

MANAŽMENT DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

**MANUÁL PRE VYPRACOVANIE DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU
V ORGANIZÁCII**

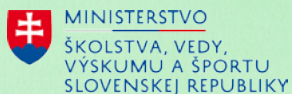
Alžbeta Brozmanová Gregorová
Alžbeta Frimmerová
Dominika Hradiská
Jana Šolcová

MANAŽMENT DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

**Manuál pre vypracovanie
dobrovoľníckeho programu v organizácii**

Alžbeta Brozmanová Gregorová
Alžbeta Frimmerová
Dominika Hradiská
Jana Šolcová

Vydanie tejto publikácie bolo podporené z dotácie
Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR
“Programy pre mládež 2014-2020”,
ktorý administruje IUVENTA - Slovenský inštitút mládeže.



Editorka:

Alžbeta Brozmanová Gregorová

Autorky:

Alžbeta Brozmanová Gregorová

Alžbeta Frimmerová

Dominika Hradiská

Jana Šolcová

Manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

Manuál pre vypracovanie dobrovoľníckeho programu v organizácii.
2. rozšírené vydanie. Banská Bystrica: Platforma dobrovoľníckych centier
a organizácií, 2022.

ISBN 978-80-974194-7-9



OBSAH

Úvod	7
1. Manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	8
2. Príprava organizácie na prijatie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a plánovanie dobrovoľníckeho programu	11
3. Získavanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok – nábor	27
4. Výber dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	32
5. Príprava dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.....	39
6. Uzatvorenie zmluvy s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou.....	44
7. Evidencia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii	49
8. Vedenie a podpora dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	53
9. Hodnotenie dobrovoľníckeho programu a dobrovoľníkov	66
10. Ukončenie spolupráce s dobrovoľníkmi	72
Literatúra k manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	74

“

Ľudia, ktorí dokážu efektívne viesť dobrovoľníkov a dobrovoľníčky,
sú ako kľúče, ktoré odomykajú ich ruky a mysle.

John M. Knibb

”

ÚVOD

Dobrovoľníctvo má na Slovensku dlhodobú tradíciu a aj v súčasnosti nie je pre ľudí ničím nezvyčajným.

Nové trendy v tejto oblasti pritom poukazujú na to, že ak má byť práca s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami prospešná pre všetky zúčastnené strany, je potrebné investovať energiu do plánovania a vedenia dobrovoľníckeho programu. Odpoveď na otázku, ako túto úlohu úspešne zvládnuť, ponúka predložený manuál.

Manuál slúži predovšetkým ako podklad pre vzdelávanie v oblasti manažmentu dobrovoľníctva, ktoré realizuje Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií a Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici. Obsahuje krátke texty, inštrukcie, návody a cvičenia, ktoré postupne prechádzajú procesom plánovania dobrovoľníckeho programu v organizácii. Vychádza najmä z našich niekoľko-ročných skúseností v manažovaní dobrovoľníckych programov a vzdelávaní v tejto oblasti.

Veríme, že manuál sa stane inšpiráciou a sprievodcom nielen pre koordinátorov a koordinátorky, ktorí s manažovaním dobrovoľníkov a dobrovoľníčok začínajú, ale aj pre tých a tie, ktorí majú v tejto oblasti už viacročné skúsenosti.

Autorky

1. MANAŽMENT DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Možno to znie paradoxne, ale aby bola pomoc dobrovoľníkov a dobrovoľníčok účinná, je potrebné jej efektívne organizovanie. Dobrovoľníctvo vo svete dosiahlo taký rozsah, že sa vytvoril nový odbor – manažment dobrovoľníctva. Dobre pripravený dobrovoľnícky program môže zvýšiť nielen výkonnosť, ale aj profesionalitu organizácie a pritom nič neuberá z tvorivosti a spontaneity dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

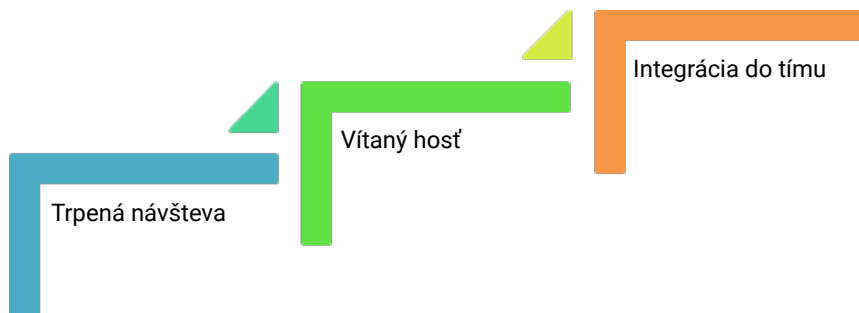
Slovo manažment vzniklo z anglického slova „to manage“, čo znamená riadiť, viesť, organizovať, dosiahnuť cieľ. V ekonomickej literatúre možno nájsť množstvo definícií tohto pojmu, no pre účely našej publikácie budeme uvažovať o manažmente ako o neustálom procese alebo súbore nadväzujúcich činností, ktoré musia byť vykonávané, ak majú byť dosiahnuté určité ciele. V našom prípade, ak má byť práca s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami prínosom pre organizáciu, jej klientov a klientky i pre samotných dobrovoľníkov a dobrovoľníčky.

Manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok zahŕňa v podstate všetky činnosti manažmentu vo všeobecnosti od plánovania, cez organizáciu, koordináciu, až po komunikáciu a kontrolu a od manažérskej práce s platenými zamestnancami sa v mnohom nelíši. V podmienkach riadenia dobrovoľníckej práce sa však aplikáciou týchto činností zároveň vytvorili špecifické postupy, ktoré slúžia k presnejšiemu a lepšiemu vymedzeniu toho, čo má efektívny proces manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizáciách obsahovať

Ak vedenie organizácie rozhodne, že dobrovoľnícky program zavedie, uvedomuje si zodpovednosť, ktorú nesie za všetkých dobrovoľníkov a dobrovoľníčky. Ochrana klienta, ochrana dobrovoľníka a nakoniec ochrana vlastnej organizácie a jej „značky“ by mala viesť organizáciu ku kvalitnému manažmentu, resp. k profesionalizácii dobrovoľníctva v organizácii.

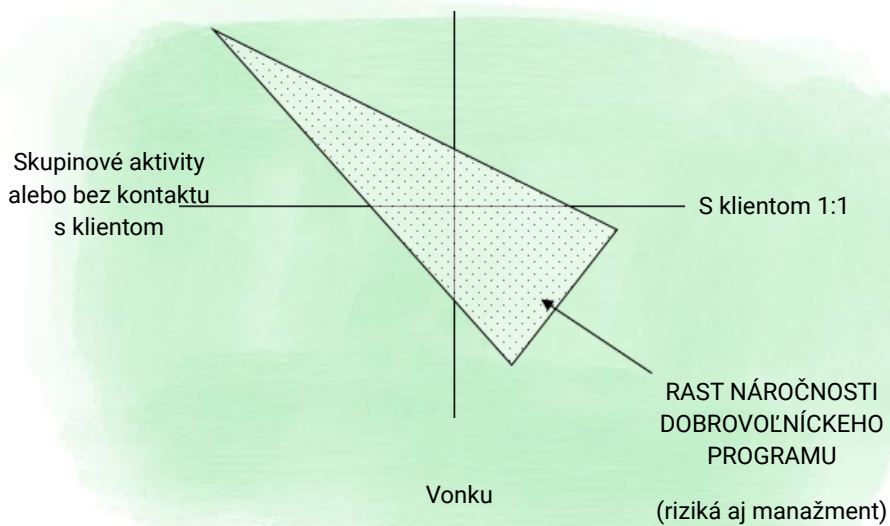
DOBROVOLNÍCKY PROGRAM V ORGANIZÁCIÍ

Fázy začlenenia dobrovoľníctva v organizácií

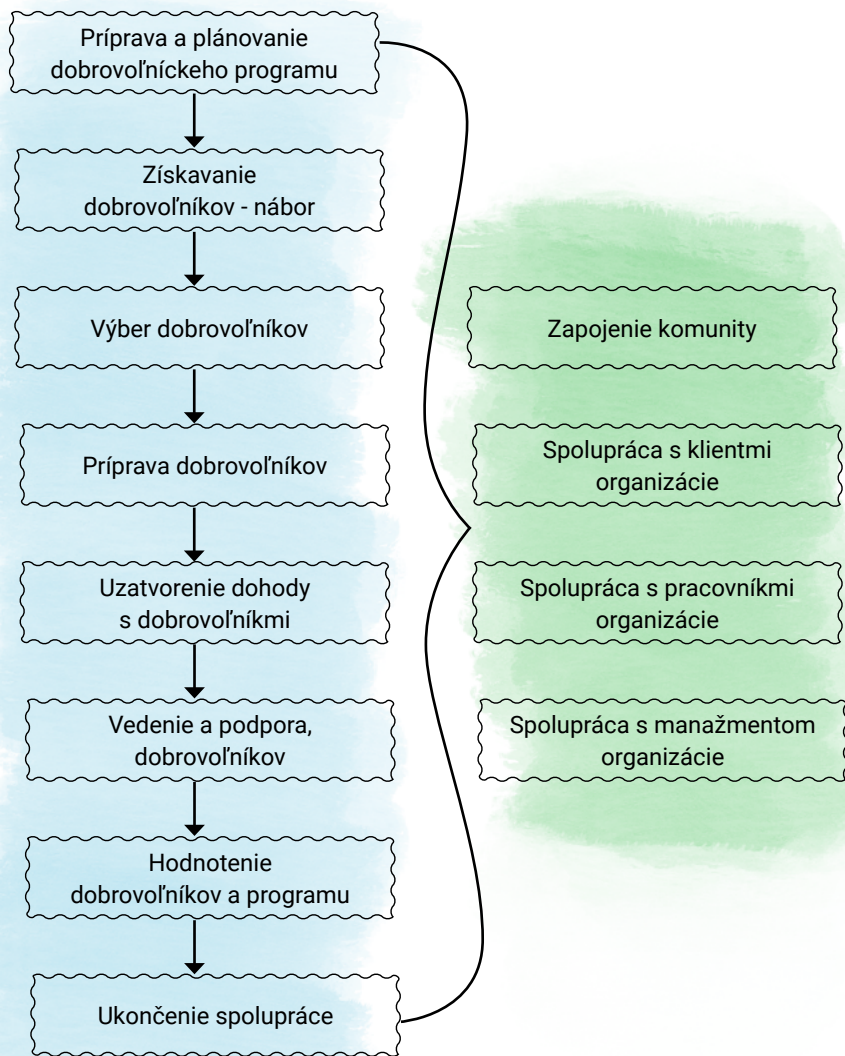


ŠTRUKTÚRA DOBROVOLNÍCKEHO PROGRAMU

Vo vnútri organizácie



MANAŽMENT DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK



2. PRÍPRAVA ORGANIZÁCIE NA PRIJATIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK A PLÁNOVANIE DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU

Príprava organizácie a plánovanie dobrovoľníckeho programu sú prvým krokom v manažmente práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. Obe tieto časti sú vzájomne prepojené, respektíve podľa našich skúseností môžu prebiehať paralelne.

2.1. Príprava organizácie na prijatie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Ak chceme vytvoriť nový dobrovoľnícky program, ktorý doposiaľ neexistoval, potrebujeme k tomu motivovať najprv tím organizácie, v ktorej pôsobíme. Bez toho, aby súčasní zamestnanci/dobrovoľníci vedeli, čo im dobrovoľníci prinesú, a ako sa s dobrovoľníkmi má pracovať, je naša snaha o integráciu dobrovoľníkov a vzájomnú spoluprácu márna. V mnohých prípadoch môže ísť o oprávnené obavy zo strany zamestnancov týkajúce sa dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, a to:

- + obavu zo zníženia kvality služieb,
- + obavu z nespoľahlivých dobrovoľníkov,
- + obavu z možných právnych komplikácií,
- + odmietanie vyššieho pracovného nasadenia, obava zo straty zamestnania,
- + obava z potreby riadiť dobrovoľníkov bez predchádzajúcej skúsenosti,
- + obava zo straty kontroly (McCurley, Lynch, 2000, s.88).

Vstup dobrovoľníka do organizácie predstavuje systémovú zmenu a otvorenie sa organizácie okolitému svetu.

Ak chceme, aby akákoľvek zmena bola prijatá, musíme ju dobre naplánovať a vysvetliť.

Ako na to?

- + **Získame podporu manažmentu organizácie.** Bez podpory manažmentu organizácie nebude program dlhodobo efektívne fungovať.
- + **Objasníme dôvody,** prečo bude odteraz organizácia pracovať s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami.

- + **Zistíme, či pracovníci a pracovníčky mali/chcú mať skúsenosť s dobrovoľníctvom.** Takto môžeme zistiť vzťah a postoje zamestnancov k dobrovoľníctvu a zároveň ich zapojiť do procesu tvorby dobrovoľníckeho programu.
- + **Podrobne zoznámime všetkých zamestnancov s princípmi dobrovoľníctva.** Ide o „informatívne školenie“ pre personál/zamestnancov/kolegov. Vysvetlíme dôvody, prečo dobrovoľníkov do organizácie privádzame, čo je to manažment dobrovoľníkov, ako a prečo práve takto s dobrovoľníkmi pracovať.
- + **Zapojíme zamestnancov do tvorby dobrovoľníckeho programu,** využijeme ich námety.
- + **Zamestnancom dáme zodpovednosť za riadenie dobrovoľníkov.** Aj keď dobrovoľníci spadajú pod koordinátora/koordinátorku dobrovoľníkov, platení zamestnanci sú súčasťou tímu a môžu rozhodovať o tom, ako postupovať voči dobrovoľníkom.
- + **Oboznámime s dobrovoľníckym programom klientov a rodinných príslušníkov.** V prípade, že sa dobrovoľníci dostanú do kontaktu s klientmi, môžeme mať v organizácii napr. nástenku s preukazmi, kde rodinní príslušníci a sprevádzaní môžu vidieť tváre a mená dobrovoľníkov. Tiež sa na nej dozvedia základné informácie o činnosti dobrovoľníkov. K dispozícii pre klientov by mohol byť aj telefónny a emailový kontakt na koordinátora/ku dobrovoľníkov.
- + **Pripravíme vhodné prostredie pre dobrovoľníkov:** priestor na odkladanie osobných vecí, evidenčnú knihu, resp. zošit na zapisovanie príchodov a odchodov dobrovoľníkov, informačnú tabuľku alebo miestnosť, kde sa nachádzajú informácie pre dobrovoľníkov a priestor, resp. miestnosť na supervízne stretnutia. Pripravíme tiež vstupné dotazníky, náplne, zmluvy, hodnotiace dotazníky a pod.
- + **Aj po zavedení programu žiadame od zamestnancov spätnú väzbu –** hodnotenie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Zároveň zamestnancov oceňujeme za to, ako s dobrovoľníkmi pracujú, či už formálne alebo neformálne. Neustále budujeme dobré vzťahy medzi dobrovoľníkmi a zamestnancami. Zamestnancov oboznamujeme s dobrými výsledkami programu, pýtame sa na spokojnosť či nespokojnosť zamestnancov s dobrovoľníkmi, vyžadujeme si spätnú väzbu od zamestnancov, zdôrazňujeme prínos dobrovoľníkov, reagujeme pružne na možné problémy.

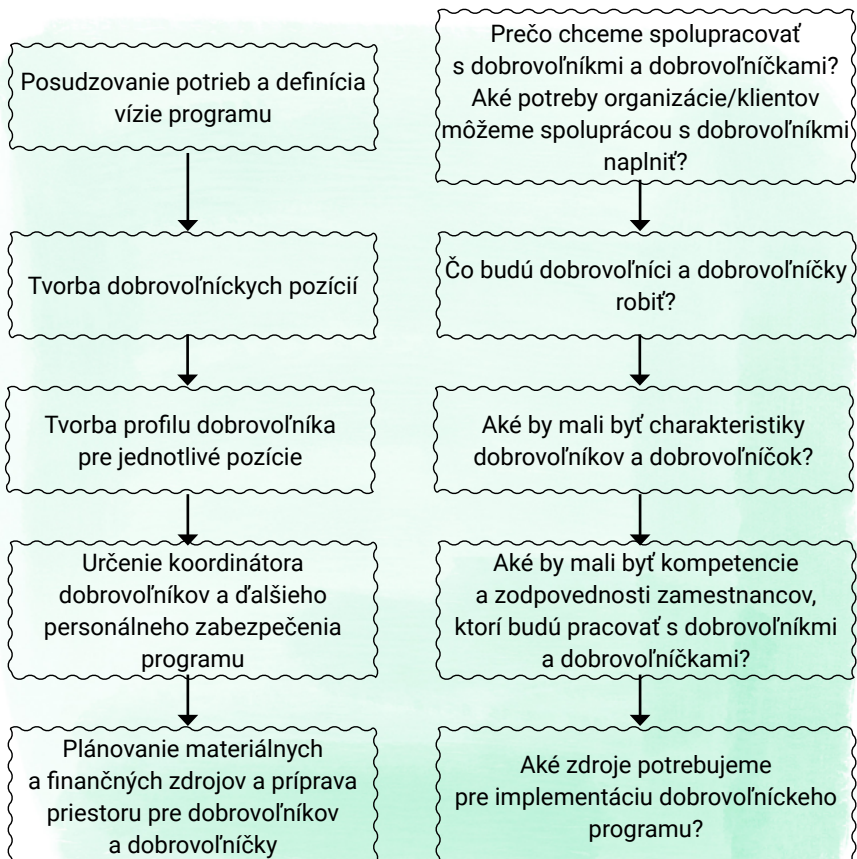
Manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je teoreticky jednoduchý, ťažkosti prichádzajú pri jeho realizácii. Obsahuje totiž všetky prvky personálneho manažmentu a nefungujú na základe spontaneity a náhody. Dobrý/á koordinátor/

ka dobrovoľníkov musí preto urobiť mnohé rozhodnutia skôr, ako začína hľadať dobrovoľníkov pre plnenia cieľa organizácie. (McCurley, Lynch, 2000).

2.2. Plánovanie dobrovoľníckeho programu

Plánovanie dobrovoľníckeho programu je dôležitou súčasťou manažmentu dobrovoľníkov nielen v organizácii, ktorá chce s dobrovoľníkmi začať spolupracovať, ale i v organizácii, ktorá pomoc dobrovoľníkov využíva už dlhodobo, prípadne je na ich práci chod organizácie priamo závislý. „Zhodnotenie doterajšej dobrovoľníckej činnosti a plánovanie využitia dobrovoľníkov je príležitosťou k zhodnoteniu tokov informácií a kvality komunikácie v organizácii.“ (Tošner, Sozanská, 2002)

Efektívne plánovanie práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami pozostáva z týchto krokov:



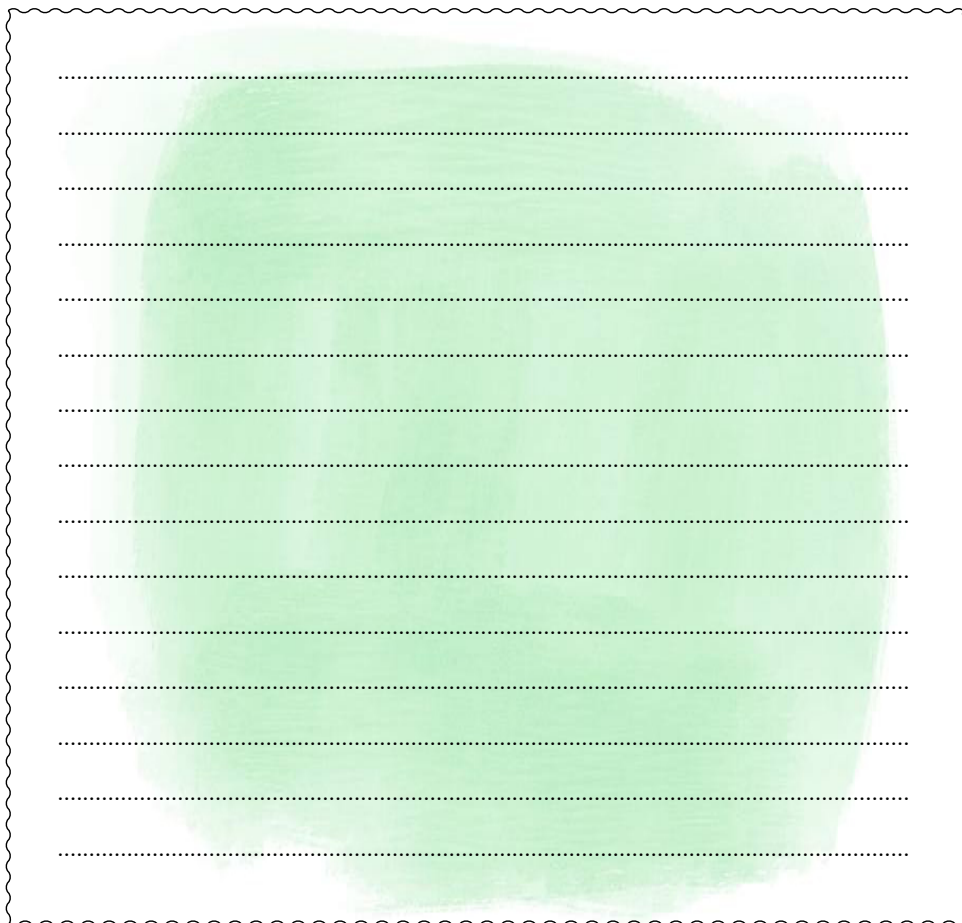
VÍZIA DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU

Aká je vízia nášho dobrovoľníckeho programu?

Vízia poskytne rýchle a jasné pochopenie toho, čo si organizácia myslí, že získa zapojením dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, a tiež určuje ciele dobrovoľníckeho programu

Prečo to vlastne robíme? Prečo zapájame dobrovoľníkov a dobrovoľníčky do činnosti organizácie?

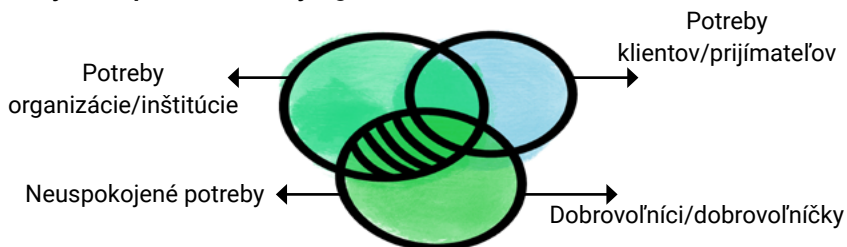
Navrhňte víziu dobrovoľníckeho programu v organizácii



A large rectangular area with a wavy border, containing a light green circular background and horizontal dotted lines for writing.

POTREBA DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK V ORGANIZÁCIÍ

Uvažujte nad potrebami vašej organizácie.



Na aké potreby má dobrovoľnícky program vo vašej organizácii reagovať?

Potreby organizácie:

.....

.....

.....

.....

Potreby klientov/prijímateľov:

.....

.....

.....

.....

Potreby dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

.....

.....

.....

.....

VÝBER ČINNOSTÍ A VYTVOŘENÍ NÁPLNE PRÁCE DOBROVOLNÍKŮ A DOBROVOLNÍČEK

Náplň práce dobrovolníků a dobrovolníček závisí na:

- + potřebách a možnostech organizace
- + potřebách a možnostech klientů a klientek
- + tvůrčí fantazii dobrovolníků a dobrovolníček a zástupců organizace

Obmedzenia, ktoré limitujú činnosť dobrovoľníkov a dobrovoľníčok:

- + dobrovolníci by nemali nahradzat' prácu plateného zamestnanca, ale môžu ju vhodne doplniat a tak napomáhať maximálnemu efektu starostlivosti personálu;
- + základné hranice dobrovoľníckej pomoci je potrebné stanoviť tak, aby boli zlučiteľné s platnou legislatívou;
- + dobrovolníci by nemali robiť činnosť, do ktorých sa nikomu nechce.

Z náplne práce by mal dobrovolník pochopiť, ako jeho činnosť napomôže plneniu poslania organizácie a ako súvisí s ostatnými činnosťami.

Vytváranie ponuky činností pre dobrovolníkov je trvalý a otvorený proces.

Vyberte aktivitu alebo aktivity z predchádzajúcej strany, vytvorte k nej pozíciu

Názov dobrovoľníckej pozície. Vytvorenie chytľavého názvu pozície vám pomôže predať dobrovoľnícku príležitosť potenciálnym dobrovolníkom. Buďte úprimní a vytvorte názov, ktorý je lákavý a vyzve ľudí, aby sa zapojili bez toho, aby premýšľali, že v danej pozícii ide o niečo viac, ako naozaj ide.

.....
.....

Cieľ. Cieľ má byť splniteľný a má mať vplyv na organizáciu a jej klientov.

.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Navrhované aktivity. Zoznam úloh/aktivít dobrovoľníka/dobrovoľníčky podľa potrieb organizácie a klientov.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Časový rámec. Odhadovaný počet hodín, celková dĺžka záväzku, pravidelnosť, flexibilita, konkrétne dni, resp. časti dňa, keď dobrovoľníkov potrebujete. Minimálny a maximálny čas, ktorý bude dobrovoľník venovať aktivitám. Deň, ráno, večer, raz do týždňa...? Ide o jednorazovú alebo dlhodobú aktivitu? Vyžadujeme flexibilitu? Pravidelnosť? Kedy a na ako dlho má k nám chodiť?

.....

.....

.....

.....

.....

Miesto. Kde budú dobrovoľníci pracovať. Doprava na miesto. Aktivity vonku alebo vnútri.

.....

.....

.....

.....

Spolupráca. Spolupráca so zamestnancami, inými dobrovoľníkmi, mentorom. Skupinová alebo individuálna aktivita. Bude spolupracovať so zamestnancami? Bude pracovať sám, s inými dobrovoľníkmi? Vyžadujeme schopnosť pracovať samostatne alebo v tíme?

.....

.....

.....

Podpora a supervízia. Vzťahy so zamestnancami a ostatnými dobrovoľníkmi, požiadavka týkajúca sa poskytovania správ z aktivít, potreba supervízie. Informácie ohľadom sprevádzania.

.....

.....

.....

.....

Prínosy pre dobrovoľníkov. Školenie, poistenie, preplácanie nákladov... a akékoľvek ďalšie prínosy relevantné pre konkrétnu pozíciu. Čo táto pozícia pre dobrovoľníka ponúka alebo neponúka? Môže sa dobrovoľník osobnostne/profesionálne rozvíjať? Čomu sa naučí/čo mu to dá?

.....

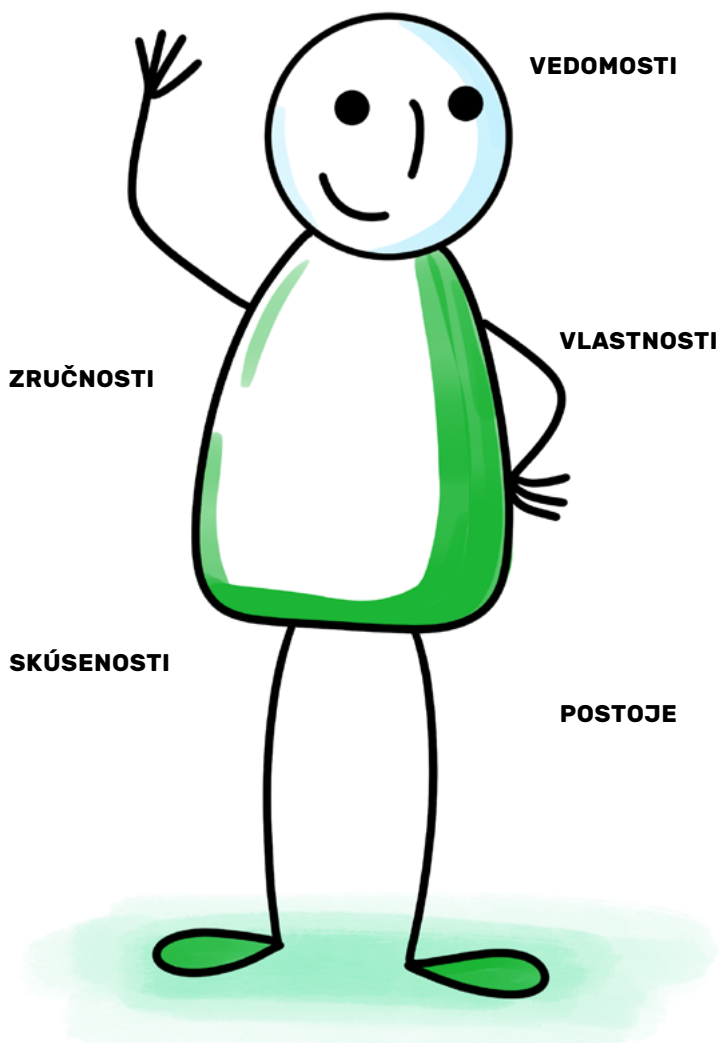
.....

.....

.....

VYTVORENIE PROFILU DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK VHODNÝCH PRE JEDNOTLIVÉ ČINNOSTI

Nepokúšajte sa vytvoriť profil dobrovoľníka super-hrdinu – uvádzajte iba zručnosti a požiadavky, ktoré sú potrebné na to, aby začal vo vašom zariadení pracovať. Veľa zručností a vedomostí nadobudne vďaka dobrovoľníckej činnosti a počas školenia či priamo počas aktivity a prostredníctvom sprievodcu. Buďte realistickí, aby ste potenciálnych dobrovoľníkov neodstrašili. Každý sa dokáže učiť a dobrovoľnícke programy sú úžasnou príležitosťou na odborný a osobný rast!



Vytvorte profil dobrovoľníka/dobrovoľníčky vhodného pre dobrovoľnícku pozíciu v predchádzajúcej časti:

Aké sú jeho/jej základné sociálno-demografické vlastnosti ?

(vek, vzdelanie, rod, pracovná pozícia a pod.)

.....

.....

.....

.....

Aké by mal/mala mať vedomosti a zručnosti?

.....

.....

.....

.....

Aké by mal/mala mať postoje, vlastnosti? Aký by mal/mala byť?

.....

.....

.....

.....

Aké ďalšie požiadavky na neho/ňu máme?

(konkrétne skúsenosť, zdravotný stav a pod.)

.....

.....

.....

.....

URČENIE KOORDINÁTORA DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK A ĎALŠIE PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE PROGRAMU

Koordinátor dobrovoľníkov je kľúčovou postavou dobrovoľníckeho manažmentu.

Existujú tri základné pozície v koordinovaní dobrovoľníkov a dobrovoľníčok:

- + dobrovoľníkov riadi vedúci sociálnej inštitúcie sám;
- + dobrovoľníkov riadi člen alebo zamestnanec sociálnej inštitúcie;
- + koordinátorom dobrovoľníkov je samotný dobrovoľník.

Je nevyhnutné, aby sa manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok stal súčasťou celkového riadenia a vedenia organizácie a aby sa koordinácia práce s dobrovoľníkmi stala pevnou súčasťou pracovnej náplne osoby, ktorá je touto funkciou poverená.

Povinnosťami koordinátora dobrovoľníkov a dobrovoľníčok sú najmä:

- + vypracovanie dobrovoľníckeho programu;
- + administratíva a evidencia spojené s dobrovoľníckym programom;
- + informovanie o dobrovoľníctve smerom dovnútra i navonok sociálnej inštitúcie;
- + vyhľadávanie, výber a nábor dobrovoľníkov;
- + pravidelné informovanie dobrovoľníkov a komunikácia s nimi;
- + zabezpečenie zaškolenia dobrovoľníkov;
- + pravidelné stretnutia s dobrovoľníkmi;
- + pomoc dobrovoľníkom pri riešení problémov;
- + ochrana záujmov a usmernenie dobrovoľníkov;
- + pravidelné zisťovanie spätnej väzby od dobrovoľníkov;
- + organizovanie a zabezpečovanie skupinovej a individuálnej supervízie dobrovoľníkov v spolupráci s inými spolupracovníkmi a odborníkmi (sprievodca, psychológ, duchovný, lekár – sestra);
- + spracovávanie záznamov, priebežných a záverečných správ o dobrovoľníckej činnosti pre možnosti evalvácie dobrovoľníckeho programu;

- + vypracovanie systému motivácie a odmeňovania dobrovoľníkov;
- + sprostredkovanie komunikácie medzi dobrovoľníkmi, sprevádzanými, personálom a vedením organizácie;
- + zabezpečenie fotodokumentácie z aktivít dobrovoľníckeho programu;
- + ukončenie práce s dobrovoľníkmi.

Kto bude koordinátorom/koordinátorkou dobrovoľníckeho programu?

.....

.....

Ďalšie personálne zabezpečenie programu

Sprievodca/sprievodkyňa dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Sprievodca/sprievodkyňa dobrovoľníkov je skúsená osoba v organizácii, ktorá poskytuje priamu podporu (poradenstvo, spätnú väzbu, zadanie úloh...) dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam priamo na mieste výkonu dobrovoľníctva, zároveň je to osoba, ktorá poskytuje individuálnu podporu a povzbudenie dobrovoľníkom v inštitúcii. Sprievodca/sprievodkyňa môže byť zamestnanec, skúsený dobrovoľník, iná zodpovedná osoba v organizácii. (Brozmanová Gregorová, A., Frimmerová, A., Šolcová, J., 2019)

Povinnosti sprievodcu/sprievodkyne dobrovoľníkov a dobrovoľníčok sú najmä:

- + zabezpečiť prepojenie medzi prijímateľmi dobrovoľníctva a dobrovoľníkom/čkou (napr. prvý kontakt, aby boli o sebe informovaní, integrovať do komunity organizácie, vytvoriť zázemie pre stretnutie...)
- + posúdiť aktuálne potreby prijímateľov dobrovoľníctva (napr. pre podklad vytvorenia dvojice dobrovoľník-prijímateľ s podobnými preferenciami, zadanie úlohy, organizácia úloh, ktorá bude reflektovať aktuálnu potrebu ...)
- + podpora dobrovoľníkov a dobrovoľníčok počas vykonávania dobrovoľníctva (napr. poskytnutie potrebných informácií, pomoc pri riešení vzniknutých situácií, povzbudenie, podanie spätnej väzby, usmernenie pri špecifikách prijímateľa dobrovoľníctva ...)
- + zaistenie ochrany a kvality (napr. osobnou prítomnosťou v časti organizácie, kde bude dobrovoľníctvo prebiehať, môže riešiť vzniknuté problémy na mieste...)
- + zvyčajne spadajú a poskytujú informácie koordinátorovi/koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

Sprievodca/sprievodkyňa dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

.....
.....

Odborný garant/odborná garantka dobrovoľníckeho programu

.....
.....

Supervízor/supervízorka

.....
.....

Konzultant/konzultantka

.....
.....

Psychológ/psychologička

.....
.....

VYČLENENIE MATERIÁLNYCH A FINANČNÝCH ZDROJOV PRE DOBROVOLNÍCKY PROGRAM

Materiálne a finančné zdroje pre dobrovoľnícky program môžu zahŕňať napr.: občerstvenie pre dobrovoľníkov, oblečenie pre dobrovoľníkov, pracovné pomôcky, motivačné programy, ale aj na náklady spojené s koordináciou programu, ako odmena pre lektorov na školení, odmena pre supervízora/ku, mzda pre koordinátora/ku dobrovoľníkov (čiastočný úväzok)...

Vypĺňte tabuľku výdavkov dobrovoľníckeho programu za jeden rok.

Kategória rozpočtu	Detaily výdavkov	Kalkulácia	Suma
Nábor	Reklama Tlač Poštovné Občerstvenie Priestor na stretnutie Čas pracovníkov a pracovníčok		
Orientácia a tréning	Čas pracovníkov a pracovníčok Materiály Občerstvenie Tréner/trénerka Prenájom miestnosti		
Podpora a uznanie	Ocenenia Sociálne podujatia Stretnutia Darčeky Supervízia		
Zariadenie a vybavenie	Nábytok Oblečenie (tričká a pod.) Priestor v kancelárii Počítač Telefón Internet/Wi-fi Čaj a káva		
Preplácanie nákladov pri výkone dobrovoľníckych aktivít	Cestovné Obedy Poistenie		

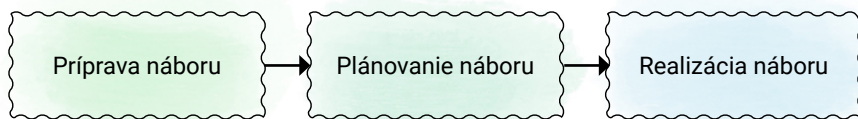
Administrácia	Newsletters Evidencia		
Koordinátor/ koordinátorka dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	Plat Tréning		
Ďalší platený personál	Čiastočný plat		
Ďalšie výdavky			
Spolu čas/ výdavky			

Vyčlenenie materiálnych a finančných zdrojov týkajúcich sa dobrovoľníckeho programu v organizácii je predpokladom jeho „bezproblémového“ priebehu. Naplánovanie týchto zdrojov môže predísť komplikáciám a problémom pri samotnej práci s dobrovoľníkmi, či vymedzovaní nevyhnutných prostriedkov v čase, keď je už finančný rozpočet pre organizáciu schválený.

Kontrolný zoznam pre plánovanie dobrovoľníckeho programu

- Je jasná vízia dobrovoľníckeho programu? Je definované, prečo majú byť dobrovoľníci zapojení do práce organizácie?
- Podporuje vedenie organizácie dobrovoľnícky program?
- Boli zamestnanci, klienti a súčasní dobrovoľníci zapojení do plánovania dobrovoľníckeho programu? Boli ich námety zakomponované do finálnej verzie dobrovoľníckeho programu?
- Vychádzajú dobrovoľnícke pozície z reálnych potrieb organizácie a klientov?
- Sú dobrovoľnícke pozície zmysluplné? Je jasné, ako prispievajú k napĺňaniu vízie organizácie?
- Nenahrádzajú dobrovoľnícke činnosti prácu platených zamestnancov?
- Je definované, akých ľudí pre jednotlivé pozície potrebujeme?
- Je naša predstava o dobrovoľníkoch reálna? Nájdem ich v miestnej komunite?
- Je v organizácii určený koordinátor dobrovoľníkov?
- Sú určené ďalšie osoby, ktoré budú mať zodpovednosti a úlohy vo vzťahu k implementácii dobrovoľníckeho programu?
- Sú v organizácii vyčlenené adekvátne finančné prostriedky na realizáciu dobrovoľníckeho programu?
- Sú v organizácii vyčlenené priestory pre dobrovoľníkov?
- Je naša organizácia pripravená na prijatie dobrovoľníkov? Je v organizácii prodobvoľnícka atmosféra?

3. ZÍSKAVANIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK – NÁBOR



5 typov náborového procesu

1. Nábor akýchkoľvek dobrovoľníkov a dobrovoľníčok
2. Cielený nábor
3. Nábor zameraný na konkrétny okruh ľudí
4. Nábor v konkrétnom prostredí
5. Sprostredkovaný nábor

Zdroje

Nepriame informačné zdroje – ide o sprostredkovanie informácií prostredníctvom rôznych médií (noviny, časopisy, televízia, rozhlas), internetových stránok (sociálnej inštitúcie, mesta dobrovoľníckych databáz a portálov), plagáty, letáky a propagačné materiály.

Priame informačné zdroje – je sprostredkovanie dobrovoľníckych ponúk a informácií priamym kontaktom, prostredníctvom blízkych ľudí, s ktorými sú ľudia v pravidelnom osobnom kontakte a dôverujú im, od priateľov, známych, príbuzných. Množstvo dobrovoľníkov však bolo oslovených, aj priamo aktívnymi dobrovoľníkmi či pracovníkmi organizácie, ktorá potrebuje pomoc.

Náborové aktivity

- + **Roznášanie letákov a brožúr o organizácii a náboře** s uvedením miesta, kde sa môžu potenciálni dobrovoľníci dozvedieť ďalšie dôležité informácie o dobrovoľníckom programe (vývesky na mestských úradoch, internátoch, kostoly, prednáškové miestnosti, kluby, čakárne, úrady práce...).
- + **Uverejnenie inzerátu/článku/obrázku v printových médiách** (organizácie, mesta, regiónu).
- + **Propagácia oznamu o organizácii a dobrovoľníckom programe na internete, sociálnych sieťach.**

- + **Propagácia rámci dobrovoľníckych portálov** napríklad na stránke www.dobrovolnictvo.sk alebo v databázach dobrovoľníckych centier.
- + **Propagácia dobrovoľníckeho programu na internetovej stránke organizácie.**
- + **Rozposlanie emailu s pozvánkou.**
- + **Priebežný propagačný plán.** Priebežne počas roka je možné osloviť médiá, písať tlačové správy, články a poskytovať rozhovory, na základe ktorých sa o organizácii, ako aj dobrovoľníctve v nej potenciálni dobrovoľníci dozvedia.
- + **Zapojenie sa do celonárodných alebo komunitných akcií a kampaní dobrovoľníctva typu Týždeň dobrovoľníctva, Naše mesto, Komunitné a pod.**
- + **Prezentovanie organizácie a ponuky pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky v iných inštitúciách a organizáciách** (na školách a v rôznych kluboch, komunitných centrách a i.).

Náborový odkaz

Odkaz, ktorý prostredníctvom náboru šírite, môžete šíriť ústne, cez tlačené materiály, verejné podujatia, miestnu tlač a rozhlas, dobrovoľnícke centrá či miestne firmy.

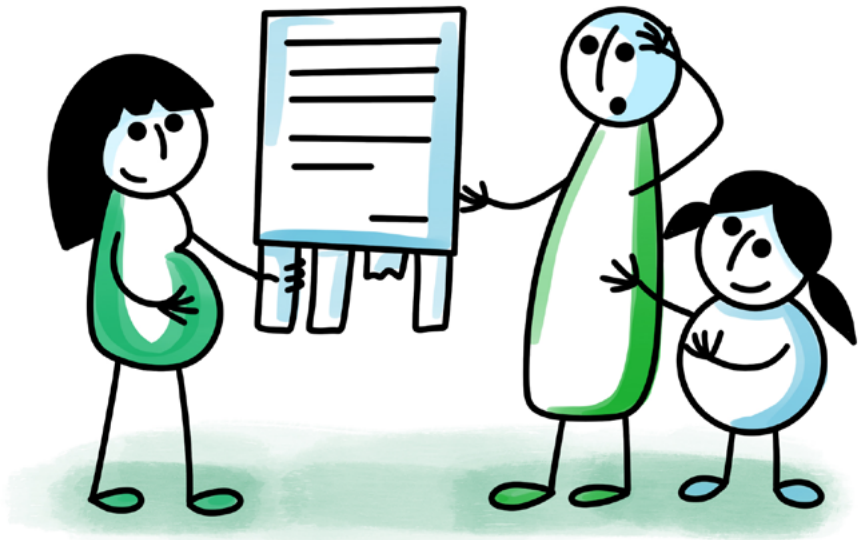
E. Mydlíková a kol. (2002) upozorňuje na dôležitosť prípravy oznamu/inzerátu/výzvy. Pred tým, ako ju pripravíme, zodpovieme si na nasledujúce otázky:

- Aké pracovné miesto ponúkame dobrovoľníkov?
- Kto je správny dobrovoľník? Koho hľadáme?
- Kto by mohol mať o takúto prácu záujem (motivácia, cieľová skupina) ?
- Aké sú potenciálne strachy, obavy dobrovoľníka? Ako ich môžeme rozptýliť?
- Aké ponúkame výhody? (zážitky, supervízia, sťaže, vzdelávanie...)
- Kde môžeme hľadať potenciálnych dobrovoľníkov a dobrovoľníčky? (výskyt cieľovej skupiny)

Informácia v odkaze by mala byť uvedená v správnom poradí a mať logickú postupnosť (čitateľ si najprv overí potrebu dobrovoľníctva a potom sa rozhodne, či spĺňa aj technické predpoklady, aby sa doň zapojil). Oznam alebo reklama by mali byť zaujímavé a vyzeráť pútavo, aby pritiahli pozornosť záujemcov. Ľudí k dobrovoľníctvu ťahajú emócie, snaha niečo zmeniť alebo vyriešiť, alebo ich hodnoty a túžba pomôcť.

Ak má byť náborový odkaz presvedčivý, mal by zahŕňať:

- + opis problému, ktorý potrebujete riešiť, alebo potreby klientov, ktoré treba naplniť,
- + opis toho, ako môže činnosť dobrovoľníka vyriešiť identifikovaný problém a o akú činnosť a aktivity pôjde,
- + niektoré odpovede na otázky potenciálnych dobrovoľníkov týkajúce sa toho, či sa majú o danú pozíciu uchádzať,
- + detaily o školení alebo tréningu a prínosoch, ktoré môže mať aktivita pre dobrovoľníkov,
- + vysvetlenie ďalších krokov prihlasovania – Ak má človek záujem, čo má urobiť? Má vyplniť nejakú prihlášku? Koho má kontaktovať? Musí prejsť nejakým pohovorom? Kedy sa očakáva, že s dobrovoľníctvom začne?
- + kontaktné informácie, aby vedel, kam sa má obrátiť, ak má ďalšie otázky. (Volunteer Ireland, 2017; Matorčević, Gligorović, 2017)



PRIPRAVTE SI INZERÁT SLUŽIACI NA NÁBOR NOVÝCH DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK

Názov

Motivujúci nadpis vzbudzujúci nadšenie.

.....

.....

.....

.....

.....

Úvod

Opíšte projekt alebo aktivitu, do ktorej budete dobrovoľníka zapájať. Opíšte, čo je na projekte alebo aktivite špeciálne a atraktívne.

.....

.....

.....

.....

.....

Motivácia

Opíšte, prečo chce vaša organizácia pracovať s dobrovoľníkmi. Pozvite čitateľa, aby sa stal dobrovoľníkom.

.....

.....

.....

.....

.....

Závazok, ktorý žiadate

Opíšte druh dobrovoľníkov, ktorých hľadáte. Aký typ záväzku od nich požadujete? Máte na nich špeciálne požiadavky (napr. disponibilita, dopravenie sa na miesto a pod.). Opíšte, čo na oplátku získajú dobrovoľníci.

.....

.....

.....

.....

.....

Prihláška

Opíšte, ako majú dobrovoľníci prejavíť svoj záujem a v akom časovom horizonte. Ako bude vyzeráť prijímací proces? U koho získajú viac informácií?

.....

.....

.....

.....

Záver

Výzva k akcii.

.....

.....

.....

.....

Hľadanie dobrovoľníkov pre organizáciu nie je jednorazový proces. Pri práci s dobrovoľníkmi sa musíme zmieriť s tým, že dobrovoľníci prichádzajú a odchádzajú. Získavanie dobrovoľníkov tak môže prebiehať priebežne počas roka, ale dôraz kladieme na náboje na skorú jeseň a začiatok kalendárneho roka – teda po letných a zimných prázdninách.

4. VÝBER DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Prvé stretnutie so záujemcami môže mať prívlastok „informatívne“ - jeho cieľom je podať **základné informácie**. Jednak o poslaní a histórii organizácie, pričom hovoríme najmä o **význame a náplni činnosti** dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Predstaví sa **organizačný tím a koordinátor/koordinátorka dobrovoľníkov**. Priestor dostávajú aj otázky záujemcov.

V prípade, že dobrovoľníci budú pracovať s klientmi alebo budú v úzkom kontakte so zamestnancami, odporúčame v druhej časti stretnutia rozdať záujemcom **dotazník**. Dotazník by mal obsahovať otázky, ktoré sa týkajú štatistických údajov, základných informácií o osobnosti potenciálneho dobrovoľníka a jeho motivácie k dobrovoľníctvu. Dotazník nám nevytvorí komplexný obraz o uchádzačovi. Preto odporúčame, aby boli záujemcovia pozvaní na osobný rozhovor.

Osobný rozhovor je jeden z najdôležitejších nástrojov kvalitného manažmentu dobrovoľníkov, od neho totiž závisí úspešnosť a efektivita dobrovoľníckeho programu.

Rozhovor by mal viesť koordinátor dobrovoľníkov s ďalším členom tímu, ktorý sa bude dobrovoľníkom venovať, v ideálnom prípade so psychológom a ďalším zamestnancom.

Cieľom 1. stretnutia je pridelenie správneho človeka na správne miesto.

Čím presnejšie obidve strany popíšu svoje očakávania na začiatku spolupráce, tým menšie je riziko ich sklamania v budúcnosti.

Rozhovor nám poskytne **komplexnejší obraz o záujemcovi** - od prvého dojmu, cez rozbor jeho motivácie a obáv, až po vlastnú sebareflexiu na záver rozhovoru. Je to nástroj, ako pomôcť záujemcovi odhaliť, nakoľko sú reálne jeho očakávania od dobrovoľníckej činnosti, ako i nároky na svoju osobu (z časového a kapacitného hľadiska).

Počas prvého stretnutia alebo úvodného pohovoru je potrebné čo najpresnejšie definovať:

- + očakávania vo vzťahu k dobrovoľníckej práci na strane organizácie a záujemcu o dobrovoľnícku prácu,
- + predstavy o dobrovoľníckej práci na oboch stranách,
- + záväzky vyplývajúce zo vzájomnej spolupráce,
- + práva a povinnosti súvisiace s výkonom dobrovoľníckych činností,
- + pracovnú náplň dobrovoľníka,
- + spôsob plnenia úloh,
- + pracovný čas.

Schopnosti osoby, ktorá vedie rozhovor

- + dobrá znalosť organizácie
- + schopnosť komunikovať so rôznymi typmi ľudí,
- + schopnosť pozorne počúvať a rozoznávať medzi vypovedaným a nevysloveným,
- + schopnosť dávať doplňujúce otázky,
- + schopnosť dodržiavať postup pri pohovore a nedostať sa do dominantného postavenia,
- + schopnosť chápať problémy iných ľudí,
- + schopnosť povedať nie.

OTÁZKY V ROZHOVORE

Otázky odhaľujúce motiváciu:

- + Prečo ste sa rozhodli pre dobrovoľnícku činnosť u nás?
- + Čo od dobrovoľníckej práce očakávate?
- + Čo Vás na našej organizácii najviac zaujalo?
- + Ako si predstavujete dobrovoľnícku činnosť v tejto oblasti?
- + Viete si predstaviť našich klientov?

Otázky zamerané na využitie a množstvo voľného času z hľadiska zapojenia do dobrovoľníckych aktivít, aj z hľadiska psychohygieny:

- + Čo robíte vo svojom voľnom čase?
- + Koľko času ste ochotní venovať dobrovoľníckej činnosti?
- + Koľko času Vám zaberajú pracovné povinnosti, rodina...?

Otázky zamerané na zručnosti, pracovné návyky...:

- + Aké máte zručnosti, schopnosti... ktoré by ste mohli u nás využiť?
- + Čo radi robíte? Akej práci by ste sa radšej vyhli?
- + Aké dobrovoľnícke skúsenosti ste mali doposiaľ?
- + Ako riešite situácie, keď sa nevyvíjajú podľa vášho plánu?
- + Ako by ste charakterizovali dobrého (poslucháča)

Otázky zamerané na osobnosť....:

- + Aké sú Vaše silné/slabé stránky?
- + Ako by ste riešili situáciu...(modelová sit.) Čo by ste urobili pri riešení konkrétnej dobrovoľníckej úlohy...ako by ste postupovali v prípade, že...?
- + Ako riešite situácie, keď sa nevyvíjajú podľa vášho plánu?
- + Aké sú vaše emócie/postoj voči....?

E. Mydlíková a kol. (2002) pridáva pravidlá pri pohovore:

- + Používame otvorené otázky, ktorými získame viac relevantných odpovedí.
- + Používame overovacie otázky typu: povieť mi o tom niečo bližšie...
- + Sme voči dobrovoľníkovi úprimní, nezavádzame ho, nesľubujeme, čo nevieme splniť, ak nepoznáme odpoveď na nejakú otázku, tak to priznáme a pod.

- + Počúvame to, čo dobrovoľník hovorí a aj to, čo nehovorí. Jeho mlčanie môže mať pre nás väčší význam, ako to, čo hovorí.
- + Pozorne ši všimame celkové vystupovanie dobrovoľníka a jeho prezentáciu.

Prostredie, v ktorom sa rozhovor odohráva, má na dobrovoľníka veľký vplyv. Preto by sme mali dbať na to, aby bola atmosféra počas rozhovoru priateľská, aby bolo zabezpečené súkromie a pohoda (ponúkame malé občerstvenie). Nevedieme pohovor na miestach, kde sú aj iní ľudia, pretože inak môžeme dobrovoľníka odradiť od poskytnutia komplexných informácií. Pohovor si tiež naplánujeme tak, aby sme ho nemuseli prerušiť iným telefonátom alebo stretnutím s iným kolegom. Počas pohovoru dávame uchádzačovi najavo, že je v organizácii vítaný. Rovnako, ako my, aj on má mať možnosť klásť otázky a pýtať sa. Ide o proces vzájomnej výmeny informácií. Dobrovoľník sa teda môže pýtať počas pohovoru na všetko, čo mu nie je jasné (McCurley, Lynch, 2000).

Po uskutočnení rozhovoru môžeme zistiť, že nie každý uchádzač je vhodný na našu dobrovoľnícku pozíciu z niekoľkých dôvodov. Môžeme odhaliť nesprávnu, v extrémnom prípade až patologickú motiváciu, môžeme zistiť, že naše očakávania a očakávania dobrovoľníka sa neprekrývajú, no môžeme prísť aj na jednoduchšie dôvody, ako sú napr. nedostatočné množstvo voľného času, dobrovoľník nemôže prísť na avizované školenie alebo sa zúčastňovať supervíznych stretnutí a pod. Odmietnutie dobrovoľníka v tomto prípade neznamená, že sa po čase nemôže dobrovoľník do organizácie opäť vrátiť. Odmietnuť dobrovoľníka – povedať nie môžeme už počas pohovoru, alebo lepšie po konzultácii so všetkými prítomnými kolegami môžeme poslať email alebo zatelefonovať. Odmietnuť dobrovoľníka, ktorý prichádza s úmyslom pomôcť, nie je nikdy príjemné. Treba mať však na pamäti, že tým chránime klienta, svoju organizáciu a nakoniec aj dobrovoľníka. Veľa neskúsených koordinátorov/riek dobrovoľníkov si myslí, že veľký počet dobrovoľníkov je najdôležitejším znakom pri získavaní dobrovoľníkov. Nie je to tak. Ak chceme získať správnych dobrovoľníkov, musíme rátať s tým, že mnohých dobrovoľníkov budeme musieť pri vstupnom pohovore odmietnuť. Odhad vlastných možností nie je zriedkavým problémom, s ktorým sa pri práci s dobrovoľníkmi stretávame.

V prípade pozitívneho výsledku ukončíme rozhovor ponúknutím konkrétneho dobrovoľníckeho miesta a vysvetlením procesu, ktorý bude nasledovať, prípadne oznámime výsledok dobrovoľníkovi po dohode s ostatnými dodatočne emailom alebo telefonicky. Pohovory sú zväčša veľmi náročné, niekedy totiž ani sám dobrovoľník nevie, o čo má presne záujem alebo nemá schopnosti, aby konkrétnu prácu mohol vykonávať.

VZOR PRE ŠTRUKTÚRU POHOVORU S DOBROVOĽNÍKOM/ DOBROVOĽNÍČKOU

Úvod

- + dbajte na to, aby sa dobrovoľník cítil uvoľnene
- + predstavte sa
- + informujte kandidáta o štruktúre pohovoru

Hlavná časť

- + informujte kandidáta o pohovore
- + poskytnite reálny opis práce dobrovoľníka
- + poskytnite informácie o konkrétnej pozícii
- + opýtajte sa kandidáta na informácie podľa výberových kritérií/požiadaviek

Záver

- + opýtajte sa kandidáta, či potrebuje ďalšie informácie
- + informujte ho/ju o ďalšom postupe alebo odmietnite kandidáta a podajte mu jasné vysvetlenie vášho odmietnutia



PRIPRAVTE SCENÁR VÝBEROVÉHO ROZHOVORU S KONKRÉTNÝMI OTÁZKAMI NA DOBROVOLNÍCKU POZÍCIU

Úvod

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hlavná časť

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Záver

.....

.....

.....

.....

.....

PROBLEMATICKÉ TYPY ZÁUJEMCOV

Zvláštnu opatrnosť pri pohovoch si vyžaduje odhalenie nasledujúcich, niektorých patologických motívov u dobrovoľníkov, s ktorými sme sa v praxi mohli stretnúť (Tošner, Sozanská, 2004, Hatoková a kol. 2009):

- + súcit vedúci k degradácii klienta,
- + neprimeraná a zbytočná zvedavosť,
- + služba prameniaca z pocitu povinnosti, morálneho záväzku,
- + snaha niečo si zaslúžiť,
- + túžba obetovať sa, tzv. sebazničujúce typy,
- + osobné nešťastie, s ktorým si uchádzač nevie dať rady a preto chce v službe hľadať rovnováhu (kompenzácie),
- + osamelosť a z nej prameniaca túžba po priateľstve,
- + pocit vlastnej dôležitosti a nenahraditeľnosti,
- + nedostatok sebaúcty a s tým spojená túžba stretnúť ešte úbohejších ľudí,
- + panovačnosť, túžba ovládať iných a uplatňovať svoj vplyv.

Vo všetkých týchto prípadoch deklarovaná snaha pomôcť zakrýva skutočnú túžbu po moci nad niekým iným, po uznaní a pod. Pokiaľ je nebezpečný motív veľmi silný, alebo je kombinovaný s niektorým z ďalších negatívnych motívov, môže nerozpoznaný silne poškodiť klienta a vzťahy medzi členmi dobrovoľníckeho tímu“ (Tošner, Sozanská, 2002). Preto sa snažíme motivácii našich potenciálnych dobrovoľníkov venovať pozornosť už počas úvodných stretnutí a rozhovoru.



5. PRÍPRAVA DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Pri príprave si kladieme pomocné otázky:

- + Aké informácie dobrovoľníci potrebujú, aby mohli úspešne vykonávať svoju prácu?
- + Aké zručnosti dobrovoľníci potrebujú, aby mohli úspešne vykonávať svoju prácu? (McCurley, Lynch, 2000).

Prípravu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok možno rozdeliť do dvoch častí:

- + **Orientácia:** proces prípravy dobrovoľníka, aby sa prispôbil organizácii, svojej činnosti a čo najskôr začal efektívne dobrovoľničiť (táto fáza je známa tiež ako iniciačná).
- + **Tréning:** proces, ktorý pripraví dobrovoľníka na výkon dobrovoľníckych aktivít pre organizáciu.

Orientácia = proces pomoci dobrovoľníkom pochopiť organizáciu a zžiť sa s ňou.

- + **Orientácia v dôvodoch a príčinách.** V tejto časti sú dobrovoľníci informovaní o tom, prečo organizácia vznikla a existuje, o jej poslaní a hodnotách.
- + **Orientácia v systéme.** V tejto časti uvediete dobrovoľníkov do systému riadenia organizácie. Jej cieľom je pomôcť dobrovoľníkovi pochopiť kontext a to, akým spôsobom zapadá do celého systému.
- + **Sociálna orientácia.** V tejto časti zoznamujete dobrovoľníkov s ďalšími dobrovoľníkmi, členmi alebo zamestnancami a vysvetľujete im, čo robia. Predstavujete im aj organizačnú kultúru, ako napríklad: spôsob obliekania, pravidlá ohľadom fajčenia a jedenia či ďalšie nepísané pravidlá či dokonca rituály.

Myslíte spôsobom: „Keby som ja bol dobrovoľník, čo by som chcel a potreboval vedieť o organizácii, aby som pochopil jej poslanie a systém fungovania?“

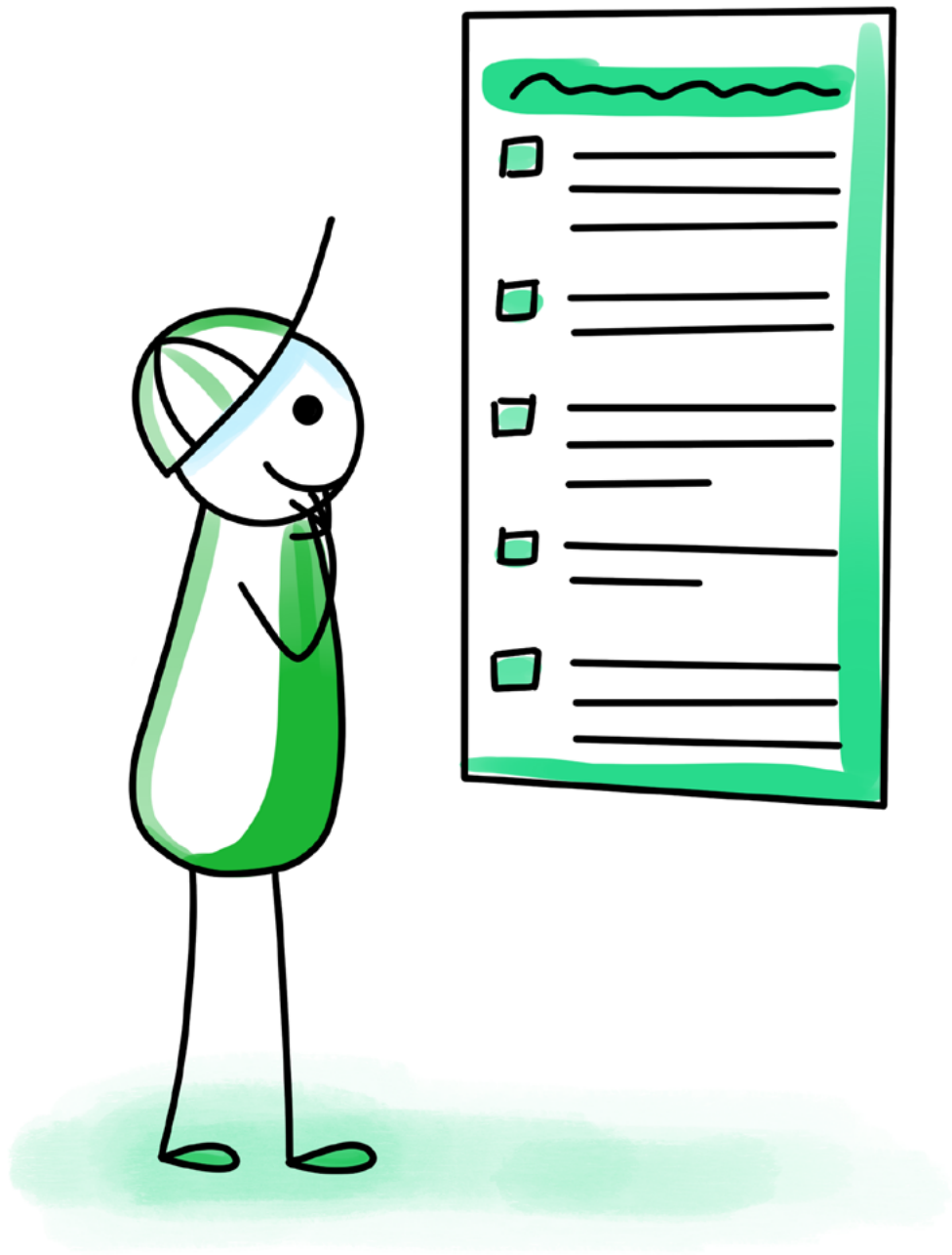
Tréning sa týka priamo zručností a vedomostí, ktorými musia dobrovoľníci disponovať, aby dobre zvládli dobrovoľnícku činnosť, na ktorú sa prihlásili.

Vyplníte kontrolný zoznam týkajúci sa prípravy dobrovoľníkov. Keď budete hotoví, prediskutujte ho so zamestnancami vo vašej organizácii zariadení a zavedte ho do orientácie a tréningu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Na ktoré otázky ste odpovedali negatívne? Môže si napriek tomu dobrovoľník dobre plniť svoje úlohy?

Kontrolný zoznam týkajúci sa prípravy dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Dobrovoľníci získajú informácie o poslaní zariadenia.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o histórii zariadenia.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o službách, ktoré zariadenie poskytuje.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o programoch a projektoch organizácie.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o organizačnej štruktúre.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o priestore, ktorý je im v organizácii k dispozícii.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o dobrovoľníckych pozíciách v zariadení.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o zodpovednostiach a úlohách koordinátora dobrovoľníkov.	Áno	Nie
Dobrovoľníci sa zoznámia so zamestnancami.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o kultúre a pravidlách, ktoré platia v organizácii.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o dohode, ktorú so zariadením uzavrú.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o svojich právach a povinnostiach.	Áno	Nie
Dobrovoľníci majú priestor na to, aby sa podelili o svoje očakávania a obavy.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o etickom kódexe pre dobrovoľníkov.	Áno	Nie

Dobrovoľníci získajú informácie o príčinách ukončenia spolupráce.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o klientoch vo všeobecnosti.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o správaní klientov.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o ochoreniach a liečbe klientov.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o mobilnosti klientov.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o tom, čo klienti nemajú radi a prečo.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o klientoch v rozsahu, aký je potrebný pre ich prácu.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o bezpečnosti pri práci.	Áno	Nie
S dobrovoľníkmi analyzujeme stereotypy a predsudky, ktoré majú voči klientom.	Áno	Nie
U dobrovoľníkov si kontrolujeme, či majú dost' informácií, aby zvládli svoje úlohy.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o tom, ako viesť evidenciu a hodnotiť vlastnú dobrovoľnícku činnosť.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o tom, ako sa správať pri konfliktoch.	Áno	Nie
Dobrovoľníci získajú informácie o pravidlách týkajúcich sa dodržiavania dôvernosti informácií a postupov vedúcich k ochrane osobných údajov.	Áno	Nie



MANUÁL DOBROVOĽNÍKA/DOBROVOĽNÍČKY

Manuál dobrovoľníka je sprievodcom dobrovoľníka počas jeho práce v organizácii.

Manuál môže obsahovať:

- + úvodné vyhlásenie zamestnancov zariadenia ohľadom hodnoty spolupráce s dobrovoľníkmi v organizácii,
- + informácie o organizácii, jej poslaní, cieľoch a predpisoch,
- + organizačnú štruktúru, zoznam zamestnancov (najmä tých, s ktorými dobrovoľníci prichádzajú do priameho kontaktu),
- + kontakty na koordinátora/koordinátorku dobrovoľníkov a dobrovoľníčok,
- + definovanie dobrovoľníckych pozícií a ich popis,
- + etický kódex pre dobrovoľníkov,
- + princípy týkajúce sa dobrovoľníkov a podmienok spolupráce,
- + pravidlá týkajúce sa dodržiavania dôvernosti informácií,
- + postupy dôležité z hľadiska ochrany osobných údajov,
- + prezentácie, články z odborného tréningu dobrovoľníkov,
- + vzorovú dohodu o dobrovoľníckej činnosti, ktorú uzatvára organizácia s dobrovoľníkom,
- + dôvody ukončenia spolupráce,
- + rady týkajúce sa komunikácie s klientmi,
- + pravidlá bezpečnosti pri práci,
- + prihlasovacie heslá do databázy dobrovoľníkov, ak organizácia využíva,
- + informácia o štandardoch kvality,
- + informácie o motivácii a oceňovaní,
- + inštrukcie týkajúce sa obliekania, používania mobilných telefónov, prípadne ďalšie a pod.

6. UZATVORENIE ZMLUVY S DOBROVOĽNÍKOM/DOBROVOĽNÍČKOU

Dohoda s dobrovoľníkom poskytuje oporu jednak organizácii, ale i dobrovoľníkovi. Pre obe strany totiž určuje pravidlá a podmienky ich spolupráce.

Z právneho hľadiska možno zmluvu s dobrovoľníkom uzavrieť podľa Zákona o dobrovoľníctve č.406/2011 Z. z. Súčasťou zmluvy môže byť aj etický kódex dobrovoľníka, zásady mlčanlivosti čo ďalšie dôležité skutočnosti.

VZOR ZMLUVY S DOBROVOĽNÍKOM

Zmluva o dobrovoľníckej činnosti

uzatvorená podľa § 6 zákona č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

medzi zmluvnými stranami:

1. Meno a priezvisko:

dátum narodenia:

adresa trvalého pobytu:

mobil:

e-mail:

(ďalej len „dobrovoľník“)

a

2. Názov:

IČO:

Štatutárny orgán:

kontaktná osoba:

(ďalej len „prijímateľ dobrovoľníckej činnosti“)

Článok I.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je úprava vzájomných vzťahov medzi prijímateľom dobrovoľníckej činnosti a dobrovoľníkom pri vykonávaní dobrovoľníckej činnosti dobrovoľníkom pre prijímateľa dobrovoľníckej činnosti, ako aj práva a povinnosti zmluvných strán.

2. Dobrovoľník sa podľa podmienok tejto zmluvy zaväzuje vykonávať dobrovoľnícku činnosť pre prijímateľa dobrovoľníckej činnosti, a to podľa pokynov osoby určenej prijímateľom dobrovoľníckej činnosti (ďalej len „kontaktná osoba“)..

Článok II.

Miesto dobrovoľníckej činnosti

1. Dobrovoľník vykonáva dobrovoľnícku činnosť (v obci, meste – napr. kultúrny dom, škola, ubytovacie zariadenie, hraničný prechod ..).

Článok III.

Obsah dobrovoľníckej činnosti

1. Obsahom dobrovoľníckej činnosti je pomoc utečencom z Ukrajiny v súvislosti s vojnovým konfliktom (napr. prevoz do ubytovacích zariadení z hraničného prechodu, podávanie občerstvenia, rozdeľovanie šatstva, prikrývok a pod. ...

2. Dobrovoľník sa zaväzuje vykonávať dobrovoľnícku činnosť uvedenú v predchádzajúcom bode 1. tohto článku v rozsahu maximálne hodín (denne, týždenne...)

Článok IV.

Trvanie dobrovoľníckej činnosti

1. Zmluvné strany sa dohodli na vykonávaní dobrovoľníckej činnosti odo dňa do

Článok V.

Práva a povinnosti prijímateľa dobrovoľníckej činnosti

1. Prijímateľ dobrovoľníckej činnosti:

- a) sa zaväzuje pred začatím vykonávania dobrovoľníckej činnosti zabezpečiť dobrovoľníkovi osobné ochranné pracovné prostriedky a, ak sú potrebné, pracovné pomôcky na vykonávanie dobrovoľníckej činnosti,
- b) sa zaväzuje vydať písomné potvrdenie o trvaní, rozsahu a obsahu dobrovoľníckej činnosti dobrovoľníka a písomné hodnotenie dobrovoľníckej činnosti, ak o to dobrovoľník požiada,
- c) poskytne dobrovoľníkovi podporu formou konzultácií počas dobrovoľníckej činnosti, ako aj aktuálne informácie týkajúce sa jeho práce
- d) oboznámi dobrovoľníka s právami a povinnosťami, ktoré vyplývajú z vykonávania dobrovoľníckej činnosti,
- e) poskytne dobrovoľníkovi kontaktnú osobu – koordinátora dobrovoľníkov

Článok VI.

Práva, povinnosti a vyhlásenia dobrovoľníka

1. Dobrovoľník je povinný:

- a) potvrdiť svojim podpisom, že mu nie sú známe zdravotné prekážky výkonu dobrovoľníckej činnosti vzhľadom na povahu a druh vykonávanej dobrovoľníckej činnosti uvedenej v tejto zmluve;
- b) vykonávať dobrovoľnícku činnosť osobne, podľa svojich schopností, zručností a vedomostí, bez nároku na odmenu,
- c) používať osobné ochranné pracovné prostriedky a pracovné pomôcky potrebné na vykonávanie dobrovoľníckej činnosti zabezpečené prijímateľom dobrovoľníckej činnosti výlučne v súvislosti s vykonávaním dobrovoľníckej činnosti,
- d) aktívne vykonávať úlohy v rámci dohodnutej dobrovoľníckej činnosti, podľa pokynov prijímateľa dobrovoľníckej činnosti a kontaktnej osoby,
- e) dodržiavať právne predpisy a ostatné predpisy vzťahujúce sa na ním vykonávanú dobrovoľnícku činnosť, najmä dodržiavať predpisy na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,

f) zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa pri vykonávaní alebo v súvislosti s vykonávaním dobrovoľníckej činnosti dozvie. Dobrovoľník berie na vedomie, že záväzok mlčanlivosti nie je časovo obmedzený a trvá aj po vykonaní práce a po zrušení alebo zániku tejto zmluvy,

g) bezodkladne oznámiť prijímateľovi dobrovoľníckej činnosti zmenu svojich kontaktných a osobných údajov uvedených v tejto zmluve.

2. Dobrovoľník je oprávnený požiadať o písomné potvrdenie o trvaní, rozsahu a obsahu dobrovoľníckej činnosti a o písomné hodnotenie dobrovoľníckej činnosti.

3. Dobrovoľník:

a) podpisom tejto zmluvy vyhlasuje, že bol s prihliadnutím na povahu a druh dobrovoľníckej činnosti poučený prijímateľom dobrovoľníckej činnosti o rizikách spojených s výkonom dobrovoľníckej činnosti podľa tejto zmluvy,

b) podpisom zmluvy berie na vedomie, že prijímateľ dobrovoľníckej činnosti nenesie zodpovednosť za prípadné škody na jeho/jej majetku a zdraví. Berie na vedomie, že prijímateľ dobrovoľníckej činnosti neuzavrie poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú dobrovoľníkom,

c) vyhlasuje, že bol prijímateľom dobrovoľníckej činnosti informovaný o svojich právach a povinnostiach v súvislosti s ochranou osobných údajov a zásadách spracúvania osobných údajov u prijímateľa dobrovoľníckej činnosti. Súhlasí, že ním poskytnuté osobné údaje použije prijímateľ dobrovoľníckej činnosti v súlade s článkom 6 ods. 1 a čl. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 pre vnútornú potrebu, najmä na evidenčné a štatistické účely a na informovanie prijímateľa dobrovoľníckej činnosti.

Článok VII.

Ukončenie zmluvy

1. Zmluvný vzťah založený touto zmluvou sa ukončí uplynutím dohodnutej doby trvania zmluvy.

Túto zmluvu, a tým aj dobrovoľnícku činnosť je možné predčasne ukončiť dohodou zmluvných strán.

Článok VIII.

Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto zmluvy je možné vykonať výlučne písomne, po dohode oboch zmluvných strán formou dodatku.
2. Práva a povinnosti touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch. Každá zo zmluvných strán obdrží jeden rovnopis zmluvy.
4. Zmluvné strany prehlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, že zodpovedá ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôli a na dôkaz toho ju podpisujú.

V dňa

V dňa

.....

Dobrovoľník

.....

Prijímateľ dobrovoľníckej činnosti

7.

EVIDENCIA DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK V ORGANIZÁCIÍ

Pri tvorbe dobrovoľníckeho programu vnímame dobrovoľníkov ako členov tímu **aj navonok**. Dobrovoľníci majú svoje zaradenie v organizačnej štruktúre, a ako súčasť tímu by ich mali vnímať aj klienti, ich príbuzní a partneri organizácie. Je preto podstatné, aby o dobrovoľníckom programe a dobrovoľníkoch boli informovaní, a to najmä v krajinách, kde dobrovoľnícke programy nemajú ešte vytvorenú tradíciu.

Na viditeľnom mieste v organizácii by sa mala nachádzať výveska **s informáciami** o dobrovoľníckom programe, okrem informácií o dobrovoľníckej činnosti, fotkách dobrovoľníkov, telefónnom čísle na koordinátora/ku dobrovoľníkov, tu môžu byť zavesené aj preukazy dobrovoľníkov. Preukaz môže obsahovať fotografiu (veľkosti občianskeho preukazu), meno, rok narodenia, termín zapojenia do dobrovoľníckeho programu, profesiu. Slúžia zamestnancom, klientom a príbuzným na zaradenie konkrétneho dobrovoľníka k organizácii. V niektorých organizáciách sa dobrovoľníci pohybujú **v uniformách** – zväčša tričkách či košeliach s označením dobrovoľník. V prípade, že zamestnanci organizácie/zariadenia nosia menovky, odporúčame, aby aj dobrovoľníci nosili menovku – s menom a priezviskom a označením „dobrovoľník“/ „dobrovoľníčka“.

Privstupea odchode do/z organizácie by mali dobrovoľníci zaznamenať **vevidenčnom zošite** dátum, druh dobrovoľníckej činnosti, svoje meno a čas, ktorý venovali dobrovoľníckej činnosti. **Zapisovanie je dôležité** z niekoľkých dôvodov. Odporúčame ho z hľadiska evidencie podľa Zákona o dobrovoľníctve. Zaznamenávanie času využijeme pre prehľad „dobrovoľne odpracovaných“ hodín, z hľadiska možnosti venovať tri percentá dane z príjmu a taktiež sú užitočné pre dobrovoľníkov, ktorým nás žiadajú o potvrdenie o vykonávaní dobrovoľníckej činnosti.

Koordinátor/ka dobrovoľníkov by si mal vytvoriť a aktualizovať hneď po prijatí dobrovoľníkov do programu tzv. **databázu dobrovoľníkov**. Databáza môže obsahovať: meno, dátum narodenia, bydlisko, zamestnanie, email, mobilný telefón, dobrovoľnícky pracovný čas v týždni a i. Databáza ponúka aj kontakty na koordinátora/ku a iných zamestnancov a majú ju k dispozícii všetci dobrovoľníci. Vďaka nej sa môžu navzájom kontaktovať aj mimo pravidelných stretnutí.

Evidencia dobrovoľníkov v organizácii:

- + umožňuje kontakt s dobrovoľníkmi
- + zabezpečuje prehľadné informácie o počte a náplni práce dobrovoľníkov
- + zjednodušuje vyhodnocovanie dobrovoľníckeho programu vo Vašej organizácii

Návrh evidencie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Meno a priezvisko:

Kontaktná adresa:

Kontaktné telefónne číslo:

E-mail:

Dátum narodenia:

Vzdelanie:

Čas, kedy môže dobrovoľník pracovať:

Činnosti, ktoré dobrovoľník v organizácii vykonáva:.....

.....

Začiatok spolupráce:

Evidencia by mala zahŕňať i počet hodín odpracovaných v organizácii a druh činnosti. Takúto evidenciu môže robiť sám dobrovoľník alebo koordinátor dobrovoľníkov.

Ako inšpirácia Vám môže slúžiť i nasledujúci návrh:

Návrh evidencie hodín odpracovaných dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou

Meno a priezvisko:

Mesiac a rok:

dátum	počet hodín	druh činnosti



8.

VEDENIE A PODPORA DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Vedenie a podpora dobrovoľníka je predpokladom jeho udržania v organizácii.

- + dôkladne oboznámte dobrovoľníka s tým, čo má robiť;
- + zabezpečte pridelovanie úloh;
- + pomôžte dobrovoľníkovi začleniť sa do nového kolektívu;
- + udržujte kontakt medzi koordinátorom dobrovoľníkov a dobrovoľníkmi (organizujte pravidelné pracovné stretnutia);
- + zabezpečte pre dobrovoľníka supervíziu.

Nevyhnutná je nepretržitá komunikácia dobrovoľníkov a organizácie, ktorá

- + predchádza vzniku napätia a konfliktov;
- + vytvára ovzdušie dôvery a vzájomnej podpory;
- + umožňuje výmenu informácií o tom, čo sa deje a o akýchkoľvek zmenách, ku ktorým došlo;
- + pôsobí ako prevencia proti odchodu dobrovoľníkov;
- + zabezpečuje podporu partnerstva dobrovoľníkov a riadne plateného personálu.

Najdôležitejší bod manažmentu dobrovoľníkov = dobré medziludské vzťahy.

Koordinátor/ka, členovia organizačného tímu a personál nemôžu zabúdať na to, že jedným z nosných motivačných a organizačných aspektov práce s dobrovoľníkmi sú dobré, neformálne, **medziludské vzťahy**. Manažment dobrovoľníkov sa nezaobíde bez humoru, neformálnych rozhovorov, otvorenosti medzi dobrovoľníkmi, posedení pri káve, zmrzline, či víne, jednoducho bez atmosféry pohody a dôvery.

PRVÝ DEŇ DOBROVOĽNÍKA V ORGANIZÁCIÍ

Prvý deň vo Vašej organizácii je pre dobrovoľníka veľmi dôležitý. V tento deň je vhodné:

- + v prípade potreby poskytnúť dobrovoľníkovi doplnkové informácie;
- + dôkladne dobrovoľníka oboznámiť s Vašou organizáciou;
- + určiť miesto pre dobrovoľníka na odkladanie osobných vecí;
- + predstaviť dobrovoľníka ostatnému personálu a klientom;
- + zaškoliť dobrovoľníka do konkrétnych činností.

Týmto dobrovoľníkovi/dobrovoľníčke hovoríte:

„ Zaobchádzame s tebou ako s plnoprávnym členom našej organizácie.
Od tejto chvíle si jedným z nás.“



UDRŽANIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK V ORGANIZÁCIÍ

Dobrovoľník sa podľa McCulreya a Lyncha (2000) najlepšie cíti v prostredí, ktoré podporuje rast jeho sebaúcty. Preto je udržanie a odmeňovanie proces, ktorý by mal dobrovoľníka sprevádzať počas celej jeho činnosti v organizácii. Stretávame sa s dobrovoľníkmi, ktorí tvrdia, že nestoja o ocenenie, napriek tomu je potrebné ďakovať im a oceniť ich (Tošner, Sozanská, 2002).

Najčastejšie **príčiny vyhorenia dobrovoľníkov** (J. Tošner a O. Sozanská 2002):

- + veľký rozdiel medzi očakávaním a skutočnou činnosťou,
- + pocit, že ich pomoc je nanič,
- + žiadna spätná väzba, pochvala, ocenenie,
- + úlohy sú príliš rutinné, bez rozmanitosti (alebo nie je vysvetlený ich význam),
- + nedostatočná podpora spolupracovníkov – aj zamestnancov organizácie,
- + úloha, tím im neprináša takmer žiadnu prestíž,
- + činnosť im nedáva možnosť osobného rastu,
- + príliš malé možnosti prejať iniciatívu, tvorivosť,
- + napätie medzi spolupracovníkmi (príp. personálom a dobrovoľníkmi).

Udržanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je zrejme najťažšou časťou práce koordinátora/koordinátorky. Poznanie ich motivácie pre dobrovoľníctvo a práca s touto informáciou nám pomôže vyhnúť sa zbytočným sklamaniam, odchodom a strate zaučených ľudí.

Doprajme si čas zistiť a pochopiť, prečo k nám dobrovoľníci a dobrovoľníčky prišli a čo pomôže, aby zostali čo najdlhšie. Zdefinujme si úlohy vyplývajúce z tejto analýzy a zakomponujme ich do svojho plánu práce ako rovnocennú úlohu k bežným činnostiam pri riadení dobrovoľníckeho programu. Úspech programu nezávisí len od dobrého priebehu aktivít s klientmi, rovnako významná je kvalita riadenia - pravidelná komunikácia, podpora, oceňovanie a vzdelávanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Udržanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok môže posilniť aj ich podporovanie v uvedomovaní si toho, čo im dobrovoľníctvo prináša, aké zručností získavajú, či ktoré kompetencie si rozvíjajú. Benefit vo forme potvrdenia rozvoja jednotlivca cez dobrovoľnícku činnosť môže byť významným motivátorom pre zapojenie a zotrvanie v dobrovoľníctve.

Ľudia s vysokým stupňom sebaúcty sú tí, ktorí si naplňajú tri motivačné potreby súčasne, konkrétne:
potrebu spolupatričnosti, potrebu jedinečnosti a pocit moci.

(McCurley, Lynch, 2000)

Spolupatričnosť znamená, že sa ľudia cítia s niečím spojení, že niekam patria, že sú súčasťou skupiny alebo organizácie, s ktorou sa stotožňujú. Preto dobrí koordinátori dobrovoľníkov môžu pocit spolupatričnosti posilňovať niekoľkými faktormi:

- + dobrovoľníci aj zamestnanci by mali byť rovnocennými partnermi,
- + požiadavky na dobrovoľníkov by nemali byť nižšie ako na zamestnancov – nedávame im žiadne „podradné“ úlohy, no zároveň ich nepreceňujeme,
- + koordinátori/ky dobrovoľníkov by sa mali správať rovnako k zamestnancom ako k dobrovoľníkom,
- + koordinátori/ky dobrovoľníkov by mali usmerňovať zamestnancov, aby oceňovali výsledky dobrovoľníkov. Ocenenie musí byť opodstatnené, aby nevzniklo podozrenie z uprednostňovania určitých dobrovoľníkov.

Jedinečnosť je pocit, že je človek originálny, unikátny, má kombináciu jedinečných ľudských vlastností a charakteristík. Koordinátori/koordinátorky dobrovoľníkov budujú pocit jedinečnosti tak, že prejavujú uznanie výsledkom dobrovoľníkov, a to jednotlivo. Podporujú tiež dobrovoľníkov, aby sa prejavili. V pozitívnom a chápaní prostredí ľudia môžu byť samým sebou. Môžu byť zároveň jedineční a zároveň cítiť podporu skupiny. K rozvoju individuality prispieva aj možnosť ďalšieho vzdelávania dobrovoľníkov, ktoré by im mali sprostredkovať. Môžeme tiež požiadať dobrovoľníkov, aby sa venovali určitej téme a predniesli výsledky ostatným.

Moc v pozitívnom zmysle znamená pocit efektivity, pocit, že dobrovoľník môže uskutočniť zmenu. Preto dobrovoľníci potrebujú pracovať na veciach, ktoré majú zmysel. Ak ide aj o jednoduchú prácu (vkladanie listov do obálok), musíme im povedať, aký má daná práca význam pre organizáciu a pre cieľovú skupinu.

Dobrovoľníci zameraní na pocit spolupatričnosti uprednostnia:

- + ak sa ocenenie udelí pred skupinou a za prítomnosti ľudí v rovnakom postavení za prítomnosti rodiny a ďalších skupín, ktoré s dobrovoľníkmi súvisia,
- + ak má odovzdaná cena osobný charakter,
- + ocenenie, ktoré je odhlasované skupinou spolupracovníkov, dobrovoľníkov,
- + ak sa dobrovoľníci cítia spätí s organizáciou najmä vďaka jej klientom, tak by sa ocenenia mali zúčastniť klienti (ak je to možné) a vyjadriť ocenenie poďakovaním alebo odovzdaním ceny.

Dobrovoľníci zameraní na dosahované výsledky (jedinečnosť) uprednostnia:

- + možnosť ďalšieho školenia alebo náročnejšej úlohy,
- + odmenu vyjadrenú slovami „najlepší“ alebo „najviac“,
- + ak ho vyberú jeho kolegovia – dobrovoľníci,
- + ak sa predmet uznania spojí s konkrétnym dosiahnutým výsledkom.

Dobrovoľníci zameraní na moc uprednostnia:

- + ak je ocenením „povýšenie“ vyjadrené napr. väčším prístupom k informáciám alebo právomociam,
- + ak je ocenenie spropagované v komunite a v médiách,
- + ak rozhodnutie o ocenení príjme vedenie organizácie.

ODMEŇOVANIE A OCEŇOVANIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Tipy na dobrý spôsob vyjadrenia uznania:

- + Budte aktuálni a spontánni.
- + Budte úprimní.
- + Budte špecifickí.
- + Zdôraznite to aj neverbálne.
- + Robte to často.
- + Vyjadrite uznanie voči človeku, nie práci.
- + Budte dôslední.
- + Prispôsobte to.

Námety a tipy na vyjadrenie uznania dobrovoľníkom (McCurley, Lynch, 2005):

Denné prostriedky na vyjadrenie uznania:

- + Slovmi „Ďakujem/e“.
- + Keď dobrovoľníkom poviete: „Odviedli ste výbornú prácu.“
- + Navrhnete dobrovoľníkom, aby išli s vami na kávu.
- + Opýtate sa ich na názor a vypočujete si ich.
- + Pozdravíte dobrovoľníkov, keď ráno prídu do práce.
- + Prejavíte záujem o ich osobné záujmy.
- + Usmejete sa na nich, keď ich stretnete.
- + Pochválite sa nimi pred vaším šéfom (za ich prítomnosti).
- + Pošlete im malý odkaz s poďakovaním.
- + Dáte si s nimi malé občerstvenie po práci.
- + Poviete niečo pozitívne o osobnostnej kvalite dobrovoľníka.
- + Poviete dobrovoľníkom, čo sa stalo v organizácii, odkedy tam boli naposledy.

Dodatočné prostriedky na vyjadrenie uznania:

- + Vezmete dobrovoľníkov na obed.
- + Podáte im jedlo na stretnutí dobrovoľníkov.
- + Dovoľíte dobrovoľníkom, aby uviedli svoje meno na produktoch, ktoré vyrobili.
- + Napíšete im pochvalný list.
- + Dobrovoľníkov poveríte dôležitou úlohou v rámci konkrétnej skupiny alebo komisie.
- + Vyvesíte graf so zobrazením ich postupu smerom k cieľu.
- + Do správy o stave pre vedenie menovite uvediete najprínosnejších spoluúčastníkov.
- + Navrhnete dobrovoľníkom, aby prezentovali svoje výsledky.
- + Dáte dobrovoľníkom povolenie ísť na seminár, konferenciu alebo stretnutie pre odborníkov.
- + Napíšete článok o ich výkone do informačného bulletinu alebo novín.
- + Vyzdobíte pracovisko dobrovoľníka na jeho narodeniny.
- + Oslávite hlavné úspechy dobrovoľníka.
- + Požiadate dobrovoľníkov, aby reprezentovali vašu organizáciu na dôležitých stretnutiach.
- + Vyvesíte ich fotku na informačnú tabuľu so správou o ich úspechoch.
- + Zorganizujete neformálne stretnutie s vedúcimi pracovníkmi vašej organizácie.

Hlavné prostriedky na vyjadrenie uznania:

- + Vyrobite špeciálne šiltovky, tričká, tašky, zápisníky.
- + Povzbudíte dobrovoľníkov, aby napísali článok o úspechu v ich dobrovoľníckej činnosti.
- + Udelíte im plaketu alebo certifikát za najlepšie výsledky (alebo s iným názvom, ktorý zvolíte).
- + Kúpíte dobrovoľníkom kvalitné pracovné vybavenie na vykonávanie ich úloh.
- + Uvediete fotku dobrovoľníka v novinách/online za výnimočný úspech.
- + Dáte dobrovoľníkovi dodatočné zodpovednosti a nový titul.
- + V novinách uvediete poďakovanie dobrovoľníkom.
- + Poznamenáte niečo zábavné na uvoľnenie v zložitej, stresujúcej situácii.
- + Umožníte im prezentovať seminár na školení pre ostatných dobrovoľníkov, spolupracovníkov.
- + Uctíte si ich za roky služby v organizácii.
- + Zapojíte ich do procesu ročného plánovania.

Tu nájdete ďalšie tipy na vyjadrenie uznania dobrovoľníkom a dobrovoľníckam od organizácie Volunteering Australia: <http://volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/VA-Managers-101-Ways-to-Recognise-Your-Volunteers.pdf>

Prejdite si kontrolný zoznam a zistite, čo môžete ponúknuť dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam vo Vašej organizácii, aby ste podporili ich motiváciu a udržanie.

- slovo ďakujem
- povedať, že odvedli dobrú prácu
- kontakt s „inou realitou“, možnosť získať nový pohľad na svet, na seba, na ľudí
- aktívny a atraktívny spôsob strávenia voľného času
- zábavu
- odpočinok
- nových priateľov a kolektív
- zdieľanie spoločných hodnôt a pocit zmysluplnosti
- prostredie s príjemnou atmosférou
- nové a užitočné informácie, skúsenosti, vedomosti, zručnosti
- možnosť vzdelávania/vzdelávania sa
- príležitosť spätných väzieb pre osobný rast
- seberealizáciu
- zázemie pre realizáciu vlastných nápadov a vízií
- skúsenosť, že niečo dokázali (vytvoriť, zorganizovať, pomôcť)
- príležitosť na zviditeľnenie sa
- dobrý pocit z dobre vykonanej práce
- vedomie vlastnej potrebnosti, zmysluplnosti, uspokojenie potreby pomáhať
- uspokojenie potreby niekam patriť
- uspokojenie potreby byť ocenený/ocenená
- rast sebavedomia
- zvyšovanie vlastnej hodnoty na trhu práce
- prania k osobným výročiam dobrovoľníka/dobrovoľníčky
- osvedčenie o pôsobení v organizácii, o absolvovaných výcvikoch, školeniach
- odporúčenia do škôl, zamestnania
- ďakovný list
- účasť na činnostiach a akciách, na ktorých príprave sa doposiaľ nepodieľali
- účasť na akciách pripravených špeciálne pre dobrovoľníkov/dobrovoľníčky
- možnosť jednorazovej odmeny, darčeka, na ktorý si dobrovoľník/dobrovoľníčka nemôže nárokovať (napr. vstupenka, pozvanie na večeru a pod.)
- pozícia školiteľa/školiteľky novo prichádzajúcich dobrovoľníkov a dobrovoľníčok
- verejné poďakovanie
- rozhovor s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou v médiách

PODPORA A SUPERVÍZIA V MANAŽMENTE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Pri koordinácii dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je užitočné uvažovať o podpore a supervízii ako o kontinuu s potrebami dobrovoľníka na jednom konci a nárokmi na pozíciu na druhom konci.



Zdroj: Volunteer Now, 2012

Podpora je definovaná ako: Záujem, porozumenie a starostlivosť poskytovaná dobrovoľníkom, ktorá im pomáha pokračovať v činnosti po celý čas a dokonca aj v časoch krízy, umožňuje im naplniť ich potreby a potreby ostatných v organizácii.

Na druhej strane *supervízia* je opísaná ako „spôsob monitorovania výkonu dobrovoľníkov s cieľom pomôcť im, aby mali úžitok zo svojej pozície. Zabezpečiť, aby vykonávali svoje úlohy adekvátnym spôsobom, povzbudiť ich pri riešení problémov a poskytnúť usmernenie“ (Volunteer Now, 2012).

Štyri kľúčové princípy:

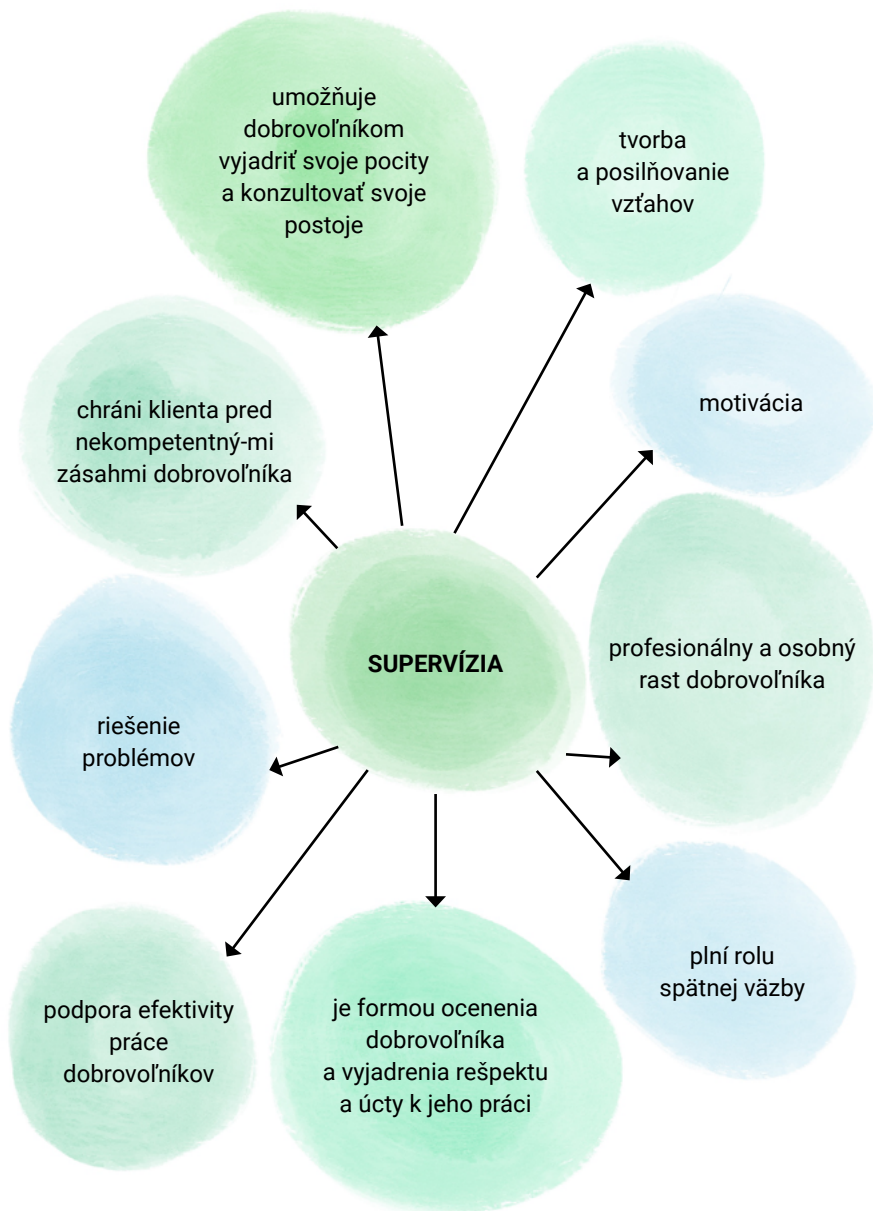
- + Klíma.
- + Dostupnosť.
- + Flexibilita.
- + Vhodnosť.

Typy podpory:

- + Ponúknutie rady: poviete im svoje návrhy o tom, aký by bol najvhodnejší spôsob jednania, ktorý by si mohli zvoliť na základe vašej vlastnej praxe.
- + Poskytnutie informácií: dobrovoľníkom poskytnete informácie, ktoré potrebujú v konkrétnej situácii (napr. popis ich pozície, relevantné kontaktné osoby atď.).

- + Priama akcia: urobíte niečo v záujme dobrovoľníka a uvoľníte tlak.
- + Školenie: pomôžete niekomu získať vedomosti a schopnosti.
- + Zmena systémov: pracujete na tom, aby ste ovplyvnili a vylepšili systémy, ktoré spôsobujú ťažkosti dobrovoľníkom; práca na organizačnom rozvoji namiesto práce s jednotlivcami.
- + Osobná podpora: pomoc dobrovoľníkom rozpoznať problémy a alternatívne spôsoby, ako s nimi jednať.
- + Zabezpečenie vzájomnej podpory: umožniť dobrovoľníkom, aby sa navzájom podporovali (napr. skupinová podpora, kamarátsky vzťah).
- + Podpora supervízora: poskytovanie spätnej väzby o výkone dobrovoľníka. (Volunteer Now, 2012)

SUPERVÍZIA DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK



Tipy pre supervíziu dobrovoľníkov:

- + Organizujte pravidelné stretnutia dobrovoľníkov so supervízorom (napr. každý mesiac) a zaistite, aby všetci o nich vedeli a rozumeli ich dôležitosť.
- + Odpovede na otázky presuňte na termín stretnutí, pokiaľ nie sú s úrne – to vám ako koordinátorovi dobrovoľníkov, alebo supervízorovi, pomôže vyhnúť sa tomu, že budete musieť odpovedať na tú istú otázku niekoľkokrát, a tiež vám to pomôže vyhnúť sa preťaženiu vášho denného harmonogramu.
- + Vytvorte dobrú atmosféru počas týchto stretnutí a použite ich na oslavu väčších či menších úspechov, ktoré dosiahli dobrovoľníci.
- + Namiesto ukazovania prstom na toho, kto je zodpovedný za „zlyhania“, zamerajte sa na to, ako jednotlivci a tím ako celok dokážu prekonať ťažké situácie.
- + Buďte citliví na potreby dobrovoľníkov a navrhňte dodatočné individuálne alebo skupinové stretnutie, ak vnímate, že to potrebujú.
- + Počas stretnutia posúďte individuálne potreby dobrovoľníkov a vytvorte akčné plány s celým tímom (koordinátor dobrovoľníkov, supervízor a mentor) na riešenie týchto potrieb.
- + Používajte kreatívne spôsoby na zdôraznenie pokroku a výsledkov, ktoré dobrovoľníci dosiahli – napríklad my používame krabicu želaní, do ktorej každý dobrovoľník vloží individuálny cieľ na daný týždeň, ktorý sa posúdi na ďalšom stretnutí so supervízorom.
- + šom stretnutí so supervízorom.

Tri pomocné otázky pri supervízii dobrovoľníkov

- 1) Čo sa vám páči na tom, čo ste robili?
- 2) Ak by ste mali príležitosť urobiť túto prácu znovu, čo by ste urobili inak?
- 3) Akú pomoc potrebujete odo mňa?

9. HODNOTENIE DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU A DOBROVOĽNÍKOV

Hodnotíme preto, aby sme:

- + napravili chyby;
- + zvyšovali kvalitu služieb organizácie;
- + prezentovali výsledky pred verejnosťou, médiami, donormi.

Hodnotenie zahŕňa využitie zozbieraných informácií na zodpovedanie otázok o tom, do akej miery je dobrovoľnícky program dobrý, na identifikáciu medzier a vylepšení, ktoré môžete urobiť, a na zobrazenie vašich výsledkov, napr. aký rozdiel urobí zapojenie dobrovoľníkov.

Dobré hodnotenie využíva oba typy – kvantitatívne aj kvalitatívne na získanie komplexnejšieho obrazu o dobrovoľníckom programe.

Kvantitatívne dáta

Kvantitatívne dáta opisujú informácie v číslach. Môžete získať rôznorodé údaje, ako napr.:

- + počet dobrovoľníkov zapojených do programov za rok, mesiac, týždeň, atď.,
- + celkový počet investovaných dobrovoľníckych hodín,
- + ekonomická hodnota dobrovoľníckych hodín,
- + počet prijímateľov, pre ktorých boli dobrovoľníci k dispozícii,
- + počet platených zamestnancov pracujúcich s dobrovoľníkmi,
- + priemerná doba pôsobenia dobrovoľníkov v organizácii,
- + ako sa dobrovoľníci dozvedeli o danej organizácii, zdroje dobrovoľníkov,
- + dobrovoľníci podľa kategórií: vek, pohlavie, vzdelanie, práca, zameranie, atď.,
- + hodnota vynaložených alebo ušetrených peňazí ako dôsledok dobrovoľníckych služieb, okrem iných ukazovateľov,
- + priame hotovostné príspevky, vo forme dotácií,
- + miera fluktuácie dobrovoľníkov.

Kvantitatívne údaje môžete získať cez dennú evidenciu alebo dotazníky a rozhovory, ktoré sa spájajú so skúsenosťami a názormi jednotlivcov, ktorým tento program slúži.

Kvalitatívne dáta

Mnohé aspekty vplyvu dobrovoľníckych programov nie je možné kvantifikovať. Tým hovoríme kvalitatívne dáta. Zahŕňajú viac nehmotné prínosy:

- + zvýšená morálka personálu,
- + zlepšené vzťahy v komunite,
- + zvýšený záujem o programy,
- + zvýšená lojalnosť voči organizácii,
- + zvýšená spokojnosť prijímateľov,
- + zlepšený stav prijímateľov,
- + zvýšená podpora komunity.

Kvalitatívne údaje sú obsiahnuté vo vyzprávaných príbehoch, rozhovoroch, pozorovaniach, svedectvách a organizačných správach. Tieto „mäkké“ údaje pravdepodobne zohrajú väčšiu rolu vo vašom hodnotiacom procese než „tvrdé“ údaje, hoci fakty a čísla sú tiež dôležité.

Hodnotiť môžu:

- + dobrovoľníci a dobrovoľníčky,
- + klienti a klientky
- + zamestnanci a zamestnankyne.

Metódy hodnotenia:

- + rozhovor – inividuálny, skupinový,
- + dotazník.

Príklady otázok pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky:

- + Do akej miery boli naplnené vaše očakávania, s ktorými ste prišli na prvé stretnutie?
- + Ktorá úloha/oblasť bola pre vás najnáročnejšia?

- + Čo by ste uvítali vo vašej dobrovoľníckej činnosti? Čo by bolo pre vás nápomocné?
- + Ako hodnotíte komunikáciu a spoluprácu s koordinátorom dobrovoľníkov a/alebo supervízorom? Akú zmenu by ste uvítali?
- + Čo vám najviac pomohlo, čo bolo pre vás najužitočnejšie alebo potrebné na stretnutiach so supervízorom?

Príklady otázok pre zamestnancov a zamestnankyne?

- + Je dobrovoľnícka aktivita prínosom pre vašu organizáciu?
- + Má aktivita dobrovoľníkov vplyv na vzťahy vo vašom kolektíve?
- + Pozorujete nejaké zmeny vo vašej organizácii v súvislosti s prítomnosťou dobrovoľníkov? Ak áno, aké?
- + Myslíte si, že aktivita dobrovoľníkov vo vašej organizácii prináša nejaké riziká?
- + Zmenil sa váš názor na dobrovoľníkov za to obdobie, počas ktorého pôsobili vo vašej organizácii? Akým smerom?
- + Myslíte si, že dobrovoľník môže byť pomocníkom pre zamestnancov?

Príklady otázok pre klientov a klientky:

- + Čo sa vám nepáči na dobrovoľníkoch?
- + Je náš program pre vás dôležitý?
- + Ak áno, v akom zmysle je pre vás užitočný?
- + Dôverujete dobrovoľníkom?
- + Čo by ste zmenili na dobrovoľníkoch?
- + Akou známkou by ste ich ohodnotili (napr. od 1 do 10)?
- + Odporučili by ste dobrovoľníkov iným prijímateľom/klientom inej organizácie/inštitúcie? Prečo?
- + Sú dobrovoľníci spoľahliví?
- + Vždy prišli na dohodnutý čas?

HODNOTENIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Jednou z foriem hodnotenia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je hodnotiace stretnutie, na ktorom dostanú priestor obe strany. Môžeme tu hovoriť o výkonoch dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, vyjadriť im ocenenie alebo hovoriť o návrhoch na zlepšenie.

Hodnotenie konkrétnych dobrovoľníkov v praxi spočíva jednoducho vo vyjadrení pochvaly alebo napomenutia. Pozitívne hodnotenie je príležitosťou oceniť tých, ktorí pracujú dobre. Častejšie sa stretávame práve s týmito aktívnymi a spoľahlivými dobrovoľníkmi. Koordinátor/ka dobrovoľníkov by mal preto pri každej príležitosti vyjadrovať dobrovoľníkov vďaka a pozdvihnúť všetky pozitívne zručnosti. V prípade, že dobrovoľníci a dobrovoľníčky pracujú v dvojiciach alebo skupinách, je možné využiť aj ich vzájomné hodnotenie sa. Hodnotiace stretnutie môžeme využiť aj na diagnostikovanie toho, ako dobrovoľníci vnímajú svoju prácu. Na niektorých dobrovoľníckych pozíciách (napr. práca s ťažko chorými, handicapovanými, týranými, bezdomovcami...) môže dôjsť k prepracovaniu, dokonca vyhoreniu dobrovoľníkov. Najmä v prípade zanietených a nadšených dobrovoľníkov, ktorí neustriehnu svoj príliš vysoký vklad do dobrovoľníckej aktivity. Supervízor/ka a koordinátor/ka by mali počas hodnotiaceho (alebo aj supervízneho stretnutia) zistiť, či nedochádza k vyčerpaniu jeho síl. V mnohých prípadoch sa hodnotiace stretnutia uskutočnia počas supervízneho stretnutia.

Počas osobného hodnotenia dobrovoľníkov sa nemusíme stretnúť v praxi len s pozitívnym hodnotením dobrovoľníkov. Hoci sa tomu často vyhýbame, ak je dobrovoľnícka činnosť neuspokojivá, je potrebné dobrovoľníka napomenúť. Vždy máme totiž na mysli ochranu klientov, organizácie a dobrovoľníkov. Ponúkame spôsoby, ako sa vysporiadať s problémovým správaním dobrovoľníkov (porovnaj McCurley, Lynch, 2000):

- + byť autentický,
- + byť konkrétny, pomenovať, čo dobrovoľník robí a čo nerobí,
- + vyzdvihnúť aj pozitívne vlastnosti a dobré zručnosti, schopnosti dobrovoľníka,
- + hovoriť o svojich pocitoch a dať najavo, že program, organizácia aj klient vyžaduje kvalitný výkon,
- + pýtať sa dobrovoľníka na jeho názor na vlastnú spokojnosť so sebou samým, spýtať sa na možnosť nápravy,
- + hovoriť priamo o oblastiach, ktoré vyžadujú zlepšenie.

Pre ľudí je častokrát jednoduchšie hodnotiť čokoľvek známku. Využime pri hodnotiacich stretnutiach pripravené škálovacie otázky.

Môžeme sa pýtať napríklad takto:

Na škále od 1 do 10, kde 1 je najmenej/najhoršie a 10 najviac/najlepšie...

... aké číslo by ste použili na vyjadrenie naplnenia Vašich očakávaní, s ktorými ste prišli do programu?

... ako hodnotíte spoluprácu s ostatnými dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami?

... ako vnímate podporu zo strany koordinátora/ky?

Na číselné odpovede ľahko nadviažeme dopĺňujúcimi otázkami.

Čo by pomohlo, aby to číslo mohlo byť vyššie? alebo Vďaka čomu je tak vysoké?

Kto by mohol ovplyvniť zlepšenie hodnotenia? Ako?

Čo môžete pre zlepšenie spraviť Vy a čo je úlohou niekoho iného?

Ak by sme sa presunuli na začiatok Vášho pôsobenia u nás, bolo by to číslo iné?

Pri hodnotení dobrovoľníkov a dobrovoľníčok sa otázkami viac zameriavame na kvalitu ich činnosti a prínos programu pre ich rozvoj.

Opäť môžeme použiť škálovanie či známkovanie. Pýtame sa napríklad:

Ak by sme použili známkovanie 1-5 ako v škole, ...

... akú známku by ste si udelili za svoje pôsobenie v programe? Prečo?

... akú známku by ste dali ostatným dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam?

... ako si myslíte, že by Vás hodnotili iní? Prečo?

Pre pôsobenie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok má veľký zmysel poukázať na to, čo im dobrovoľníctvo u nás prináša a aké zručnosti rozvíja. Častokrát to však sami/é nevedia pomenovať, je preto našou úlohou ich na uvedomenie si prínosov naviesť.

Môžeme sa pýtať:

- + Ak by ste mali svojim kamarátom povedať jednu vec, čo vám dobrovoľníctvo u nás prinieslo, čo by ste povedali?
- + Naučili ste sa počas dobrovoľníčenia niečo nové? Zlepšili ste sa v niečom? Viete si predstaviť, ako by ste to využili v bežnom vašom živote?
- + Na akú situáciu z dobrovoľníckej činnosti si spomínate najradšej? Prečo?
- + Je niečo, čo ste sa na začiatku pôsobenia u nás obávali? Zmenilo sa to
- + Čo bolo pre vás nepríjemné? Dá sa tomu v budúcnosti zabrániť?

UZNÁVANIE ZRUČNOSTÍ A KOMPETENCIÍ ZÍSKANÝCH V DOBROVOLNÍCTVE

Hodnotenie pôsobenia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v rozhovore má viesť ku presnému **pomenovaniu a zaznamenaniu** toho, ako sa dobrovoľníci/čky osobnostne posunuli, čo sa naučili a aké kompetencie si rozvinuli. Koordinátori a koordinátorky by preto mali vytvárať priestor na **sebareflexiu** a povzbudzovať dobrovoľníkov a dobrovoľníčky k zachyteniu zmien, ktoré na sebe v procese vykonávania dobrovoľníckej činnosti spozorovali. Koordinátor/ka plní v tomto procese úlohu sprievodcu či sprievodkyne, ktorý/á ich správnymi otázkami navedie k spoznaniu odpovede. Vychádza pri tom z konkrétnych úloh a činností, ktoré dobrovoľníci/čky vykonávali. To predpokladá vedenie prehľadnej evidencie dobrovoľníckeho programu, o ktorú sa koordinátor/ka pri hodnotení opiera.

Výsledok takéhoto hodnotenia možno zadokumentovať viacerými spôsobmi v závislosti od toho, čo dobrovoľníkovi či dobrovoľníčke aktuálne vyhovuje, alebo v akej životnej situácii sa nachádza.

- + **potvrdenie o dobrovoľníckej činnosti** – voľne formulovaný dokument s podpisom koordinátora či koordinátorky obsahujúci informáciu o dĺžke vykonávania dobrovoľníckej činnosti, zodpovednostiach a nadobudnutých či rozvinutých zručnostiach a kompetenciách
- + **súčasť životopisu**
 - + ak sa dobrovoľníctvo vzťahuje k pracovnej skúsenosti – tak medzi pracovnými skúsenosťami
 - + ak je mimo pracovnej skúsenosti – tak v sekcii dobrovoľníctvo alebo záujmy
- + **D-zručnosti pre zamestnanie** – online nástroj na zaznamenanie kompetencií získaných či rozvinutých počas dobrovoľníckej činnosti, výstupom je certifikát, ktorý môže tvoriť prílohu k životopisu

Stáva sa stále bežnejším, že dobrovoľnícka skúsenosť je zamestnávateľom vnímaná ako benefit. Využite to pri práci s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. Reflektujte ich posun a podporujte ich v jeho zaznamenávaní. Zvýšite tak hodnotu činnosti, ktorú dobrovoľníci a dobrovoľníčky vykonávajú aj v ich vlastných očiach.

10. UKONČENIE SPOLUPRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI

Napriek osobnému záujmu, dobrým vzťahom a komplexnej starostlivosti o dobrovoľníkov sa, prirodzene, stretávame s úbytkom dobrovoľníkov. K ukončeniu spolupráce s dobrovoľníkom môže dôjsť:

- + **Počas úvodného rozhovoru:** pri zistení motívov, očakávaní jednej aj druhej strany. Rozlúčenie býva bolestivé najmä vtedy, keď sám dobrovoľník problém nevidí, no konkrétna dobrovoľnícka činnosť pre neho nie je vhodná.
- + **Po určitom čase – po prvých dňoch, či týždňoch.** Dobrovoľník často až v kontakte s dobrovoľníckou činnosťou získa reálnejší obraz o povahe a náplni dobrovoľníckej práce, ktorú si zvolil, a objaví vlastné hranice. Mnohé obavy sa dajú prekonať konzultáciou so supervízormi. V niektorých prípadoch možno stačí zmeniť činnosť, klienta, inokedy je lepšie činnosť ukončiť.
- + **Po dlhšom časovom období.** U dobrovoľníka môže ísť o zmeny v osobnom či pracovnom živote. Nové úlohy vyplývajúce z týchto zmien okliešťujú osobnú kapacitu a najmä časové možnosti dobrovoľníka. Dobrovoľník postupne prestáva fungovať v organizácii, neplní si svoje „povinnosti“, alebo ich „nezvláda“ z dôležitých osobných dôvodov (napr. zmena bydliska, ukončenie školy, svadba, tehotenstvo, narodenie dieťaťa, choroba...)

Rozlúčenie sa s dobrovoľníkom je jednou z najťažších úloh koordinátora/ky dobrovoľníkov. Napriek tomu, že väčšinou pracujeme s nadšenými a zanietenými osobnosťami, stane sa, že sa nám objavia aj problematickí dobrovoľníci. Znakom kvalitného/nej koordinátora/ky dobrovoľníkov je práve vysporiadanie sa s týmto druhom dobrovoľníkov.

Pri rozlúčke je dôležité, aby koordinátor/ka ocenil/a dobrovoľníka a vyzdvihol jeho pozitívne vlastnosti a činnosť i pred ostatnými dobrovoľníkmi a kolegami. V tomto momente, aj napriek rôznym dôvodom odchodu dobrovoľníka, koordinátor/ka nesmie zabudnúť na oceňujúce „ďakujem.“

Niekoľko rád, ako viesť ukončujúci rozhovor, ponúkajú McCurley a Lynch (2000):

- + Rozhovor uskutočníme v prostredí, kde je dostatok súkromia, aby sme tak chránili dôstojnosť dobrovoľníka aj seba.
- + Sme presvedčiví, autentickí, priami. Dobrovoľník musí rozumieť, že ide o rozlúčku, nemôže sa do organizácie opäť vrátiť.

- + Nehádame sa, oznamujeme. Cieľom stretnutia je v pokoji oznámiť dobrovoľníkovi, že ho s organizáciou už nespájame. Počas stretnutia už neprehodnocujeme rozhodnutie.
- + Nedávame rady a sme reálni.
- + Rozhovor ukončíme hneď na to, ako sa dobrovoľník vyjadrí, prípadne ako prejaví svoje city. V tomto bude by sme mali diskusiu ukončiť a naznačiť mu, že by mal odísť.
- + Po stretnutí môžeme dobrovoľníkovi poslať list, kde môžeme podrobnejšie rozobrať dôvody ukončenia vzťahu. Informujeme aj ostatných dobrovoľníkov, klientov a zamestnancov, pričom im nemusíme podrobne rozberať dôvody ukončenia práce. Špeciálne sa musíme venovať klientom, ktorí mali s dobrovoľníkom dlhodobý vzťah a ak je to možné, prideliť týmto klientom nového dobrovoľníka.

Pri prerušení spolupráce s dobrovoľníkom z akýchkoľvek dôvodov je dôležité poďakovať za prácu, ktorú pre organizáciu vykonal a o dôvode prepustenia informovať všetkých zainteresovaných pracovníkov.

LITERATÚRA K MANAŽMENTU DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

1. BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. a kol. (2012). *Dobrovoľníctvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Bratislava: Iuventa.
2. BROZMANOVÁ GREGOROVÁ a kol. (2019). *Cesty k dobrovoľníctvu. Metodika výchovy a vzdelávania detí a mládeže k dobrovoľníctvu*. Stupava: Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií.
3. BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A., MARČEK, E., MRAČKOVÁ, A. (2009). *Analýza dobrovoľníctva na Slovensku*. Banská Bystrica :PF UMB, OZ Pedagóg, PDCS, PANET.
4. BÚTORA, M., FIALOVÁ, Z.: (1995) *Neziskový sektor a dobrovoľníctvo na Slovensku*. Bratislava: SPACE.
5. FOX, E. J., ARCEMONT, L., MARTIN, K. *Way to go: Ideas for Volunteer Recognition*. [online]. [13. 1. 2017]. Available: <http://apps.lsuagcenter.com/MCMS/RelatedFiles/%7BF20DA153-16F7-45DA-A4F8-1AAAC5CEBFCC4%7D/Way+to+Go+Recognition+GuideMargin.pdf>
6. HATOKOVÁ, M. et al. (2009). *Sprevádzanie chorých a zomierajúcich. Dobrovoľníctvo v nemocniciach a paliatívnych zariadeniach*. Bratislava: Don Bosco.
7. KOŘÍNKOVÁ, I., TOŠNER, J. et al. (2005). *Metodika integrácie dobrovoľníctví v zariadeniach pro seniory*. Praha: Hestia NDC.
8. LIPP, J. L. (2009). *The complete Idiot's Guide to Recruiting and Managing Volunteers*. New York: Alpha.
9. MATORČEVIČ, D., GLIGOROVIČ, A. (2017). *Volunteer Management Handbook.*, Bosnia and Herzegovina: South east European youth network SEEYN.
10. KRÁLIKOVÁ, N. (2006) *Ja nie som dobrovoľník! Ja to robím iba tak...* Bratislava: Iuventa.
11. MCCURLEY, S., LYNCH, R. (2000). *Manažment dobrovoľníkov*. Bratislava: SAIA.
12. MCLUREY, S., LYNCH, R., JACKSON, R. (2013). *The Complete Volunteer Management Handbook*. London: Directory of Social Change.
13. MYDLÍKOVÁ, E. (2002). *Dobrovoľníctvo na Slovensku alebo čo si počať s dobrovoľníkom*. Bratislava: ASSP.
14. SOZANSKÁ, O., TOŠNER, J. (2002). *Dobrovoľníci a metodika práce s nimi v organizáciách*. Praha: HESTIA.

15. SOZANSKÁ, O., TOŠNER, J. (2004). *Metodika dobrovolnictví nezaměstnaných z hlediska projektu Job Rotation*. Praha: HESTIA.
16. Všeobecná deklarácia o dobrovoľníctve. (1999). In: *Fakty o treťom sektore na Slovensku*. Bratislava : SAIA.
17. VOLUNTEER NOW. (2012). *As good as they give. Workbook 3- Managing and motivating*. [online]. Volunteer now. [13. 3. 2017]. Available: <http://www.volunteernow.co.uk/fs/doc/publications/workbook3-managing-and-motivating-volunteers-2013.pdf>
18. Zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve.

Ostatné pramene:

www.dobrovolnickecentra.sk

www.angazovanaskola.sk

www.dobrovolnictvo.sk

www.dobrovolnik.cz

www.hest.cz

www.iuventa.sk

www.mladez.sk

Názov:

Manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Manuál pre vypracovanie dobrovoľníckeho programu v organizácii.

Editorka:

Alžbeta Brozmanová Gregorová

Autorky:

Alžbeta Brozmanová Gregorová

Alžbeta Frimmerová

Dominika Hradiská

Jana Šolcová

Rozsah: 2,7 Autorského hárku

Rok vydania: 2022

Vydavateľ: Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií

Miesto vydania: Banská Bystrica

ISBN 978-80-974194-7-9