansággal
<b>II.</b>	<b>kisgyermekkor</b>	Rendben van, ha én vagyok?	<b>AKARAT</b> Autonómia szemben a szégyennel és kétellyel
<b>III.</b>	<b>óvodáskor</b>	Az rendben van, ha én cselekszem, mozgok, kezdeményezek?	<b>CÉLRA TÖRÉS</b> kezdeményezőkézség szemben a büntudattal

	<b>Életkori szakasz</b>	<b>Egzisztenciális kérdés</b>	<b>Nyerhető énerő</b>
<b>IV.</b>	<b>iskoláskor</b> (latencia)	Értékes tagja vagyok a világnak?	<b>RÁTERMETTSÉG</b> hatékonyság, teljesítmény szemben a kisebbségi érzéssel, kisebbrendűséggel
<b>V.</b>	<b>serdülőkor</b> (adoleszcencia)	Ki vagyok én, és mi lehet belőlem?	<b>HŰSÉG</b> önazonosság és önelhatárolás szemben az identitásdiffúzióval <sup>1</sup> , szerepkonfúzióval <sup>2</sup>
<b>VI.</b>	<b>korai felnőttkor</b>	Tudok szeretni?	<b>SZERETET</b> bensőség és sorsközösség szemben az elszigetelődéssel
<b>VII.</b>	<b>felnőttkor</b>	Értékessé tudom tenni az életem?	<b>GONDOSKODÁS</b> generativitás, életadó képesség szemben a stagnálással
<b>VIII.</b>	<b>érett felnőttkor</b> (időskor)	Megfelelően éltem az életem?	<b>BÖLCSESSÉG</b> érettség, éniintegritás szemben az életuntsággal és kétségbeeséssel

### **Az identitásfejlődés összefüggése az időskorral**

Időskorra valamennyi egzisztenciális kérdéssel szembeél az ember, s az időskor során ezen kérdésekre biztos válasszal kell rendelkezni a bölcs öregkor érdekében. Ez persze egy ideális állapot. Minden ember életében van olyan kérdés, amelyet nem válaszolt meg teljes egészében. Erikson elmélete viszont rámutat arra, hogy a korábban le nem zárt, meg nem válaszolt kérdések újra feltehetőek és megválaszolhatóak, elnyerve ezzel az adott kérdéshez tartozó énerőt. Az idős ember segítése során minden esetben alkalmat ad, hogy a kérdések választ kapjanak:

- Bízhatok a világban? – Bízhat(s)z bennem.
- Rendben van, ha én vagyok? – Igen.
- Az rendben van, ha én cselekszem, mozgok, kezdeményezek? – Igen, és én segítek.
- Értékes tagja vagyok a világnak? – Igen. Minden nap alkalom ennek igazolására.
- Ki vagyok én, és mi lehet belőlem? – Ember.
- Tudok szeretni? – Próbáljuk meg! Lépünk kapcsolatba másokkal!
- Értékessé tudom tenni az életem? – Próbáljuk meg! Csináljunk valamit!
- Megfelelően éltem az életem? – Ha nem, legyen/legyél kegyes és bocsáss(on) meg. Önmagadnak/önmagának és másoknak egyaránt.

<sup>1</sup> identitásdiffúzió: az identitás szétterjedése, széthullása, amikor az én nem képes a belső tartalmakat egységbe formálni, egységben tartani

<sup>2</sup> szerepkonfúzió: a szerepek érthetetlen kavarodása, a tervszerűség hiánya, a szándék szerinti és célirányos fejlődés fennakadása, összebonyolódása.

## Az önkéntesség és az önkéntes segítés

### Az önkéntesség kialakulása, fogalma – nemzetközi kitekintéssel

#### Alapfogalmak

##### **Önkéntesség**

Az „önkéntesség” fogalma a latin *“voluntarius”* szóból származik, ami “hajlandót” jelent. Az Európai Unió országaiban szinte már mindenütt létezik hivatalos definíció az önkéntességre. Mindegyikben közös három elengedhetetlen kritérium:

1. az önkéntesség mindig önként, szabadon, belső indítatásból vállalt;
2. pénzbeli ellenszolgáltatás nélküli;
3. mások javát szolgálja.

Az önkéntesség olyan tevékenység, amelyet egyénileg vagy csoportosan, rendszeresen vagy alkalmanként, belföldön vagy külföldön a közös jó érdekében személyes akaratból végeznek anyagi ellenszolgáltatás nélkül. Az önkéntesség segít környezetünk és közösségünk jobbá tételében, továbbá az önkéntesség a társadalmi, kulturális, gazdasági és környezeti fejlesztés közösségi eszköze.

##### **Önkéntes**

Önkéntes az, aki szabad akaratából, tudatosan, mások javára történő tevékenységet anyagi ellenszolgáltatás, fizetség nélkül végez. Az önkéntes érett és felelősségteljes egyén, aki olyan önkéntes tevékenységet lát el, amelyet nem magának vagy közeli hozzátartozójának, hanem a köz érdekében teljesít.

Az „ideális” önkéntes jellemzői: nyílt gondolkodás, érzékenység, együttműködési hajlam, professzionális hozzáállás, a fizetetlen munkára való hajlandóság, tolerancia, erős motiváció, érdekmentesség.

##### **Önkéntes tevékenység**

Az önkéntes tevékenység közérdekű, ellenszolgáltatás nélkül végzett tevékenység. Az önkéntes tevékenység közvetlen anyagi haszonnal nem jár annak végzője számára, továbbá az önkéntes nem helyettesíti a fizetett munkaerőt. Az önkéntes számára javítja az életminőséget, és gyakran segít a karrier építésében.

A szervezetek szintjén fontos a szerepe a szolgáltatások elérhetővé tételében és minőségük fejlesztésében, s végül, de nem utolsó sorban erősíti a társadalmi tőkét. Az önkéntes tevékenység különböző szervezeti szinten folyhat:

- Egyéni indítatásra ad hoc módon (pl. segítségnyújtás a szomszéd néninek).
- Egyéni vagy csoport indítatására szervezett módon (pl. egy utca virágossá tétele, közös faültetés).

- Fogadó szervezeteknél szervezett módon (pl. szociális jellegű szervezeteknél hajléktalanok ellátása).

### ***Önkéntes menedzsment***

Az önkéntes menedzsment a fogadó szervezeteknél alkalmazott tervezési, szervezési, ellenőrzési technikák összessége és folyamata, amelyek az önkéntesek hatékony és tisztességes foglalkoztatásának elemeit és módszereit tartalmazza.

Önkéntes tevékenység során fellelhető hazai társadalmi nehézségek:

- a pozitív társadalmi minta hiánya – idősebb generáció önkénteskedése a fiatalokra motiváló hatású, példaértékű lehetne;
- a hagyományos közösségek korábbi szétzilálódása - rendszerváltás előtti tiltás, városi élet elszemélytelendése;
- a civilek szervezési készségeinek hiányossága - önkéntes menedzsment módszerek még nem terjedtek el kellőképpen;
- a megfelelő emberi erőforrások hiánya - kevés a fizetett alkalmazott a civil szervezeteknél, így kevés a rendelkezésre álló ember az önkéntesekkel való foglalkozásra;
- az emberek pénzkeresésért vívott küzdelme - a piac alapú társadalom újdonsága az emberek sokaságát pénzközpontúvá teszi;
- az önkéntesség ismertsége, népszerűsége gyerekcipőben jár - a média kevésbé tartja fontosnak propagálását, előmozdítását.

### **Önkéntes tevékenység tipizálása, csoportosítása**

#### ***Önkéntes tevékenység az elvégzendő tevékenység típusa szerint***

Adminisztratív munka, szervezési tevékenység, vezetői tisztségviselés, társadalmi kampányszervezés, karitatív munka, beteggondozás, gyermek- és ifjúsági munka, humanitárius segélyezés, technikai együttműködés, emberi jogok védelme, közügyek képviselője stb.

#### ***Önkéntes tevékenység a szervezet célcsoportja szerint***

Gyerekek, fiatalok, idősek, munkanélküliek, fogyatékkal élők, nők, férfiak, kisebbség, hajléktalanok, beteg csoportok, szegények stb. Továbbá a tevékenység tárgya lehet: állatok, szervezetek, környezet, művészeti alkotások, történelmi emlékek stb.

#### ***Önkéntes tevékenység a szervezet tevékenységi területe szerint***

Kultúra, ifjúság, sport, szociális ellátás, egészségügy, kulturális örökség, művészetek, polgári védelem, környezetvédelem, nevelés-oktatás, emberi jogok stb.

#### ***Önkéntes tevékenység aszerint, hogy milyen szervezettípustól végzik***

Önkormányzat, önkormányzat társulása, költségvetési szerv, közhasznú vagy kiemelkedően közhasznú szervezet (alapítvány, egyesület), egyházi jogi személy, szociális/gyermekvédelmi intézmény, egészségügyi szolgáltató, köz- és felsőoktatási intézmény, muzeális intézmény, nyilvános könyvtár és levéltár, közművelődési intézmény stb.



## **Önkéntesség története**

### ***Az önkéntesség kialakulásának fő lépései***

- Kezdetre a korai kereszténység idejére vezethető vissza - a vallás egyik alaptételének tekintendő felebaráti szeretet volt a jótékonykodás és a mások iránti könyörületesség alapja.
- Középkorban rendek és egyházak szervezeten segítenek az időseken, betegeken és árvákon.
- Céhek megjelenése, polgárság kialakulása - megjelent egy tehetősebb társadalmi réteg is, amely felelősséget vállalt a közösség elesettjeiért.
- 1601: első szegénytörvény Angliában - állami feladattá tette a szegényekről való gondoskodást.
- Felvilágosodás kora: társadalmi nyilvánosság kialakulása.

### ***Európai megközelítés***

Az Európai Unió elismeri az önkéntes tevékenység fontosságát. Kiemeli a következő alapvető fejlesztendő értékeket, amelyek az önkéntes tevékenység folyamán mélyülhetnek el az egyes polgárookban:

- a szolidaritás fejlesztése,
- tolerancia előmozdítása,
- aktív polgári részvétel biztosítása,
- polgárok egymás kölcsönös megértésének fejlesztése,
- személyes elkötelezettség kifejezése,
- nyereséget nem termelő, ellenszolgáltatás nélküli, a lakosság javát szolgáló tevékenységekbe való bekapcsolódás,
- a helyi közösség javát szolgáló, társadalmi kohéziót növelő tevékenységek erősítése,
- nem formális tanulási tapasztalatok, amelyek révén az önkéntesek fejlesztik kompetenciáikat, és/vagy új kompetenciákat sajátítanak el személyes, oktatási és szakmai fejlődésükhöz, valamint társadalmi integrációjukhoz.

Az Európai Unió az önkéntesség bizonyos formáit pályázatai révén is támogatja, leginkább népszerű kiemelkedő programja a Cselekvő Ifjúság keretén belül a 2. program: az Európai Önkéntes Szolgálat (EVS).

## **Önkéntesség Magyarországon**

Az önkéntesség kialakulása, fejlődése Magyarországon az alábbi fő lépések mentén alakult, illetve fejlődött:

- Középkorban rendek és egyházak szervezeten segítenek az időseken, betegeken és árvákon.
- Reformkor önkéntes mozgalmak szervezeti formába rendezése.
- 1867: szegénygondozás államra vonatkozó törvényi szabályozásának kidolgozása.
- Második világháború előtti időben már komplex állam és önkormányzatok által is támogatott rendszerekben jelenhettek meg az önkéntesek a szociális ellátásban
- Szocializmus alatt az állampolgárok önkéntes szervezetei háttérbe szorultak - a mindenható állam az élet minden területén.
- Szocializmus idején „kényszer” önkéntesség: kommunista szombat, építő táborok stb.

- Rendszerváltás után: a törvényi változásokkal egy időben gombamód kezdtek elszaporodni a főképpen önkéntes munkára alapuló egyesületek, egyesületek és körök.
- 1987: Ptk. Törvény alapítványok létrehozásáról, 1989: Ptk. Törvény az egyesülési jogról.
- 2002: Önkéntes Központ Alapítvány létrehozása.
- 2005: törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről.
- 2006: Önkéntes Központ Hálózat működésének indulása.

## **Az önkéntes munkafeltételei**

### **Szervezeti szint**

#### ***Szervezeti motivációk***

Az önkéntesség első megközelítésben minden szervezet számára hasznos lehet. Annak érdekében azonban, hogy az önkéntesség a szervezet és az önkéntes számára egyaránt fejlődési lehetőséget jelenthessen, az alábbi kérdések átgondolása feltétlenül szükséges a fogadó szervezet oldaláról, mielőtt önkénteseket hív:

- Miért akar a szervezet önkénteseket? (pl. kényszer, hitelesség, emberek nevelése, új dimenziók/új ötletek stb.)
- Milyen időtávra szeretne önkénteseket? (pl. projektekre alkalmi önkénteseket vagy alaptevékenységre állandó, hosszútávú önkénteseket)
- Mely munkákat bizza önkéntesekre? (pl. adminisztráció, szervezési munka, szeretetszolgálati munka stb.)
- Milyen önkéntest szeretne? (pl. kompetencia, életkor, meggyőződés stb.)
- Milyen (m)értéke van a szervezeti kultúrában az önkénteseknek? (pl. megbecsültség mértéke, önkéntesekre épül vagy kiegészítő, önkéntesek bevonásának mértéke stb.)
- Hol van a helye a szervezeti struktúrában az önkénteseknek? (pl. tevékenységi ágrajzon jelölve)

Ezeknek a kérdéseknek a megválaszolásához maga az önkéntes is hozzásegítheti a szervezetet a kapcsolatfelvétel során, illetve az önkéntes munka kereteinek tisztázásakor.

Összefoglalva tehát egy szervezet akkor érett önkéntesek fogadására, ha

- Van kialakult jövőképe.
- Hosszú és rövid távú terv alapján tervezi egyes projektjeit és programjait.
- Kialakult a szervezeti felépítése.
- Van megfelelő infrastruktúrája.
- Van terve az önkéntesekkel való foglalkozásra.

#### ***Szervezeti irányelvek***

Olyan elvi alapokat, elvi döntéseket jelentenek, amelyek meghatározzák az önkéntesekhez való viszonyulását a szervezetnek, az önkéntesek menedzselési módszereinek alapját képezik. Meghatározása felsőbb szinten történik, gyakorlati kivitelezése változó lehet egy szervezeten belül. Szervezeti irányelvek kidolgozása olyan szervezetek esetében javasolt, ahol többféle munkára, több területre, több önkéntest alkalmaznak.

A szervezeti irányelvek tulajdonképpen a szervezet elvi álláspontjai a következő elemekben:

1. önkéntes és önkéntes tevékenység definíciója a szervezetben
2. alkalmazott önkéntes menedzsment elemek a szervezetben:
  - a. Toborzás
  - b. Kiválasztás
  - c. Megállapodás, jogok és kötelességek
  - d. Orientálás, integrálás, bevonás a szervezetbe
  - e. Önkéntes képzése
  - f. Ellenőrzés, értékelés, visszacsatolás
  - g. Mentorálás, koordinálás
  - h. Motiváció
  - i. Köszönetnyilvánítás, elismerés
  - j. Elbocsátás
  - k. Problémakezelés
  - l. Juttatások, költségtérítés
3. önkéntesekkel foglalkozó munkatársak helye, szerepe és feladatköre a szervezetben
4. önkéntes tevékenység dokumentálása, adatkezelés, titoktartási kötelezettség, kommunikációs szabályok a szervezetben

### ***Önkéntes stratégia***

Önkéntes stratégia készítése abban az esetben indokolt, ha megjelenik a humánerőforrás (önkéntes)- fejlesztésre való igény egy szervezetben. Ilyenkor az önkéntesekkel való tudatos foglalkozáshoz nélkülözhetetlen egy vezérfonal, amelyet a szervezet vezetői és tagjai elfogadnak és követnek. Az önkéntes stratégia tervezésébe célszerű bevonni azokat a személyeket, akik a szervezet irányítói, a feladatok megvalósításának mozgatói, mert elkötelezettségük erősebb, a terv végrehajtásának hatékonysága magasabb lesz.

Az önkéntes stratégia a szervezeti stratégiai terv része, amely 3-5 évre előre meghatározza az önkéntesekkel való munkát, célokat tűz ki az önkéntes tevékenység területén, amelyet feladatokra lebontva valósít meg a szervezet a tervidőszakban.

### **Feladatkör**

Mi lesz az önkéntes feladata, tevékenysége? Fontos kérdés ez mind a fogadó szervezet, mind pedig az önkéntes oldaláról nézve. A kérdés megválaszolásához szükséges, hogy a fogadó szervezet

- konkrétan tudja meghatározni az egyes feladatokat, és azokat feladatkörökké rendezze,
- minden egyes önkéntes tevékenység típushoz feladatköri leírást készítsen,
- határozza meg az önkéntesek jogait és kötelezettségeit,
- készítsen kompetencia listát az egyes tevékenységek ellátáshoz, továbbá
- készítsük elő az önkéntessel kötendő szerződést.

### ***Az önkéntes feladatkörének leírása***

Az önkéntes feladatkörének leírásának a következőket kell tartalmaznia:

- tevékenységi kör megnevezése,
- az önkéntes megnevezése,
- az önkéntes által elvégzendő tevékenységek,

- az önkéntestől elvárt tudás, kompetencia
- az önkéntessel szemben támasztott személyes kompetenciák (tulajdonságok, attitűdök),
- az önkéntestől elvárt vagy az önkéntes által vállalt rendelkezésre állás időtartama és ütemezése,
- az önkéntes hatásköre.

### ***Önkéntesek kötelezettsége***

- Munkavégzési időtartam vállalása és teljesítése (pl. hetente bizonyos óraszám, konkrét időpontok stb.).
- Távolmaradás időben történő jelzése.
- Értékelésben való részvétel.
- Továbbképzés vállalása, részvétel a szervezet képzésein.
- Felmondási idő.
- Komoly és felelős hozzáállás, ígéretek betartása.
- A szervezet korrekt képviselése a külvilággal szemben.
- A vezetőség és a szervezet célkitűzésének elfogadása.
- Együttműködés a koordinátorral és a mentorral.

### ***Önkéntesek jogai***

- A képességeknek és kívánságoknak megfelelő munka.
- Bevezetés, próbaidő.
- Tevékenység helyének a biztosítása.
- Megállapodás, szerződés.
- Szükséges anyagok, felszerelések, védelmi eszközök biztosítása.
- Tevékenység idejére biztosítás megkötése.
- Megfelelő szervezettség.
- Beszélgetés és feedback saját munkáról és szervezetről.
- Továbbképzés.
- Költségtérítés.
- Panaszok kivizsgálása, kezelése.
- Önkéntes tevékenység befejezése.

### **Külső tényezők hatása az önkéntes foglalkoztatásra**

Az önkéntes foglalkoztatást jogszabályok és irányelvek is körül írják. Tehát nem pusztán az ember belső etikai érzékéről, érzékenységéről van szó, amikor önkéntes feladatvállalásról beszélünk. Tudva, hogy ezek a külső előírások folyamatosan változnak, rendszeresen figyelemmel kell kísérni a törvényi változásokat és az európai iránymutatásokat. Amit feltétlenül érdemes elolvasni, tanulmányozni:

- Önkéntes törvény (2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről) – szabályozza az önkéntesek és a fogadó szervezetek kötelezettségeit és jogait, valamint a köztük létrejött jogviszony és szerződés alapelemeit.
- Önkéntes Központ Hálózat, Önkéntes Központok, Önkéntes Pontok rendszere Magyarországon: [www.onkentes.hu](http://www.onkentes.hu).
- Önkéntesség kultúrája más országokban.
- Önkéntesség kultúrája az Európai Unióban.

# Önkéntes menedzsment folyamata az önkéntes szemszögéből

## Toborzás

A toborzás olyan önkéntesek felkutatása, akik beleillenek a szervezetbe vagy az egyes projektekbe, és akik képesek az ott szükséges feladatok ellátására. Röviden összefoglalva: a megfelelő személy megtalálása a megfelelő helyre.

Sokszor jobb, ha az önkéntes toborzást egy önkéntes, s nem egy fizetett alkalmazott végzi. Az önkéntes és a potenciális önkéntes motivációja ugyanis valószínűleg hasonló, s ez megkönnyíti a kommunikációt. Ezt a szempontot érdemes a toborzást folytató szervezet és a toborzásban érintett (potenciális önkéntes) oldaláról is figyelembe venni, mint hitelességi tényező.

## Kiválasztás

Egy szervezetnek nem kell mindenkit elfogadnia, aki jelentkezik. Akkor lesz megfelelő a viszony, ha kölcsönösen elégedettek egymással. A szűrés során szűkítik azt a kört, akiket önkéntesként szeretnének fogadni, a válogatás során konkrétan kiválasztják azt vagy azokat a személyeket, akikkel megállapodást szeretnének kötni. A szűrőrendszer formái lehetnek: kérdőív, orientációs beszélgetés, illetve személyes interjú.

Mint minden interjú helyzetre, erre is érdemes felkészülni, átgondolva azokat a tipikus kérdéseket, fordulatokat, amelyek az interjú során adódhatnak.

### *Mely kérdésekre számíthat az önkéntes egy lehetséges interjú során?*

- Ismeri-e a szervezet tulajdonságait, céljait, értékrendszerét?
- Miért érdeklí ez a fajta munka? Mik az elvárásai a szervezettel való együttműködéstől?
- Dolgozott már önkéntesként? Van-e valamilyen dolog, ami különösen érdeklí, esetleg van-e valamilyen hobbija?
- Mennyi időt tud az együttműködésre fordítani?
- Szívesen részt venne-e egy felkészítő tréningen?
- Van-e esetleg bármilyen akadályozó tényező, mint pl. egészségügyi problémák, földrajzi vagy utazási gondok?
- Egyedül szeret inkább dolgozni, vagy egy csapat részeként?
- Milyen szakképzettsége, szakmai tapasztalata van a konkrét munkakörhöz?
- Milyen felelősséget érez a munka iránt?
- Hogyan tudja garantálni a munka folyamatosságát?
- Milyen időtávra látja előre, hogy végezni tudná a munkát?
- A munkakörhöz igényel-e valamilyen technikai eszközt, felszerelést, segítséget?

### *Mely kérdéseket fontos tisztáznia az önkéntesnek egy lehetséges interjú során?*

- Mit kellene tennem?
- Mennyi időt kellene dolgoznom? Ez fix, vagy változtatható?
- Lesz valaki, aki tartja a kapcsolatot?
- Lesz valamilyen felkészítő képzés?
- Van-e valamilyen az önkénteseket támogató csoport?
- Mi történik, ha sikertelen leszek? Kihez fordulhatok segítségért?

- Ha belefáradtam ebbe a munkába, minden további nélkül elmehetek?
- Kötnek-e szerződést?
- Meddig terjed a felelősségi és döntési jogköröm?
- Milyen szaktudás nélkülözhetetlen a munkához? Van-e szakmai felkészítés?
- Megkapok-e minden eszközt, felszerelést a munkához?
- Térítik-e a költségeimet?

## **Bevezetés, orientáció, integrálás**

### ***Bevezetés***

Alapvető fontosságú az önkéntessel megismertetni azt a rendszert, amelynek keretében önkéntes tevékenységet végez. Ez az önkéntes érdekes is, hiszen ennek hiányában elszigeteltté válik, s idegennek fogja érezni magát, ami csökkenti az önkéntes motivációt. Az alábbi felsorolás példákat ad arra, mely lépések segíthetik az önkéntes bevezetését.

- Koordinátor és mentor bemutatása, funkcióik megismertetése.
- Körbevezetés, bemutatás a kollégáknak.
- Szervezeti struktúra bemutatása, önkéntes elhelyezése a struktúrában.
- Önkéntes tevékenységi helyének megmutatása (helyiség, munkaterület, eszközök stb.).
- Szervezet bemutatása, beleértve a belső szabályokat és normákat is.
- Részletes feladatismertetés: elvárt eredmény, határidő, megoldási mód, eszközök használata, felelősségi és döntési jogkör, közvetlen felettes és munkatársak stb.
- Próbaidő.
- Beavató „szertartás”.

### ***Orientáció***

Az orientáció folyamata során az önkéntes számára azonosított lesz az a feladatkör, amelyre mindamellett, hogy a szervezetnek is szüksége van, az önkéntes is szívesen végzi, valamint megvannak a szükséges kompetenciái az önkéntesnek az adott tevékenység elvégzéséhez. Az orientáció a próbaidő része, s utána mindenképpen fontos sort keríteni egy beszélgetésre, ahol újra mindkét fél kinyilvánítja, hogy szeretnének-e a továbbiakban is együtt tevékenykedni.

Orientáció lehetséges egy hosszabb önkéntes tevékenység után is, amikor az önkéntes szeretne más dolgot is kipróbálni, vagy pl. előre lépési lehetőséget kínálunk az önkéntesnek.

### ***Integrálás***

A legjobb módszer az önkéntesek integrálására a szervezetben, ha elkötelezzük őket a szervezet küldetéséért. A szervezet által megoldandó probléma fontossága, a szervezeti alapértékek és a kitűzött célok azok, amelyek munkára készítetik a tagokat. Az önkéntesek nem sokáig maradnak egy szervezetben, melyben nem látják értelmét annak, amit csinálnak. Az önkéntesek szeretik érezni, hogy valami társadalmilag fontos célért dolgoznak, és hogy a fizetett alkalmazottakkal való együttműködésük segíti a közös cél elérését.

## **Szerződéskötés**

Mikor kötelező?

- 10 napnál tartósabb önkéntes tevékenység esetén,
- külföldi személy esetén,

- kiskorú gyermek önkéntes tevékenysége esetén,
- veszélyes munka esetén,
- juttatás esetén.

Önkéntes szerződés megkötése esetén az önkéntes részéről is fontos annak ellenőrzése, hogy a szerződés kitér-e az önkéntes feladatvégzés minden lényeges körülményére. Annak érdekében, hogy az önkéntes tevékenységre irányuló szerződés megalapozott legyen, az alábbi tartalmaknak kell – értelemszerű alkalmazással – érvényesülnie:

- Tevékenység leírása.
- Önkéntes tevékenység kezdete és vége.
- Önkéntes tevékenység helye.
- Tevékenységre fordítandó időtartam.
- Önkéntes felelőssége és döntési jogköre.
- Önkéntes koordinátora és mentora.
- Információadás.
- Próbaidő.
- Eszközök használata.
- Támogatás és továbbképzés.
- Költségtérítés.
- Titoktartási kötelezettség.
- Panasz kezelése.

## **Képzés**

Előfordulhat olyan önkéntes tevékenység, amely szakmai ismeretet vagy készséget igénylő feladatot tartalmaz. Amennyiben szakképzett önkéntes nem áll rendelkezésre, úgy az önkéntes ki kell képezni a feladatra, természetesen az önkéntes együttműködése alapján. Az önkéntesek képzését elláthatja a fogadó szervezet, de külső képzőhöz is delegálhatja az önkéntest.

## **Ellenőrzés, értékelés, visszacsatolás**

Az önkéntes munka nem azt jelenti, hogy az bárhogyan elvégezhető, nem fontos a minőség, a pontosság stb. Ebből adódóan az önkéntes munkának közvetlen velejárója az ellenőrzés és az ellenőrzési tapasztalatok alapján az értékelés. A befogadó szervezet értékelése mellett az önkéntes maga is végezhet önértékelést, amelynek során az alábbiakra érdemes reflektálni:

- Elvárásaimnak megfelelő-e a tevékenység?
- Milyen a munkavégzés folyamata, milyenek a körülmények?
- Milyen a kapcsolatom a fogadó szervezet tagjaival, első sorban a koordinátorral és a mentorral (ha van ilyen)?
- Milyen a kapcsolatom más önkéntesekkel?
- Vannak-e problémáim a munka során, tudok-e ezek alapján változtatást javasolni?
- Betartom-e az önkéntes szerződésbe foglalt vállalásaimat vagy más megállapodásokat?
- Milyen a hangulat, a légkör, melyek a legfontosabb érzéseim az önkéntes munka kapcsán?

Az önkéntességgel kapcsolatos értékeléseket, önértékeléseket érdemes időszakosan áttekinteni és a hasznos információk alapján változásokat kezdeményezni.

## **Koordinálás, mentorálás**

A koordinálás középpontjában az önkéntes tevékenység áll, a mentorálás esetén az önkéntes személye áll a középpontban. Ez két külön funkció, de a szervezetek zömében nincs meg a szétválasztás. Egy hasonlattal élve a koordinátor olyan, mint az önkéntesek „apja”, a mentor olyan, mint az önkéntesek „anyja”.

### ***Koordinálás***

Koordinálás során feladat az önkéntesek munkájának tervezése, irányítása és ellenőrzése. A koordinátorhoz az önkéntes a munkával kapcsolatos ügyekkel fordul elsősorban, a koordinátor az önkéntes felettese.

### ***Mentorálás***

Mentorálás során feladat az önkéntes személyes kísérésének biztosítása. A mentorhoz az önkéntes minden típusú problémával, kérdéssel fordulhat, amely lehet személyes, csoportdinamikai, munkatapasztalati, szervezeti vagy egyéb kérdés, a mentor az önkéntes segítője, támasza.

## **Motiválás**

Az önkéntesek motiválása fontos az önkéntes tevékenység teljes folyamatában. Az önkéntes elhivatottságra jellemző belépési motivációk:

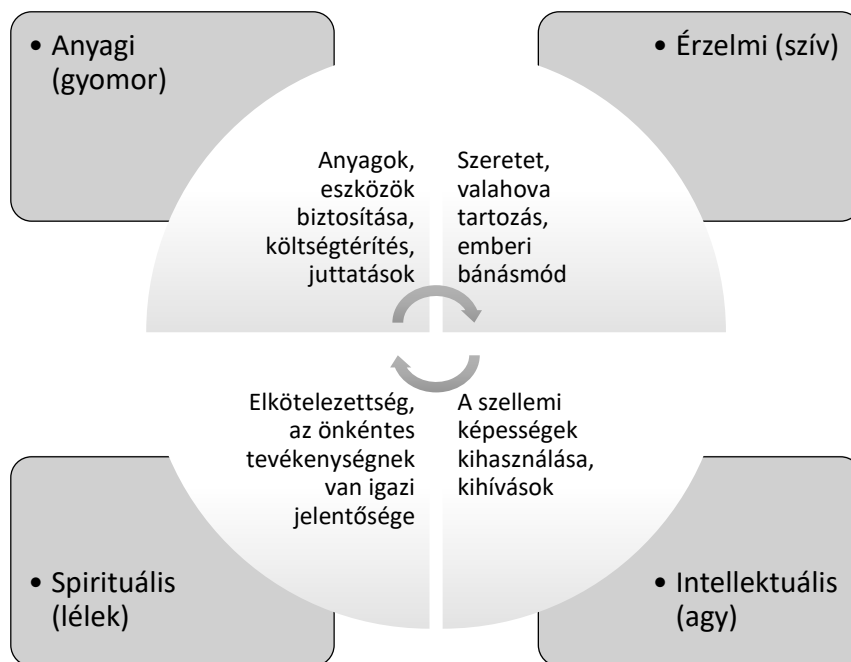
- A régi típusú önkéntességre jellemző motivációk
  - o szegényeken való segítség,
  - o vallás, hit fontossága,
  - o erkölcsi kötelesség,
  - o közösséghez tartozás.
- Az új típusú önkéntességre jellemző motivációk
  - o tapasztalatszerzés,
  - o kihívás, szakmai fejlődési lehetőség,
  - o a szabadidő hasznos eltöltése,
  - o új barátok szerzése.

Fontos, hogy az önkéntes ne csak a belépés idején legyen motivált, hanem a tevékenység teljes folyamatában, akár hosszú távra is. Ehhez kapcsolódó legfontosabb motiváló tényezők:

- Teljesítmény.
- Elismerés.
- Új kihívások.
- Nagyobb felelősség.
- Növekedés és fejlődés.
- Szervezet munkájának befolyásolása.

A szervezetben maradás/elköteleződés motivációinak szintjei test-, illetve énrészekkel kapcsolatos analógia felhasználásával:





A motiváció módja, gyakorisága, típusa önkéntesenként változik, függ az önkéntes tevékenység típusától, az önkéntes személyiségétől, az önkéntes tevékenység időtartamától (hosszú vagy rövidtávú), a szervezet „önkéntes kultúrájától”.

### **Elismerés, köszönetnyilvánítás**

Az önkéntesek munkáját nem jutalmazták fizetéssel. Az önkénteseknek érdekes munkára, jó körülményekre, jó főnökre és fáradozásuk elismerésére van szükségük. Gyakran egészen apró gesztusokról van szó, ami egy önkéntes számára kifejezi az elismerést és a köszönetet.

### **Juttatás, költségtérítés**

Az önkéntesek anyagi juttatások nélkül vállalják magukra a feladatokat. Fontos tudatosítanunk, hogy az önkéntes a munkáját adja, nem várható el még az is, hogy a felmerülő költségeket is viselje. Ha ezt önszántából megteszi, akkor az a szervezetnek nyújtott adományként fogható fel.

### **Kilépés, eltávozás**

A távozásnak két indítéka lehet: a szervezet szeretne megválni az önkéntestől, mert munkájával, viselkedésével nem elégedett vagy az önkéntes szeretne elmenni a szervezettől a tevékenységgel/szervezettel való elégedetlenség vagy az önkéntes fizikai körülményeinek, életállapotának megváltozása miatt.

#### ***Szervezet részéről kívánatos búcsúzás***

Még egy sikeres próbaidő után is felmerülhetnek konfliktusok. Ilyen helyzetek például, mikor az önkéntes nem tudja elvégezni a kapott feladatot, megsérti a csoportnormákat, vagy nem illeszkedik be a közösségbe. Ha a koordinátor észreveszi ezeknek bármi jelét, rögtön kapcsolatba kell lépnie

az önkéntessel. Az elválás, még abban az esetben is nehéz lehet, ahol nyilvánvaló, hogy az együttműködés nem nyerő.

### ***Önkéntes részéről kívánatos búcsúzás***

Az önkéntes is lehet elégedetlen a munkával, munkakörülményekkel, a csoporttal/szervezettel, ahová tartozik. Sokszor ennek a közlését nem vállalják fel az önkéntesek, egyszerűen csak szó nélkül elmaradnak. Ezen kívül az önkéntesnek megváltozhatnak úgy a fizikai körülményei (pl. lakhelyváltozás, betegség) vagy az életállapota (pl. gyermek születése, kor, rokkantság stb.), hogy arra kényszerül, hogy hosszabb időre vagy teljesen szüneteltesse az önkéntes tevékenységet a szervezetnél.

## **Önkéntesség előnyei és veszélyei**

### ***Előnyök***

Az önkéntesség magába rejti magának az önkéntesnek a fejlődését, növekedését. Tulajdonképpen ez ad értelmet az önzetlen, viszonzást nem váró erőforrás átadásnak. Ha egyszerűen nézzük, akár számítonak is tekinthetnénk az önkéntest segítését. S ha nagyon ridegen tekintünk a „burkolt nyereség vágyára”, akkor így is lenne. De a növekedés, a fejlődés vágya nem kapzsiság az életünkben, hanem az életünk természetes sajátossága, állandó szükséglete, amely kielégítésre vár. Az önkéntes segítés tehát nem számításból juttat fejlődéshez, hanem hozzájárul az egyén kiteljesedéséhez.

S hogy miben növekedhet az önkéntes segítő, aki idősek mellé szegődik? Rálátást kaphat a saját életére, lehetőségeire. S a segítés által eljuthat a „hétköznapi szemléletére”, amelyben ráébredhet arra, hogy:

- ▶ Elég a mának a mag baja – Lehet, hogy van baj, de... a bajból sosincs több, mint amennyi van!
- ▶ A valóság szeretethető, s a valóság szeretete egyszerűsíti az életet. Hiszen a valóság akkor is a valóság, ha másnak akarom látni. De ha merem a valóságot látni, akkor az segít a helyzetek megértésében és elfogadásában.

### ***Veszélyek***

Az önkéntes vállalás leggyakrabban az alábbi belső okokra, döntésekre, szükségletekre vezethető vissza:

- Szabadidő értelmes eltöltése.
- Szociális kompetenciák fejlődése.
- Kapcsolatteremtés, tapasztalatcsere.
- Tanulás, tudástranszfer.
- Interkulturális tanulás, nyelvtanulás.
- Élettapasztalat átadása (Az önkéntes munka a generáció párbeszédét is jelentheti).
- Érzékenység a társadalmi és emberi problémák iránt.
- Változás/változtatás igénye, segítés vágya.
- Tisztelet és megbecsülés igénye.

- Közösséghez való tartozás.
- Lelki kompenzációk.

Valamennyi szempont szerinti önkéntes tevékenység alapulhat megfontolt, érett belső döntésen. Amennyiben azonban az önkéntes feladatvállalás indítéka nem tisztázódik világosan az önkéntesben, úgy hajlamos lehet a túlvállalásra. A túlvállalás aztán számos veszéllyel fenyeget. Egyszerűbb esetben csak fáradtságot eredményez, amit minden nap igyekeznek leküzdeni az önkéntes. Hosszabb távon azonban kiégéshez (szakmai elnevezés szerint burn outhoz) vezethet.

A nem kellően átgondolt önkéntes feladatvállalás (vagy az önkéntes tevékenység során az előre nem látható tényezők figyelmen kívül hagyása) érzelmi tekintetben negatív spirálhoz vezet, amit először panaszkodás jellemez, végül az önkéntes eljuthat odáig, hogy szidja a fogadó szervezetet, annak munkatársait, azt, akivel kapcsolatban volt az önkéntes tevékenység során, s akár magát is, a saját – eredetileg csak megfontoltnak látszó, a valóságban viszont nem megfontolt – döntéséért.

Egy ilyen tapasztalat megfosztja az önkéntest attól a lehetőségtől, ahogy az önkéntes segítség a fejlődését, növekedését szolgálja, s a rossz megélés/tapasztalat akár egész életére eltávolíthatja az újabb önkéntes feladatvállalástól.

## **Kihez fordulhat segítségért az önkéntes?**

Szervezett keretek között megvalósuló önkéntes segítség esetén (amilyen az Age-friendly régió projekt keretében is megvalósuló segítség) a fogadó szervezet önkéntes koordinátor vagy mentor közreműködésével tartja a kapcsolatot az önkéntes segítővel. Az önkéntes segítő minden, a feladatellátását érintő kérdéssel, nehézséggel hozzájuk fordulhat. Célszerű, már az önkéntes tevékenység elején tisztázni, ki ez a személy, hogy nehézség esetén minél gyorsabb és hatékonyabb lehessen a problémamegoldás.

Amennyiben az önkéntes saját belátása szerint fog bele segítő tevékenységbe, úgy elakadás, nehézség esetén mindenképp érdemes szakmai szervezet vagy segítő szakember tanácsát és támogatását kérnie.

## Csoportmunka

A témafeldolgozást elősegítő csoportmunka négy fő tematikai egységből áll. Valamennyi tematikai egység tervezett időtartama 5x45 perc. Munkaformái és módszerei: plenáris előadás, konzultáció, egyéni és mikrocsoportos témafeldolgozás, filmvetítés és elemzés.

### **1. alkalom: A segítség és az önkéntesség alapelvei, személyes vonatkozásai**

1. Alapkérdések
  - a. Mit jelent segíteni?
  - b. Mit jelent önkéntesnek lenni,
  - c. Mit jelent önkéntesen segíteni?
2. Alapelvek
  - a. Segíteni csak annak lehet, ami kéri. Egyébként a segítség hatalmi jellege erősödik meg.
  - b. Önkéntesnek lenni annyit jelent, hogy az önkéntes vállalás szabadakaratú, az egyén autonómiájából megfogalmazott személyes döntés. Az önkéntes feladatvállalás azonban kötelezettség, szóban kifejezett feladatvállalás esetén is.
  - c. Önkéntesen segíteni annyit jelent, hogy a személyes erőforrásait az önkéntes szabad elhatározásból, ellenszolgáltatás igénye nélkül adja át olyan személynek, aki az adott vonatkozásban erőforráshiányban szenved.

### **2. alkalom: Az idős ember szükségletei**

1. Az egyén öndeterminációjából fakadó motívumai.
  - a. Autonómia – valahova tartozás igénye – kompetencia iránti igény (ARC modell).
  - b. Az ego, a múlt és a félelem hatása a motivációra és a szükségletekre.
2. Az egyén antropológiai meghatározottságából fakadó motívumai.
  - a. Test-lélek-szellem alapú megközelítés.
  - b. Bio-pszicho-szociális alapú megközelítés.
3. Szükséglet és motiváció.
  - a. Maslow motivációelmélete
  - b. Herzberg motivációelmélete
  - c. Alderfer motivációelmélete
4. Az identitásfejlődésből adódó lehetőségek és feladatok időskorban.
  - a. Erikson elmélete az identitás fejlődéséről, az egyes életkori szakaszok feladatai, megválaszolandó kérdései és ezek hatása az időskorra.
  - b. A bölcs öregkor jellemzője a konstruktivitás.
  - c. A destruktív időskori karakterek
    - i. indulatvezérelt karakterek: rossz akaratú – öngyűlölő
    - ii. indulatmentes karakterek: védelembe vonuló – függőséget választó

### **3. alkalom: Speciális időskori helyzetek szükségletei (demencia, veszteségek feldolgozása)**

1. A demenciával élő személy támogatása.
  - a. A demenciával élő személy tudatállapota és életérzései.
  - b. A demencia jellemző folyamata az agyban.
  - c. A demenciával élő személy támogatásának lehetőségei
2. Veszteségek feldolgozása idős korban.
  - a. A kis veszteségek és a nagy veszteségek kapcsolata.
  - b. A veszteségfogadás lelki folyamata.
  - c. A veszteségfeldolgozás folyamata.

### **4. alkalom: Önkéntes feladatvállalás a gyakorlatban**

1. Szabad erőforrások mérlegelése, döntés önkéntes feladatvállalás lehetőségéről.
2. Önkéntes tevékenység egyéni kereteket között.
  - a. Önkéntes segítség felajánlása.
  - b. Önkéntes szerződés (pszichológiai szerződés a segíttel).
  - c. Az egyéni keretek között folytatott önkéntes tevékenység folytatása, jellemzői.
3. Önkéntes tevékenység szervezett keretek között.
  - a. Az önkéntes szerződés.
  - b. Együttműködés a fogadó szervezettel.
  - c. A szervezett keretek között folytatott önkéntes tevékenység folytatása, jellemzői.

## Felhasznált irodalom, forrásjegyzék

### Az időskor támogatása c. fejezet:

- 2011. évi népszámlálási adatok, Központi Statisztikai Hivatal <http://www.ksh.hu> (Népesség – Népmozgalom/Interaktív Korfák, Demográfiai táblák)
- Ezüstkor – időskorúak Magyarországon 2012. Központi Statisztikai Hivatal, 2013
- Baltés, Paul B. – Smith, Jacqui – Staudinger, Ursula M. (2000): Bölcsesség és sikeres öregedés. In: Czigler István (szerk.): Túl a fiatalságon. Megismerési folyamatok időskorban. Bp., Akadémiai
- Guillemard, Anne-Marie (1999): Megöregedés és kirekesztetté válás. Szociológiai Figyelő, 100–108. oldal
- Gyukits György (2003): A gyászolók szociális támogatása. In: Pilling János (szerk.): A gyász. Bp., Medicina
- Hablicsek László-Pákozdi Ildikó(2004): Az előregedő társadalom szociális kihívásai. Esély, 2004.3.sz. (87-120 old.)
- Kravalik Zsuzsanna (2004): Az időspolitika gyakorlata az Európai Unióban közösségi és tagállami szinten. In: Idősbarát önkormányzatok 2005. Bp., ICSSZEM ( 309-375 old.)
- S. Molnár Edit (2004): Az időskorú népesség főbb jellemzői és életkörülményei. In: Idősbarát önkormányzatok 2005. Bp., ICSSZEM
- Szociálpolitikai kihívások Európa idősödő társadalmaiban – az Európa Tanács 1591.sz. ajánlása.(2003) Kapocs, 2004. február
- Tariska Péter (szerk.) (2002): Kortünet vagy kórtünet? Mentális zavarok időskorban. Bp., Medicina (438-461 oldalak)
- Csoó Lászlóné(2002): Alzheimer-kórban szenvedők gondozási módszerei. In: Új terápiás programok. Periféria Füzetek. 2002 május. NCSSZI – SZCSM (137-147 old.)
- Kovács Mónika (szerk.) (2003): Időskori depresszió és szorongás. Bp., Springer
- Semsei Imre: Gerontológia - Egészségügyi Kari jegyzetek, Debreceni Egyetem Egészségügyi Kar Nyíregyháza, 2014. /Digitális Tankönyvtár/
- Ferge Zsuzsa: Nemzetközi paradigmaváltás és magyar szociálpolitika (1998)

### Az emberi motiváció alapjai c. fejezet

- Richard C. Atkinson, Ernest Hilgard: Pszichológia. Osiris Kiadó, Budapest, 2005.
- Michael Cole - Sheila R. Cole: Fejlődéslélektan. Osiris Kiadó, Budapest, 2006.
- Ericson és Stenger nyomán. In: Egymásközt egymásért. szerk.: Jelenics István, Tomcsányi Teodóra, A Római Katolikus Egyházi Szeretetszolgálat és a Budapest, XIII. ker. tanács HÍD Családsegítő Központja, valamint a Szeged-Csanádi Püspökség kiadása, 1990.
- <https://hu.wikipedia.org>
- Susan Fowler: Motiváció magasabb szinten. HVG Könyvek Kiadó, Budapest, 2015.

### Az önkéntesség és az önkéntes segítség c. fejezet

- Kézikönyv az Önkéntességről, szerk: Máthé Orsolya, Kosztolányi István, Budapest, 1997
- Cselekvő Ifjúság program ismertető (2007-2013)
- Szigeti Ferenc Albert: Az önkéntesség szerepe a fejlett piacgazdaságban, szakmai dolgozat, 2003

- Czike Klára – Bartal Anna Mária: Nonprofit szervezetek és önkéntesek – új szervezeti típusok és az önkéntes tevékenységet végzők motivációi, kutatási összefoglaló, 2004
- Sikeres önkéntes programok szervezése, ÖKA tréning anyaga
- Angyal Mária: Hogyan működjük együtt önkéntesekkel?, tanulmány
- Czike Klára: Önkéntesség számokban, tanulmány
- MalgorzataOcham, Pawel Jordan: Az önkéntesség, mint értékes szervezeti erőforrás
- CIVIQ tréninganyag, 2002
- Önkéntesek megállapodása minta; Organogramm minta; - ÖKA módszertani anyag
- Czike Klára-Kuti Éva: Önkéntesség, jótekonyság, társadalmi integráció, kézikönyv, 2006
- Kiáltvány az Európai Önkéntes Tevékenységről, European Volunteer Centre, 2006
- Dr. Czike Klára – F. tóth András: A magyarországi önkéntesség fejlesztési stratégiája 2007-2017, 2007
- Sikeres önkéntes programok a gyakorlatban, (szerk.: Francsics Dorina), Önkéntes Központ Alapítvány, Budapest, 2005
- Önkéntesség Magyarországon konferenciakötet, Önkéntes Központ Alapítvány, Budapest, 2003
- Kucsera Tamás Gergely: Kézikönyv civileknek, Budapest, 2006
- Útmutató az önkéntes törvényhez, szerk: dr. Bullain Nilda, Önkéntes Központ Alapítvány, Budapest, 2006
-