

METODICKÉ
POKYNY
Senior SEFTE

Centrum Elpida
Jan Bartoš

duben | 2024



METODICKÉ POKYNY PRO KOORDINÁTORY DOBROVOLNICTVÍ V OBLASTI VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ

Senior SEFTE

Komu jsou učeny tyto metodické pokyny

Organizátorům, lektorům, koordinátorům, dobrovolníkům a všem ostatním, kteří se zabývají dobrovolnictvím seniorů a jejich zapojením do chodu vzdělávacího nebo komunitního centra zaměřeného na cílovou skupinu seniorů. Metodické pokyny jsou součástí naší Příručky Lektorem | Dánský model, ve které shrnujeme naši dvouletou praxi v pilotáži dánských inspirací v oblasti vzdělávacích a komunitních aktivit pro seniory. Ideový základ tzv. dánského modelu vychází z fungování dánských místních center aktivit, kam senioři dle svých zájmů dochází a naprosto přirozeně se formou dobrovolnictví zapojují do programu realizací vlastních aktivit pro ostatní seniory.

Tato metodika, nazvaná Senior SEFTE prohlubuje potřebné znalosti jak organizátorů, tak seniorů dobrovolníků, kteří se rozhodli v rámci existující komunity připravovat program pro ostatní seniory.

Co je Senior SEFTE, proč vzniklo a jaký má smysl

Elpida se již od roku 2002 věnuje vzdělávání seniorů a starších dospělých. Od roku 2016 nabízí svým kmenovým lektorům, ale i odborné veřejnosti vzdělávací modul Senior Friendly Teacher, který shrnuje naše dosavadní zkušenosti a má za cíl zvyšovat lektorské kompetence a dovednosti.

Dlouhodobá snaha rozvíjet potenciál osobní iniciativy seniorů nás postupně přivedla k zavádění participativních a dobrovolnických principů. Ukázalo se, že klíčové pro naplnění našeho cíle je vytvoření všestranné a kvalitní podpůrné infrastruktury, která usnadní stát se dobrovolníkem i těm, kteří si netroufají, nebo se s dobrovolnictvím jako s fenoménem neidentifikují. Dalšími rozhodujícími faktory je kredibilita organizace a srozumitelnost poslání, se kterým se dobrovolník může lehce ztotožnit.

V rámci podpory a přípravy dobrovolníků vznikla odnož lektorské akademie – menší modul nazvaný Senior SEFTE, který zájemce z řad dobrovolných lektorů vybavuje potřebným minimem pro jejich další působení. V přípravné fázi vzdělávacího modulu jsme zjišťovali potřeby dobrovolníků formou dotazníků a rozhovorů se seniory. Vzali jsme do úvahy i postřehy z pozorování v hodinách samotných koordinátorek.

Obsah Senior SEFTE

Senior SEFTE - Ach ta struktura :)

Rozsah 3 x 45 min, obsah:

- kdy potřebujeme strukturu a kdy improvizaci
- jak vytvořit dobře fungující strukturu lekce a jak ji dodržet
- varianty struktury pro různá výuková témata
- práce v časem ve výuce

Senior SEFTE - Ach, ti účastníci :)

Rozsah 3 x 45 min, obsah:

- motivace účastníků
- co o nich potřebujeme předem zjistit
- jak udržet pozornost účastníků
- typologie náročných účastníků, a jak si s nimi ve výuce elegantně poradit

Oba workshopy vede Olga Svobodová, specialistka na trénink lektorů, koučka a psychoterapeutka.

Benefity dobrovolnictví

Přínosy pro seniorské dobrovolníky

- možnost podělit se o své zájmy a koníčky motivuje seniory k většímu zapojení do společenských aktivit a eliminuje pocity osamění;

- senioři nejsou jen pasivními příjemci programu, ale aktivně se zapojují do jejího vytváření, stávají se vitálnějšími a kreativnějšími;
- získávají dodatečné vzdělání a proškolení a umí tak své znalosti, schopnosti i životní příběhy lépe zúročit;
- vytváří se nová komunita, ve které senioři sdílejí své (ne)úspěchy a vzájemně se povzbuzují, motivují a inspirují, vznikají zde nová přátelství;
- lektorské postavení přirozeně posiluje zdravé sebevědomí seniorů a posiluje i respekt u ostatních lidí kolem, vrstevníků či mladších;
- z těchto seniorských dobrovolníků se stávají malí hrdinové, kteří mají potenciál inspirovat ostatní a měnit pohled celé společnosti na stáří;

Přínosy pro Elpidu a další podobné organizace v ČR

- získává kvalitní lektory se mnohaletými zkušenostmi;
- tito seniorští lektori nejsou motivováni penězi, ale vlastním srdcařstvím a přirozeně tak vytváří nadšené výukové prostředí a vtahující atmosféru;
- větší zapojení seniorských dobrovolníků snižuje finanční náročnost provozu organizace.

Specifika vzdělávání seniorů a seniorek

Než se pustíme do doporučení týkajících se nezbytné průpravy pro dobrovolnictví seniorů v oblasti lektorování a vedení komunitních aktivit je nezbytné si nejprve vyjasnit základní pojmy a porozumět obecným specifikům vzdělávání seniorů.

ZÁKLADNÍ POJMY

● KDO JE TO SENIOR?

S různými pojmy označujícími „dříve narozené“ se setkáváme v novinách, televizi, ale i v rodině a každodenním životě. Pro zvolení správného pojmu je vždy třeba věnovat pozornost danému kontextu. Pojem důchodce či penzista je spojen s ekonomickým statutem, je to člověk, který ukončil aktivní pracovní život a odešel do penze, nepracuje a pobírá některý druh důchodu (invalidní, starobní). Ne všichni senioři jsou důchodci a naopak. Babička/dědeček pojmenovává a akcentuje rodinnou vazbu, je mírně citově zabarvený. Pojem geront vychází z lékařství, v obecné češtině může být jeho použití vulgární. A už jen v umělecké literatuře najdeme pojmenování stařenka, stařeček a kmet. Senior je v podstatě jediné obecné a významově neutrální označení staršího jedince, který dosáhl vyššího věku, přičemž věkové zařazení je proměnlivé. V dokumentech OSN a WHO je hranice stáří stanovena na 60 až 65 let, statistiky OSN, Eurostatu či Českého statistického úřadu pak pracují s věkovými kohortami 0 – 14 let, 15 – 64 let a 65+. Z lékařského hlediska se za stáří zpravidla považuje období života po 75. roce, ale univerzity třetího věku přijímají posluchače starší 50 let.

● CO JE STÁRNUTÍ?

Než se ale senior stane seniorem, musí zestárnout. Stárnutí je přirozený a nezvratný proces (převážně) regresivních změn kognitivních a fyziologických funkcí člověka. Tyto změny jsou individuální a specifické. Věda rozeznává stárnutí biologické, sociální, psychologické a demografické. Závěrečnou etapou stárnutí je stáří.

● CO JE STÁŘÍ?

Představuje závěrečnou etapu života. Nelze jej definovat pouze podle čísla, které se každý rok zvyšuje. Jinak své stáří pocítujeme my (ať už na těle nebo na duši), jinak nás ve stáří vnímá naše okolí a celá společnost. O tom, jestli je člověk označen za starého, rozhodují faktory biologické (funkční zdatnost těla), ekonomické (pokles příjmů), sociální (ztráta prestiže, změna sociálních rolí), technologické apod. Stáří je nutno chápat jako sociální konstrukt. Vzhledem k velkému množství kritérií je výklad tohoto pojmu historicky i kulturně proměnlivý.

Senioři bývají často považováni za homogenní skupinu právě na základě jejich vymezení z hlediska věku a ukončené pracovní činnosti. Jedná se ale o velmi rozdílnou populační skupinu. Tato odlišnost vyplývá z různé úrovně dosaženého vzdělání, předchozího pracovního zařazení, finančních možností a životních zkušeností, zdravotního stavu apod.

Fáze stáří dle WHO

- 45–59 let – střední věk
- 60–74 let – vyšší (starší) věk
- 75–89 – pravé stáří (sénium)
- 90+ – dlouhověkost.

Výzkum Vidovičové a Rabušice (in Sýkorová, 2007) se zabýval tím, co ovlivňuje různé osoby při vnímání stáří. Faktory, které toto ovlivňují, jsou:

- fyzický stav
- věk
- ztráta duševní svěžesti
- ztráta autonomie
- potíže přizpůsobit se změnám
- odchod do důchodu
- potíže s řešením problémů
- narození vnoučat

Zbývá ještě vysvětlit, co to znamená pojem „třetí věk“.

- 1. věk – dětství, období hry, začleňování do společnosti a vzdělávání
- 2. věk – fáze zralosti, nezávislosti, ekonomické aktivity a odpovědnosti
- **3. věk – období naplnění, nezávislosti, ale již ekonomické neaktivity; v podstatě začíná odchodem do důchodu**
- 4. věk – období závislosti, sešlosti a smrti; od 3. věku se odlišuje neschopností postarat se o sebe

Přechod ze třetího do čtvrtého věku je velmi individuální. Někteří jedinci mohou „přeskočit“ třetí věk, někteří se zase nemusí dožít situace, kdy by byli na někom závislí.

A právě na třetí věk se zaměřuje vzdělávání seniorů. Zpravidla jde o zájmové vzdělávání ve volném čase. Senioři se vzdělávání zúčastňují, protože o ně mají zájem a účastnit se chtějí.

Faktory ovlivňující úspěch organizátora vzdělávacích a komunitních aktivit

Být „senior friendly“ znamená porozumět motivacím a významu vzdělávání seniorů, vnímat individualitu účastníků a pamatovat na řadu omezení a bariér způsobených stárnutím. To vše vám pomůže při plánování a organizování akcí, zvolení vhodné formy, ale i nastavení fundraisingu a PR.

Na základě řady výzkumů a s přihlédnutím k našim zkušenostem v Centru Elpida vidíme **význam a přínos vzdělávání seniorů** hlavně v těchto oblastech:

- prevence sociálního vyloučení seniorů
- prevence psychosomatických chorob a nástroj eliminace důsledků chorob ve stáří
- nástroj budování společnosti založené na vědomostech
- nástroj osobnostního rozvoje, popř. udržování osobnostního potenciálu seniorů
- vzdělávání jako smysl života
- nástroj na řešení problémů seniorů
- nástroj eliminace procesů stárnutí
- nástroj formulování nových vzorců jednání u seniorů v rámci mezigenerační komunikace
- nástroj sociální mobility (pracujících) seniorů
- nástroj zvyšování kvality života seniorů

Při komunikaci se seniory se nám vždy vyplatilo **nezapomínat na jejich individualitu** a vzájemnou rozdílnost, jinak řečeno „neházet všechny do jednoho pytle“. Vyhneme se tak řadě nedorozumění, budeme připraveni na různé reakce a často i protichůdné zpětné vazby.

Dle Čornaničové (in Špatenková a Smékalová, 2015) se senioři liší zejména:

- svými koníčky a zájmy
- motivací realizovat svoje vzdělávací potřeby a zájmy
- dosaženým vzděláním
- sociálním prostředím
- tvořivostí, pracovními nároky
- společenskou angažovaností
- zdravotním stavem
- adaptací na stáří

- hledáním nových úkolů, výzev a životního programu
- úrovní specifických kompetencí, potenciálů a schopností

Existují významné **faktory, které ovlivní, s jakými pocity budou účastníci vašich akcí odcházet** a jestli se k vám budou vracet.

Na co je dobré nezapomínat a čemu věnovat pozornost při organizování a vedení akcí pro seniory?

- respektovat osobnost seniorů, jejich možnosti a limity
- pomoci stárnuoucím a starým lidem v adaptaci na stáří
- podporovat pozitivní myšlení a posilovat jejich sebevědomí
- brát v úvahu věkové, psychické, fyzické či individuální difference starších lidí
- efektivně s nimi komunikovat
- pečlivě volit témata vzdělávání
- co nejvíce do výuky zahrnovat využívání pracovních a životních zkušeností účastníků
- vést účastníky vzdělávání k sebevzdělávání

Je poměrně časté, že účastníci vzdělávacích akcí jsou starší než lektor a mají více životních zkušeností. Je proto žádoucí seniory zapojovat do diskuze, popřípadě výkladu témat, která sami zažili nebo se jim věnovali. Ideálním příkladem mohou být přednášky z dějin 20. století. Senioři ve vzdělávání narážejí na řadu omezení a bariér způsobených stárnutím, na které bychom jako organizátoři i lektori akcí mediálního vzdělávání neměli zapomínat. (Šerák, in Ondráková et al., 2012)

- osvojování nových poznatků zabere starším lidem více času
- senioři si obtížněji osvojují logicky nestrukturované informace
- nedostatečně zvládnutá strategie učení ve stáří
- látka prezentovaná větší rychlostí omezuje kvalitu i kvantitu naučeného více, než je tomu u mladších
- fyzický a psychický stav a případná zdravotní omezení

Porozumění procesu vzdělávání seniorů

Nejprve si položme zdánlivě triviální otázku. Proč se senioři vlastně vzdělávají?

Tři nejčastější motivace jsou: potřeba sebeaktualizace, sebevědomí a pozitivního sebehodnocení. Seniorům nejde o získávání znalostí a dovedností pro budoucí výkon! Jejich motivace ke vzdělávání je v drtivé většině případů vnitřní. Pokud nemají vnitřní potřebu účastnit se, tak zájem neprojeví a na akci nepřijdou.

Z těchto tří impulzů vycházejí obecné cíle, které při vzdělávání seniorů sledujeme:

- kultivace života seniorů a jeho obohacování
- pochopení úkolů jejich životní fáze a usnadnění adaptace na změněný způsob života
- udržování tělesné i duševní aktivity i v pozdních fázích stárnutí
- pomoc při orientaci v dnešním rychle se měnícím světě

Nejčastějšími motivy, které senioři na vzdělávacích či kulturních akcích vyhledávají, jsou:

- touha po sociálních kontaktech
- zvládnutí tělesných, psychických a sociálních změn
- snaha najít smysl života ve vědomí vlastní konečnosti
- udržování vlastních sil

U seniorů se proces učení vyznačuje specifickými znaky, na kterých je dobré stavět při organizování a přípravě vzdělávacích akcí (a podle toho koncipovat obsah a formu).

- Kapacita učebních schopností, tj. kolik je toho jedinec schopen svým učením pojmout a zpracovat, se s věkem příliš nesnižuje. (Pouze až ve výrazně pokročilém věku.) Paměť LZE efektivně trénovat.
- S pokročilejším věkem se však snižuje RYCHLOST učení a zvyšuje doba k učení potřebná.
- Trvanlivost výsledků učení, tj. schopnost vzpomenout si, se věkem snižuje a ve větší míře závisí na tom, co si sám účastník pamatovat chce.
- Intenzita procesu učení daná ochotou se učit s postupujícím věkem klesá.

Senioři potřebují:

- ocenění za snahu
- vědět, proč něco dělají a k čemu to vede
- rozložit informace do menších částí
- mít přehledné a názorné informace
- vlastní způsob a tempo k pochopení nových poznatků
- Po seniorech nemůžeme chtít, aby se učili nazpaměť.
- Neustálá zpětná vazba – lektor by se měl ptát, zda všechno dobře vysvětlil, aby si mohl být jistý, že senior rozuměl.

Nejvýznamnější tipy, které lektorovi pomohou lépe zvládnout proces výuky:

- partnerský přístup
- systematičnost
- redukce (vypíchnutí skutečně podstatného a klíčového, redukce „nadbytečného“)
- názornost, zajímavost a přiměřenost
- zaměření na sebeaktualizaci osobnosti seniora
- nepřetržitá zpětná vazba (umožní získávat informace v průběhu a pružně reagovat)
- operativnost (lektor by měl pružně reagovat na aktuální situace, měl by vnímat atmosféru a potřeby seniorů a umět se jim za pochodu přizpůsobit)

Doporučení pro seniory dobrovolníky, kteří se zapojují do výuky a vedení aktivit ve vzdělávacích a komunitních centrech.

Velmi častým a bohužel velmi marginalizovaným problémem bývá celkový přístup k seniorům. Ten je často deformován převažujícími stereotypy (všichni staří lidé jsou křehcí, potřebují fyzickou pomoc, hůře slyší apod.) a lektori či organizátoři pod jejich vlivem mnohdy volí, byť s dobrými úmysly, zcela nevhodný styl komunikace. Jeho výsledkem může být narušená důstojnost a integrita účastníků, narušení celkové atmosféry. Je třeba proto dodržovat následující zásady.

Důsledně se vyhýbat jakékoliv stereotypizaci.

S každou skupinou a s každým účastníkem by se mělo pracovat individuálně a nepředjímat předpokládané typické charakteristiky.

Zachovávat partnerství a rovnocennost všech účastníků.

Pro celý průběh aktivity platí, že všichni přítomní si jsou rovni a všichni mají stejná práva.

Respektovat identitu.

Pokud je to alespoň trochu možné, oslovujeme účastníky jejich jménem a titulem, např. „paní Nováková“ nebo „inženýr Procházka“. V každém případě pak respektujeme formu oslovení, která je ze strany účastníků vyžadována.

Předem stanovit veškerá pravidla.

Která jsou potřebná pro zdárný průběh aktivity / kurzu (oslovování, časový plán, četnost přestávek, zadávání samostatných úkolů, možnost kladení otázek apod.) a důsledně trvat na jejich dodržování (týká se účastníků, organizátorů i samotného lektora).

Vytvořit přátelské a kooperativní prostředí.

Spokojenosti účastníků i efektivitě realizovaných aktivit napomůže pocit sdílené identity. Vhodné je hovořit o „našem kurzu“, „našem úkolu“, „našich cílech“ apod. Vzájemnému pozitivnímu vztahu mezi lektorem a účastníky napomáhá i možnost neformální komunikace před nebo po výuce, prozrazení vybraných a vhodných informací z osobní biografie nebo ilustrování výkladu osobními zážitky či zkušenostmi.

Zachovávat úctu a slušnost.

Nezbytným předpokladem vytvoření důstojného a kooperativního prostředí je důsledná absence familiárnosti, infantilizace a elementarizace ve vystupování komunitních pracovníků, lektorů i organizátorů. Je třeba potlačit tendenci hovořit se seniory jako s dětmi (formou i obsahem). Vyhýbáme se tendenci používat zdobněliny, v žádném případě

nepoužíváme oslovení typu „babi“, „dědo“, „starý pane“ apod. Pro tento způsob komunikace, založený na stereotypech spojených omezením osob v seniorském věku, se vžilo označení „elderspeak“. Ten je typický především zvýšenou úrovní hlasitosti, nadměrnou mimikou, používáním dětské slovní zásoby, pomalou a maximálně zjednodušenou mluvou apod.

Respektovat daná omezení a bariéry.

Jedná se např. o nedoslýchavost, částečnou imobilitu, různé problémy fyziologického rázu apod. Pokud je k tomu příležitost, měli bychom si všechny tyto skutečnosti taktně ověřit předem a zařídit se podle nich. Pomoc – např. při pohybových problémech – bychom měli vždy nabídnout, ale nevnucovat! Výukové materiály, prezentace, zápisy na tabuli či flip apod. je nutné přizpůsobit z hlediska velikosti písma nebo kontrastu, vždy by mělo být zajištěno dostatečné osvětlení v učebně atd.

Udržovat oční kontakt a maximalizovat srozumitelnost výkladu.

Platí pravidlo, že zásadně vždy hovoříme otočení čelem ke svým posluchačům! Zvyšuje to porozumění sdělovaným informacím, kdy napomáhají porozumění i prvky neverbální komunikace, např. mimika či gesta. Nikdy při komunikaci se starší osobou nezvyšujeme automaticky hlas, aniž bychom si předem ověřili, že je to třeba. Samotný oční kontakt je zapotřebí udržovat přiměřenou dobu, tj. maximálně 6 sekund. Překročení tohoto intervalu již může být považováno za nepřijemné až agresivní.

Omezit rušivé vlivy prostředí.

Je třeba identifikovat přítomné zdroje hluku – např. klimatizace, rušná ulice apod. – a v případě nemožnosti jejich odstranění přizpůsobit hlasitost výkladu. Důležité je rovněž najít si správnou polohu a vzdálenost od účastníků, aby byla zajištěna oboustranná komunikace. Pokud to okolnosti dovolují, je rovněž vhodné na začátku výuky domluvit s účastníky pravidla týkající se používání mobilních telefonů.

Projevovat zájem a poskytovat zpětnou vazbu.

Vhodná interakce mezi lektorem či organizátorem a účastníky napomáhá celkové atmosféře. Důraz by měl být kladen na aktivní naslouchání, časté kladení otázek. Negativně působí tzv. pasivní naslouchání, při kterém nevěnujeme řečníkovi pozornost (naš protějšek to velmi často pozná na základě neverbální komunikace). Při komunikaci klademe důraz na otevřené otázky, které umožňují i jiné odpovědi než ANO – NE. Účastník by tak měl mít možnost samostatné a neomezené formulace odpovědi. Rovněž pozor na tendenci zodpovídat si položené otázky samovolně („Jak se máte? Dobře, že?“). Vstřícně a pozitivně reagovat („To je skutečně zajímavé“, „Velmi dobrý příklad“ apod.) na prezentování vlastních názorů a životních zkušeností účastníků.

Rozvíjet pozitivní přístup, poskytovat ocenění.

Praxe ukazuje, že dospělý člověk má ve srovnání s dětmi mnohem výraznější tendenci spojovat si své úspěchy či neúspěchy s vlastním sebehodnocením. Nervozita a strach z neúspěchu proto hrají v oblasti edukace dospělých velmi výraznou roli. Z toho důvodu je zapotřebí klást důraz na pozitivní motivaci a celkově vstřícný přístup, oceňovat všechny úspěchy a pokroky, chválit za snahu.

Respektovat princip zpomalení a minimalizovat projev časového stresu.

Senioři obvykle reagují pomaleji, je tedy zapotřebí přizpůsobit tempo práce a výkladu dispozicím účastníků a nabídnout jim dostatečný čas na zpracování předávaných informací a formulování dotazů. Rozhodně je zapotřebí vyvarovat se jakémukoliv časovému nátlaku, např. v podobě vyjádření netrpělivosti. Vhodné je hovořit pomalu, srozumitelně a v krátkých jednoznačných větách.

Vybírat vhodné didaktické metody.

Metody vzdělávání by měly být voleny s ohledem na témata a cíle vzdělávání. Lektor by měl zvážit využívání dalších metod výuky (vedle přednášky), v nichž mohou účastníci reflektovat a sdílet své různorodé zkušenosti, tedy především metody založené na diskuzi účastníků. Zde je nutné diskuzi podněcovat, podporovat, usměrňovat a shrnout její výsledky.

Podporovat aktivitu účastníků.

Ti by měli být pomocí vhodné motivace a prostřednictvím prezentovaných cílů a úkolů vedeni k vlastní tvořivé činnosti a sebevzdělávání.

Orientace na praxi.

Vzdělavatel, resp. organizátor vzdělávacích aktivit pro starší dospělé by měl v maximální možné míře poskytovat nabídku takových témat vzdělávání, která budou mít pro účastníky smysl, tedy témat, která jsou spojena s jejich životem a fungováním ve společnosti, komunitě a rodině.

Uspořádat obsah do krátkých, logicky ucelených částí.

Informace by měly být uspořádány do kontextu, propojeny navzájem a odkazovány na zkušenosti a životní praxi účastníků. Lektor by se měl vždy držet tématu, a pokud se od něj odchýlí, měl by to relevantně zdůvodnit. Kontraproduktivně působí tendence prezentovat v krátkém časovém úseku velké množství informací.

Periodicky opakovat důležité informace.

Jak již bylo výše uvedeno, stárnutí bývá obvykle doprovázeno snižováním kapacity operační paměti. Z toho důvodu je nutné zásadní informace přiměřeným způsobem opakovat, což pomáhá vytvořit paměťovou stopu. Výhodné je rozdělení učiva na menší logické celky (viz výše). Posluchačům je tak zároveň usnadněna orientace v celkové struktuře výkladu. Důležité je časté připomínání struktury výkladu (o čem se již hovořilo, o čem se hovoří a o čem se teprve hovořit bude) a vhodná vizualizace obsahu (obrázkem, grafem, tabulkou apod.).

Vhodně vybírat odbornou terminologii a cizí slova.

Používáme takové výrazy, formulace a analogie, které jsou adekvátní účastnické skupině. Je třeba si dát pozor především na odborné a slangové výrazy, cizojazyčné fráze, ale rovněž na ironii a nejednoznačná sdělení. Pokud něco z výše uvedeného použijeme, samozřejmostí je důsledné vysvětlení zamýšleného významu.

Úspornost sdělení.

Vzdělavatel by neměl tvořit příliš dlouhé věty (kratší věty se lépe poslouchají i chápou, a lektor tak i lépe vystačí s dechem) a neměl by používat příliš dlouhá slova. Jeho slovník by měl být zajímavý, ale neměl by používat aktuálně módní slova – působí to nepřírozeně a někteří účastníci nemusí rozumět.

Úsměv nic nestojí.

Úsměv nic nestojí a většinou bývá chápán jako výraz pozitivního přístupu. Nešetřeme jím!

**Všem dobrovolníkům, kteří dočetli až sem, přejeme hodně úspěchů
v jejich dobrovolnické praxi. Jsme rádi, že v tom s námi jedete!
Vaše Elpida**

Podpora Evropské komise pro vydání této publikace nepředstavuje schválení jejího obsahu, který odráží pouze názory autorů, a Komise nenes odpovědnost za jakékoli použití informací v ní obsažených.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**

**Financováno za podpory Evropské
komise z programu Erasmus+**