

Centrum dobrovol'nictva a Platforma dobrovol'nických centier a organizácií

ŠTANDARDY KVALITY manažmentu DOBROVOL'NÍKOV a DOBROVOL'NÍČOK a ODPORÚČANIA na PRÁCU S MLÁDEŽOU V OBLASTI DOBROVOL'NÍCTVA

Manuál na sebahodnotenie organizácií



Banská Bystrica 2014



Obsah

Prečo štandardy kvality	4
Postup sebahodnotenia a externého hodnotenia.....	6
Štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	8
Odporúčania na prácu s mládežou v oblasti dobrovoľníctva	21

Prečo štandardy kvality

Výpovede dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, profesionálov a profesionálok z mimovládnych organizácií hovoria o tom, že existujú rôzne skúsenosti s koordináciou dobrovoľníkov v organizáciách. Rozvoj dobrovoľníctva vo veľkej miere ovplyvňuje profesionálna práca organizácií a neformálnych iniciatív, ktoré reagujú na aktuálne potreby ľudí a komunít a podľa toho riadia svoje finančné a ľudské zdroje. Jedným zo základných predpokladov ich úspechu je zvládanie manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Úspešní koordinátori a koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok vedia, že ich môžu motivovať a udržať len vo vhodne nastavenom systéme a prostredí.

Zámerom štandardov kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je definovať, čo v slovenských podmienkach predstavuje kvalitný systém manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, a nastaviť kritériá na posudzovanie v tejto oblasti. Na základe sebahodnotenia a následne externého hodnotenia môže v prípade splnenia štandardov získať organizácia značku kvality „S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme!“. Značka kvality je príležitosťou, ako ukázať verejnosti, partnerom a darcom, že s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami pracuje organizácia na naozaj vysokej úrovni. Naplnenie štandardov je tiež podmienkou získania prístupu k ďalším nástrojom v oblasti dobrovoľníctva, napríklad v súčasnosti k on-line systému D-zručnosti pre zamestnanie.¹

Štandardy môžu byť použité ako:

- nástroj na sebahodnotenie a hodnotenie organizácií v súlade s princípmi manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok;
- nástroj na identifikáciu rezerv a nedostatkov, ktoré organizácie majú v práci s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami s cieľom vymedziť možnosti zlepšenia v tejto oblasti v budúcnosti;
- základný rámec pri kreovaní nového dobrovoľníckeho programu v organizáciách;
- základ pre budúci transparentný systém finančnej podpory organizácií pracujúcich s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami.

Štandardy a odporúčania sú koncipované v súlade so Zákonom č. 406/2011 o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Podľa zákona **dobrovoľníkom** je fyzická osoba, ktorá na základe svojho slobodného rozhodnutia bez nároku na odmenu vykonáva pre inú osobu s jej súhlasom v jej prospech alebo vo verejný prospech dobrovoľnícku činnosť založenú na svojej schopnosti, zručnosti alebo vedomosti a spĺňa podmienky ustanovené týmto zákonom, ak dobrovoľnícku činnosť

- a) vykonáva mimo svojich pracovných povinností, služobných povinností a študijných povinností vyplývajúcich jej zo zákona, z pracovnej zmluvy, zo služobnej zmluvy, zo študijného poriadku alebo z iného obdobného pre neho záväzného dokumentu;
- b) nevykonáva pre orgán alebo funkcionára právnickej osoby, ktorej je členom, zamestnancom, žiakom alebo študentom;
- c) vykonáva mimo svojho podnikania alebo inej samostatnej zárobkovej činnosti.

¹ www.dzrucnosti.dobrovolnickecentra.sk

Dobrovoľnícka činnosť je uvedomelá neplatená aktivita alebo práca vykonávaná na základe slobodnej vôle v prospech iných ľudí alebo spoločnosti, či životného prostredia mimo členov rodiny a domácnosti dobrovoľníka/dobrovoľníčky.²

Štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok vo svojej prvej časti obsahujú požiadavky pre organizácie, ktoré pracujú s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami z rôznych cieľových skupín a v rôznych oblastiach. Druhá časť štandardov obsahuje odporúčania, ktoré smerujú k práci s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami z radov mladých ľudí. Obe časti sú výsledkom projektu Centra dobrovoľníctva realizovaného počas roka 2014 v spolupráci s Platformou dobrovoľníckych centier a organizácií v rámci programu Priority mládežníckej politiky financovaného z prostriedkov Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky.

Štandardy a odporúčania sú výsledkom práce autorského tímu 12 ľudí s niekoľkoročnými skúsenosťami v dobrovoľníctve v rôznych oblastiach a organizáciách pod vedením Alžbety Brozmanovej Gregorovej³. Proces ich tvorby⁴, príprava odporúčaní, ako aj ich konečná podoba bola recenzovaná tromi recenzentkami. Východiskami pri tvorbe štandardov boli:

- zahraničné štandardy týkajúce sa manažmentu dobrovoľníctva a práce s mládežou z Rumunska, Írska, Veľkej Británie, Austrálie, Španielska a Holandska;
- závery z rozhovorov s 25 expertmi a expertkami v oblasti dobrovoľníctva zo Slovenska a zahraničia;
- výsledky prieskumu medzi mladými ľuďmi vo veku od 15 do 30 rokov.

Prvá verzia štandardov bola pilotne overená v 20 organizáciách fungujúcich na členskom aj klientskom princípe. Závery z pilotného overovania boli zapracované do aktuálnej podoby štandardov a odporúčaní.

Predložené štandardy a odporúčania prvýkrát na Slovensku definujú predstavu o kvalite manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v našich podmienkach. Vznikli ako reakcia na potreby „zdola“, t. j. organizácií a dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a sú ďalším míľnikom v rozvoji slovenskej infraštruktúry dobrovoľníctva. Predpokladáme však, že na základe skúseností s ich implementáciou do praxe budú prechádzať zmenami. Preto privítame akékoľvek postrehy a pripomienky, ktoré môžete adresovať Centru dobrovoľníctva alebo Platforme dobrovoľníckych centier a organizácií.

² Brozmanová Gregorová, A. et al.: Dobrovoľníctvo na Slovensku – výskumné reflexie. Bratislava, 2012.

³ Zoznam autorského tímu je uvedený v závere publikácie.

⁴ O procese tvorby a konkrétnych výsledkoch prieskumov a pilotného overovania sa môžete dočítať v samostatnej publikácii.

POSTUP SEBAHODNOTENIA A EXTERNÉHO HODNOTENIA

Štandardy kvality práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami pozostávajú celkovo z 11 štandardov:

1. Koordinácia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok
2. Právny a etický rámec
3. Zdroje
4. Začlenenie do tímu
5. Náplň práce a profil
6. Nábor a výber
7. Zaškolenie a príprava
8. Komunikácia a podpora
9. Ocenenie a uznanie
10. Evidencia a dokumentácia
11. Hodnotenie

Pre každý štandard sú určené konkrétne indikátory ich naplnenia. Indikátory v rámci jednotlivých štandardov sú rozdelené na základný, vyšší a najvyšší štandard.

Pre zhodnotenie kvality práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami má organizácia prejsť najprv sebahodnotením. Odporúčame vám tento postup:

1. V rámci sebahodnotenia sa kriticky pozrite na váš systém práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, reflektujte jeho súčasný stav, silné a slabé stránky. Pýtajte sa na názor spolupracovníkov a spolupracovníčok, dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, klientov a klientok.
2. Zhodnoťte naplnenie každého štandardu a jednotlivé indikátory vo všetkých troch úrovniach.
3. Zaznamenajte si, či indikátor naplňate alebo nie. Aj keď nesplníte niektorý z nich, môže byť pre Vás inšpiráciou, ako zlepšiť prácu s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, či kde sa posunúť v tejto oblasti v budúcnosti.

V prípade, že chcete získať značku kvality „S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme!“, je potrebné, aby ste absolvovali ďalšie kroky:

1. Po sebahodnotení vyplňte elektronickú verziu formulára, ktorú nájdete na stránke www.dobrovolnickecentra.sk, a zašlite ju emailom do vášho krajského dobrovoľníckeho centra, ktorých zoznam a kontakty nájdete na www.dobrovolnictvo.com alebo do Platformy dobrovoľníckych centier a organizácií (na platforma@dobrovolnickecentra.sk).
2. Pri každom indikátore sú uvedené príklady konkrétnych spôsobov, ktorými môžete preukázať jeho naplnenie. Ak vo vašej organizácii existuje iný vhodný spôsob preukázania, použite ho. **Na preukázanie naplnenia stačí uviesť jeden príklad k jednému indikátoru.**
3. Indikátory, ktoré sa vzťahujú na jednotlivé štandardy, nemusia byť relevantné pre všetky organizácie. V tomto prípade je dôležité, aby ste uviedli jasné dôvody, prečo nie je naplnenie indikátora pre vás relevantné.
4. Po odoslaní formulára vás budú kontaktovať pridelené hodnotiteľky a vyzvú Vás na doplnenie dôkazov ku konkrétnym indikátorom. V prípade potreby si s vami dohodnú osobné stretnutie.
5. Zámerom externého hodnotenia nie je hľadať chyby alebo to, čo vo vašej organizácii nefunguje, ale identifikovať príležitosti na zlepšenie.
6. Po úspešnom externom zhodnotení získate značku kvality „S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme!“ v rámci stupňa, v ktorom preukázate naplnenie jednotlivých indikátorov. Značku kvality organizácia získava na obdobie 3 rokov.

Základný štandard (stupeň A) predstavuje základ, ktorý by ste mali v organizácii splňať, ak pracujete alebo chcete pracovať s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. V prípade tohto stupňa by ste mali naplniť všetky definované indikátory v rámci základného štandardu, t. j. 100 % indikátorov.

Vyšší štandard (stupeň B) predstavuje v našich podmienkach vytvorenie čo najvhodnejšieho systému práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. V prípade tohto stupňa by ste mali naplniť základný štandard a všetky definované indikátory pre vyšší štandard, t. j. 100 % indikátorov.

Najvyšší štandard (stupeň C) predstavuje ideálny stav kvality práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami a je vyjadrením pokročilého systému práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami v našich podmienkach. V prípade tohto stupňa je potrebné naplniť predchádzajúce dva stupne a 80 % indikátorov stanovených pre najvyšší štandard.

V prípade organizácie s viacerými pobočkami s právnou subjektivitou alebo bez právnej subjektivity značku kvality „S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme!“ získava organizácia ako celok. Následne je možné získať značku kvality aj pre pobočky organizácie.



ŠTANDARDY KVALITY manažmentu DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK

1. KOORDINÁCIA DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK

Organizácia má určenú osobu poverenú koordináciou dobrovolníkov a dobrovolníčok.

Indikátor	Splnenie ⁵	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie ⁶
A.1.1. V organizácii je určená konkrétna osoba, ktorá je zodpovedná za koordináciu dobrovolníkov a dobrovolníčok, administratívu spojenú s dobrovoľníckym programom a za informovanie o dobrovoľníctve smerom dovnútra i navonok organizácie. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky a pracovníci a pracovníčky organizácie vedia, kto je kľúčovou kontaktnou osobou pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky.		<ul style="list-style-type: none">• zápisy z pracovných stretnutí organizácie• prezenčné listiny z neformálnych a formálnych stretnutí s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami• emaily s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami za posledný týždeň/mesiac• informácia na webovej stránke organizácie o osobe koordinátora/koordinátorky• poverenie na koordináciu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok• pracovná zmluva/dohoda/dodatok/náplň práce/interná smernica alebo zmluva o dobrovoľníckej činnosti	
A.1.2. Osoba zodpovedná za koordináciu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok (spolu) rozhoduje o všetkých otázkach v organizácii, ktoré sa týkajú dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii.		<ul style="list-style-type: none">• zápisy z pracovného stretnutia organizácie, ktoré sa týkalo rozhodovania o otázkach manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok• emaily týkajúce sa rozhodovania o otázkach manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	
B.1.1. Osoba, ktorá je zodpovedná za koordináciu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, má túto činnosť uvedenú v pracovnej zmluve/dohode, jej dodatku alebo zmluve o dobrovoľníckej činnosti.		<ul style="list-style-type: none">• pracovná zmluva/dohoda/dodatok/náplň práce/interná smernica alebo zmluva o dobrovoľníckej činnosti• výkaz práce koordinátora/koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok• záznam z knihy dochádzky	

⁵ Napište áno/nie.

⁶ Vyberte minimálne jeden príklad pri každom indikátore, prípadne uveďte iný príklad alebo dôvod, prečo indikátor nie je pre vašu organizáciu relevantný.

C.1.1. Osoba, ktorá je zodpovedná za koordináciu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, má túto činnosť uvedenú v pracovnej zmluve/dohode, jej dodatku alebo zmluve o dobrovoľníckej činnosti, pričom súčasťou je presné určenie náplne práce a množstvo pracovného času, ktoré má tejto činnosti venovať.

- pracovná zmluva/dohoda/dodatok/náplň práce/interná smernica alebo zmluva o dobrovoľníckej činnosti s uvedením pozície, náplne práce koordinátora/koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok vo vzťahu k ich koordinácii a vhodne vymedzeného množstva času na ich koordináciu
- výkaz práce koordinátora/koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok
- záznam z knihy dochádzky

2. PRÁVNÝ A ETICKÝ RÁMEC

ORGANIZÁCIA REŠPEKTUJE PRÁVNÝ A ETICKÝ RÁMEC PRÁCE S DOBROVOLNÍKMI A DOBROVOLNÍČKAMI.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.2.1. Organizácia rozumie definícií dobrovolníka v zmysle zákona o dobrovolníctve a aplikuje ho v práci s dobrovolníkmi a dobrovolníčkami.		<ul style="list-style-type: none"> • definícia dobrovolníka/dobrovolníčky v materiáloch organizácie, na webovej stránke organizácie, v internej smernici organizácie 	
A.2.2. V organizácii sú jasne definované práva a povinnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok a organizácie.		<ul style="list-style-type: none"> • evidencia o ústnej dohode • zmluva o dobrovolníckej činnosti • prezenčná listina zo školenia, kde boli dobrovolníci a dobrovolníčky informovaní o svojich právach a povinnostiach a o dobrovolníckej činnosti • etický kódex dobrovolníka/dobrovolníčky alebo organizácie, v ktorom sú definované práva a povinnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok a organizácie • stanovky organizácie, organizačný alebo iný poriadok organizácie, v ktorom sú definované práva a povinnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok a organizácie • smernica/manuál o dobrovolníckom programe 	
A.2.3. Organizácia zabezpečuje ochranu zdravia a bezpečnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok pri výkone ich činnosti.		<ul style="list-style-type: none"> • zmluva o dobrovolníckej činnosti • evidencia o ústnej dohode • prezenčná listina zo školenia, kde boli dobrovolníci a dobrovolníčky poučení o ochrane zdravia a zásadách bezpečnosti • etický kódex dobrovolníka/dobrovolníčky alebo organizácie, v ktorom sú definované zásady ochrany zdravia bezpečnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok pri výkone ich činnosti • stanovky organizácie, organizačný alebo iný poriadok organizácie, v ktorom sú definované zásady ochrany zdravia a bezpečnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok pri výkone ich činnosti 	

<p>B.2.1. Organizácia s dobrovoľníkmi a dobrovoľníkmi uzatvára ústnu alebo písomnú zmluvu o dobrovoľníckej činnosti, ktorej obsahom je minimálne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • miesto, obsah a trvanie dobrovoľníckej činnosti a označenie prijímateľa dobrovoľníckej činnosti, ak je zmluva uzatvorená s vysielajúcou organizáciou, • materiálne zabezpečenie dobrovoľníka/dobrovoľníčky, ak bolo dohodnuté, • dôvody a spôsob predčasného skončenia dobrovoľníckej činnosti. <p>Zmluva musí mať vždy písomnú formu, ak ide o dobrovoľnícku činnosť, ktorú bude dobrovoľník/dobrovoľníčka vykonávať v cudzine.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • zmluva o dobrovoľníckej činnosti • evidencia o ústnej dohode (napr.: prezenčná listina zo školenia, kde boli dobrovoľníci a dobrovoľníčky informovaní o svojich právach a povinnostiach a o dobrovoľníckej činnosti • etický kódex dobrovoľníka/dobrovoľníčky alebo organizácie • stanov organizácie, organizačný alebo iný poriadok organizácie, v ktorom sú definované práva a povinnosti dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a organizácie • smernica/manuál o dobrovoľníckom program 	
<p>C.2.1. Organizácia uzatvára pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky poistenie zodpovednosti za nimi spôsobenú škodu pri vykonávaní dobrovoľníckych aktivít.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • poistná zmluva 	
<p>C.2.2. Organizácia uzatvára pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky úrazové poistenie.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • poistná zmluva 	

3. ZDROJE

ORGANIZÁCIA DISPONUJE MATERIÁLNYMI A FINANČNÝMI ZDROJMI POTREBNÝMI NA PRÁCU S DOBROVOLNÍKMI A DOBROVOLNÍČKAMI.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.3.1. Organizácia má vytvorené zázemie pre dobrovolníkov a dobrovolníčky (priestor na stretávanie sa, na prezliekanie, úschovu vecí...), respektíve dokáže ho vytvoriť aj v exteriéri.		<ul style="list-style-type: none">• fotodokumentácia priestoru• smernica/manuál o dobrovolníckom programe, v ktorom je priestor vyšpecifikovaný	
B.3.1. Organizácia dokáže zabezpečiť krytie nákladov, ktoré vznikajú jej, ako i dobrovolníkom a dobrovolníčkam pri výkone dobrovolníckych aktivít.		<ul style="list-style-type: none">• doklad o úhrade cestovného pre dobrovolníkov alebo nákladov dobrovolníkov a dobrovolníčok vzťahujúcich sa k dobrovolníckemu programu (školenie, vybavenie, pomôcky a pod.)• zmluva o dobrovolníckej činnosti• evidencia o ústnej dohode• prezenčná listina zo školenia, kde boli dobrovolníci a dobrovolníčky poučení o pravidlách krytia nákladov súvisiacich s výkonom dobrovolníckych aktivít• etický kódex dobrovolníka/dobrovolníčky alebo organizácie, v ktorom sú definované pravidlá krytia nákladov• stanovky organizácie, organizačný alebo iný poriadok organizácie, v ktorom sú definované pravidlá krytia nákladov...	
C.3.1. Organizácia vopred plánuje a získava zdroje na preplácanie výdavkov, ktoré vznikajú dobrovolníkom a dobrovolníčkam pri výkone aktivít.		<ul style="list-style-type: none">• finančný plán/rozpočet organizácie• v smernici/manuáli o dobrovolníckom programe• je uvedený aj finančný plán	
C.3.2. Organizácia má vytvorené podmienky pre dobrovolníkov a dobrovolníčky bez ohľadu na ich zdravotný, sociálny, ekonomický a iný status.		<ul style="list-style-type: none">• smernica/manuál o dobrovolníckom programe• propagačné materiály organizácie vo vzťahu k ponuke dobrovolníckych aktivít• dokumentácia aktívnej spolupráce organizácie s tretími stranami, ktoré pracujú s ľuďmi s rôznymi znevýhodneniami	

4. ZAČLENENIE DO TÍMU

ORGANIZÁCIA DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČKY VNÍMA AKO SÚČASŤ ORGANIZÁCIE.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.4.1. Pracovníci a pracovníčky, členovia a členky organizácie sú informovaní/ informované o role dobrovolníkov a dobrovolníčok v organizácii (existuje minimálne jeden funkčný nástroj na stále informovanie ostatných členov, resp. zamestnancov o dobrovolníckych aktivitách a dobrovolníkoch a dobrovolníčkach).		<ul style="list-style-type: none">• fotodokumentácia informačnej nástenky v priestoroch organizácie• informácia na webovej stránke, intranete• záznamy z pracovných stretnutí, na ktorých boli pracovníci a pracovníčky, členovia a členky informovaní o role dobrovolníkov a dobrovolníčok v organizácii• smernica/manuál o dobrovolníckom programe	
B.4.1. Pracovníci a pracovníčky organizácie sa spolupodieľajú na tvorbe dobrovolníckeho programu v organizácii (náplň práce, vytvárajú činnosti pre dobrovolníkov, dávajú spätnú väzbu, spoluvytvárajú benefity pre dobrovolníkov a dobrovolníčky).		<ul style="list-style-type: none">• záznam z pracovných stretnutí• emailová komunikácia• plán činnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok• smernica/manuál o dobrovolníckom programe	
C.4.1. Organizácia vytvára dobrovolníkom a dobrovolníčkam podmienky pre účasť na pracovných stretnutiach a poradách zamestnancov za účelom hodnotenia a plánovania aktivít organizácie do budúcnosti.		<ul style="list-style-type: none">• prezenčná listina z pracovných stretnutí• pozvánka na stretnutie• smernica/manuál o dobrovolníckom programe	

5. NÁPLŇ PRÁCE A PROFIL

Organizácia má definovanú náplň práce a profil dobrovoľníkov a dobrovoľníčok pre jednotlivé pozície.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.5.1. Organizácia má jasne definovanú náplň práce dobrovoľníkov a dobrovoľníčok pre jednotlivé pozície (obsah činnosti, miesto vykonávania a časový rozsah) vyplývajúcu z analýzy potrieb organizácie/klientov a klientok.		<ul style="list-style-type: none"> dokumenty, ktoré obsahujú náplň práce dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, napr. propagačné materiály, webová stránka, smernica/manuál o dobrovoľníckom programe zmluva o dobrovoľníckej činnosti, príloha k zmluve informácia vo forme inzerátu, ktorý obsahuje všetky definované náležitosti, v externých on-line databázach dobrovoľníckych ponúk 	
A.5.2. Organizácia má jasne definovaný profil dobrovoľníkov a dobrovoľníčok pre jednotlivé pozície (napr. potrebné vlastnosti, schopnosti, zručnosti záujemcov o dobrovoľnícke pozície, iné požiadavky na dobrovoľníkov a dobrovoľníčky).		<ul style="list-style-type: none"> dokumenty, ktoré obsahujú profil dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, napr. propagačné materiály, webová stránka, smernica/manuál o dobrovoľníckom programe zmluva o dobrovoľníckej činnosti, príloha k zmluve informácia vo forme inzerátu, ktorý obsahuje všetky definované náležitosti, v externých on-line databázach dobrovoľníckych ponúk 	
B.5.1. Organizácia pravidelne vytvára rôznorodú ponuku dobrovoľníckych pozícií vhodných pre rôznych záujemcov.		<ul style="list-style-type: none"> dokumenty, ktoré obsahujú informácie o konkrétnych dobrovoľníckych ponukách a požiadavkách, napr. propagačné materiály, webová stránka, smernica/manuál o dobrovoľníckom programe, informácia vo forme inzerátu v externých on-line databázach dobrovoľníckych ponúk a pod. zmluva o dobrovoľníckej činnosti, príloha k zmluve 	
C.5.1. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky majú možnosť navrhnúť a realizovať vlastné aktivity v spolupráci so zamestnancami/zamestnankyňami a členmi/členkami organizácie.		<ul style="list-style-type: none"> záznamy z aktivít dobrovoľníkov a dobrovoľníčok záznamy zo stretnutí výpovede dobrovoľníkov a dobrovoľníčok 	

6. NÁBOR A VÝBER

ORGANIZÁCIA MÁ VYPRACOVANÝ SYSTÉM KOMUNIKÁCIE S UCHÁDZAČMI O VOĽNÉ DOBROVOLNÍCKE POZÍCIE A SPÔSOB VÝBERU DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.6.1. Organizácia má zverejnené jasné informácie o voľných dobrovoľníckych príležitostiach.		<ul style="list-style-type: none"> informácie na svojej webovej stránke, sociálnej sieti, vo svojich propagačných materiáloch informácia vo forme inzerátu v externých on-line databázach dobrovoľníckych ponúk prezenčná listina a záznam z aktívneho náboru dobrovoľníkov a dobrovoľníčok 	
A.6.2. Pri komunikácii s uchádzačmi/ uchádzačkami o dobrovoľnícku činnosť sú vyjasňované vzájomné očakávania dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a organizácie.		<ul style="list-style-type: none"> formulár na výber dobrovoľníkov a dobrovoľníčok scenár rozhovoru so záujemcami o dobrovoľníctvo emailová komunikácia záznamu z výberu výpovede dobrovoľníkov a dobrovoľníčok 	
A.6.3. V prípade, že uchádzači/uchádzačky nie sú pri výbere úspešní/úspešné, je im poskytnutá spätná väzba a sú im objasnené dôvody neúspechu.		<ul style="list-style-type: none"> záznam z informovania výpovede dobrovoľníkov a dobrovoľníčok 	
B.6.1. Organizácia má vypracovaný prihlasovací formulár/dotazník pre uchádzačov o dobrovoľnícku pozíciu.		<ul style="list-style-type: none"> ukážka kontaktného formulára alebo iného písomného dokumentu organizácia využíva externú on-line databázu (a formulár priamo v nej) 	
B.6.2. Pri výbere dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je analyzovaná ich motivácia pre dobrovoľnícku činnosť.		<ul style="list-style-type: none"> formulár na výber dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, ktorý obsahuje otázky vzťahujúce sa na motiváciu scenár rozhovoru so záujemcami o dobrovoľníctvo emailová komunikácia záznam z výberu 	
C.6.1. Organizácia má vytvorený systém výberu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok (dotazníky, pohovor, postup organizácie pri výbere a pod.).		<ul style="list-style-type: none"> smernica/manuál o dobrovoľníckom programe obsahujúca systém výberu formulár/dotazník na výber dobrovoľníkov a dobrovoľníčok záznam z výberu 	

7. ZAŠKOLENIE A PRÍPRAVA

Organizácia má vypracovaný systém zaškolenia a prípravy dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.7.1. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky sú pred začiatkom vykonávania dobrovoľníckej činnosti informovaní/informované o organizácii a o svojej role v nej.		<ul style="list-style-type: none"> • prezenčná listina zo školenia • plán vzdelávania • interná smernica • zápis/záznam zo školenia • smernica/manuál o dobrovoľníckom programe 	
A.7.2. Noví dobrovoľníci a nové dobrovoľníčky sú predstavení/predstavené personálu a klientom/klientkam, s ktorými budú prichádzať do kontaktu.		<ul style="list-style-type: none"> • prezenčná listina zo školenia • plán vzdelávania • interná smernica • zápis/záznam zo školenia • smernica/manuál o dobrovoľníckom programe 	
B.7.1. Organizácia má vypracovaný systém zaškolenia a prípravy dobrovoľníkov a dobrovoľníčok na jednotlivé dobrovoľnícke pozície.		<ul style="list-style-type: none"> • prezenčná listina zo školenia • plán vzdelávania • interná smernica • zápis/záznam zo školenia • smernica/manuál o dobrovoľníckom programe 	
C.7.1. V organizácii existuje ponuka ďalšieho vzdelávania dobrovoľníkov a dobrovoľníčok súvisiacich s výkonom dobrovoľníckej činnosti a ich osobným rozvojom a kompetenciami.		<ul style="list-style-type: none"> • interná ponuka vzdelávania pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky • ponuka účasti na odborných seminároch, konferenciách, školeniach a pod. • popis systému rozvoja kompetencií dobrovoľníkov a dobrovoľníčok • obsah školenia/výcviku dobrovoľníkov/dobrovoľníčok • manuál dobrovoľníka/dobrovoľníčky • manuál dobrovoľníckeho programu 	

8. KOMUNIKÁCIA A PODPORA

ORGANIZÁCIA AKTÍVNE KOMUNIKUJE S DOBROVOLNÍKMI A DOBROVOLNÍČKAMI A POSKYTUJE IM POTREBNÚ PODPORU PRI VYKONÁVANÍ DOBROVOLNÍCKEJ ČINNOSTI.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.8.1. Organizácia udržiava aktívnu a pravidelnú komunikáciu s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami.		<ul style="list-style-type: none"> • záznam z komunikácie (emaily, pravidelné osobné stretnutia a pod.) • spracovaný systém komunikácie 	
A.8.2. Dobrovoľník/dobrovoľníčka je pred začiatkom výkonu dobrovoľníckej činnosti oboznámený/oboznámená s možnosťami podpory a vie, na koho sa v tejto oblasti v organizácii obrátiť.		<ul style="list-style-type: none"> • záznam z pracovného stretnutia/vstupného pohovoru/ prípravy/školenia 	
B.8.1. Organizácia poskytuje dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam podporu formou pravidelných individuálnych a/alebo skupinových stretnutí.		<ul style="list-style-type: none"> • prezenčné listiny zo stretnutí • záznamy zo stretnutí • fotodokumentácia zo stretnutí 	
C.8.1. Organizácia má vypracovaný systém podpory pre všetkých dobrovoľníkov a dobrovoľníčky s definovanými možnosťami. Existuje ponuka individuálnej a/alebo skupinovej podpory a supervíznych stretnutí pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky pracujúcich s klientmi a klientkami.		<ul style="list-style-type: none"> • písomná dokumentácia organizácie (definovaní konkrétni poskytovatelia podporných stretnutí), • záznam zo supervíznych stretnutí alebo iných foriem podpory s danými dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami 	
C.8.2. Osoba poverená poskytovaním podpory má adekvátne vzdelanie, (resp. absolvovala tréningy a kurzy zamerané na túto činnosť).		<ul style="list-style-type: none"> • potvrdenie/osvedčenie o ukončenom vzdelaní, absolvovanom školení/kurze 	

9. OCENENIE A UZNANIE

ORGANIZÁCIA NEFORMÁLNE A FORMÁLNE OCEŇUJE DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČKY A ICH PRÍNOS PRE ORGANIZÁCIU, KLIENTOV/KLIENTKY A KOMUNITU.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.9.1. Organizácia poskytuje dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam neformálne, osobné poďakovanie a ocenenie za ich dobrovoľnícku činnosť.		<ul style="list-style-type: none">• príklady osobného poďakovania (napr. osobne, cez mail, facebook)	
A.9.2. Organizácia vydáva dobrovoľníkom/ dobrovoľníčkam písomné potvrdenie o dobrovoľníckej činnosti, ak o to požiadajú.		<ul style="list-style-type: none">• vydané potvrdenie	
B.9.1. Organizácia verejne oceňuje dobrovoľníkov a dobrovoľníčky.		<ul style="list-style-type: none">• zverejnenie poďakovania v newsletteri, vo výročnej správe, v publikáciách organizácie, na webovej stránke, facebooku• nominačný hárok – navrhnutie dobrovoľníka/ dobrovoľníčky na ocenenie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok (napr. Srdce na dlani a pod.)	
C.9.1. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky majú možnosť zúčastniť sa na formálnych a neformálnych podujatiach nesúvisiacich s výkonom ich práce, ktoré organizácia realizuje.		<ul style="list-style-type: none">• pozvánky na podujatia• evidencia komunikácie s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami• evidencia podujatí• prezenčné listiny• fotodokumentácia	

10. EVIDENCIA A DOKUMENTÁCIA

ORGANIZÁCIA MÁ VYTVORENÝ FUNKČNÝ SYSTÉM EVIDENCIE DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK A DOKUMENTÁCIU K DOBROVOLNÍCKEMU PROGRAMU.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.10.1. Osobné údaje dobrovolníkov a dobrovolníčok sú chránené v súlade s aktuálnymi právnymi predpismi a sú poskytované iným osobám iba so súhlasom dobrovolníkov a dobrovolníčok. Dokumentácia k dobrovoľníckemu programu obsahujúca osobné údaje dobrovolníkov a dobrovolníčok je uchovávaná tak, aby nebola voľne prístupná.		<ul style="list-style-type: none">• čestné vyhlásenie organizácie• interná smernica	
A.10.2. Organizácia má zavedený systém evidencie dobrovolníkov a dobrovolníčok v organizácii.		<ul style="list-style-type: none">• konkrétna dokumentácia k evidencii	
B.10.1. Organizácia má zavedený systém evidencie dobrovoľnícky odpracovaných hodín.		<ul style="list-style-type: none">• konkrétna dokumentácia k evidencii	
C.10.1. Organizácia má zavedený systém dokumentácie k dobrovoľníckemu programu obsahujúci napríklad: <ul style="list-style-type: none">• záznamy o osobných údajoch dobrovolníkov a dobrovolníčok,• zmluvy s dobrovolníkmi a dobrovolníčkami,• záznamy z výberov dobrovolníkov a dobrovolníčok,• prezenčné listiny a záznamy zo školení a tréningov,• prezenčné listiny a záznamy z podporných a supervíznych stretnutí,• záznamy z individuálnych rozhovorov,• záznamy zo stretnutí dobrovolníkov a dobrovolníčok s klientmi a klientkami,• osvedčenia, potvrdenia a odporúčania vydané dobrovolníkom a dobrovolníčkam.		<ul style="list-style-type: none">• konkrétna dokumentácia k dobrovoľníckemu programu	

11. HODNOTENIE

Organizácia má zavedený SYSTÉM HODNOTENIA DOBROVOLNÍCKEHO PROGRAMU.

Indikátor	Splnenie	Príklady spôsobov preukázania splnenia indikátora	Vysvetlenie
A.11.1. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky majú v priebehu ich činnosti a pri ukončení spolupráce vytvorené príležitosti na poskytovanie spätnej väzby/hodnotenia vo vzťahu k dobrovoľníckemu programu.		<ul style="list-style-type: none">• záznamy z neformálnych a formálnych stretnutí• záznamy zo supervíznych stretnutí• dotazníky spätnej väzby pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky• záznamy z individuálnych rozhovorov s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami	
B.11.1. Organizácia získava spätnú väzbu vo vzťahu k dobrovoľníckemu programu od vedenia organizácie, jej pracovníkov a pracovníčok, členov a členiek, klientov a klientok.		<ul style="list-style-type: none">• záznamy z neformálnych a formálnych stretnutí a porád• záznamy zo supervíznych stretnutí• dotazníky spätnej väzby pre vedenie organizácie, pracovníkov a pracovníčky, členov a členky, klientov a klientky• záznamy z rozhovorov s pracovníkmi a pracovníčkami, klientmi a klientkami	
C.11.1. Organizácia v pravidelných intervaloch realizuje kvantitatívne a kvalitatívne hodnotenie dobrovoľníckeho programu (vyhodnocuje počet zapojených dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, počet odpracovaných hodín, náklady na fungovanie dobrovoľníckeho programu, spätné väzby od dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, vedenia, pracovníkov a pracovníčok a pod.).		<ul style="list-style-type: none">• záznam/správa z hodnotenia• výročná správa	

ODPORÚČANIA NA PRÁCU S MLÁDEŽOU V OBLASTI DOBROVOLNÍCTVA

Stratégia Slovenskej republiky pre mládež na roky 2014 až 2020 uvádza, že dobrovoľníctvo je pre mladých ľudí „dôležité z hľadiska ich osobného rozvoja, vzdelávacej mobility, konkurencieschopnosti, sociálnej súdržnosti a občianstva. Dobrovoľníctvo mládeže tiež silne prispieva k medzigeneračnej solidarite“.

Pojem mladí ľudia na Slovensku upravuje Zákon č. 282/2008 Z. z. o podpore práce s mládežou. Ten ich definuje ako osoby, ktoré dovŕšili vek najviac 30 rokov. *mládežnícky dobrovoľník*, v ponímaní tohto zákona, je štátny občan Slovenskej republiky, občan iného členského štátu Európskej únie alebo občan tretieho štátu (ktorý nie je členským štátom EÚ), ktorý dovŕšil vek **najmenej 15 rokov a najviac 30 rokov** a je bezúhonný.

Dôležitým pojmom, s ktorým sa ešte budeme stretávať, sú *mladí ľudia s nedostatkom príležitostí*. Tých definuje Iuventa – Slovenský inštitút mládeže takto: „Mládež s nedostatkom príležitostí je taká mládež, ktorá z rôznych dôvodov nemá na svoj osobnostný rozvoj rovnaké podmienky ako väčšina mládeže v spoločnosti. Nedostatok príležitostí môže byť spôsobený vzdelanostným, sociálnym, kultúrnym, zdravotným (fyzickým a psychologickým), ekonomickým alebo geografickým znevýhodnením.“ (www.iuventa.sk)

Mohli by sme predpokladať, že práca s mladými dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami sa principiálne nelíši od práce s akoukoľvek inou cieľovou skupinou dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, avšak nie je to celkom tak. Pokiaľ chcete s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami z radov mladých ľudí pracovať naozaj kvalitne, niektoré body manažmentu dobrovoľníctva vo vašej organizácii si budú vyžadovať omnoho väčšiu pozornosť. Teda, pokiaľ vám naozaj záleží na skvalitňovaní a na čo najväčšom využití potenciálu vzájomnej spolupráce s touto výnimočnou cieľovou skupinou.

Na základe našich skúseností, odbornej literatúry a výsledkov prieskumu medzi expertmi a expertkami v oblasti dobrovoľníctva a medzi mladými ľuďmi sme formulovali niekoľko **odporúčaní týkajúcich sa práce s mládežou v oblasti dobrovoľníctva**:

- **NOVÉ TECHNOLOGIE.** Pri práci s mladými ľuďmi v oblasti dobrovoľníctva je nevyhnutné využívať nové informačné a komunikačné technológie, sociálne siete, internet, virtuálne dobrovoľnícke príležitosti.
- **MOTIVÁCIA.** Mladí ľudia môžu rýchlejšie stratiť motiváciu, preto je vhodné ich častejšie povzbudzovať, byť s nimi viac v kontakte, ale tiež ponúkať im formálne uznanie prínosov ich dobrovoľníckej aktivity, potvrdenia, certifikáty či odporúčania do zamestnania.
- **PRÍNOSY.** Dobrovoľnícka príležitosť by mala mladým ľuďom umožniť učiť sa prostredníctvom priamej skúsenosti a využiť prínosy z dobrovoľníctva pre svoj ďalší osobný a profesionálny rozvoj.
- **DOSTUPNOSŤ.** Informácie o dobrovoľníckych príležitostiach, ale aj samotné dobrovoľnícke príležitosti by mali byť pre mladých ľudí ľahko dostupné.
- **FLEXIBILITA A RÔZNORODOSŤ.** Rôznorodosť a flexibilitu je potrebné zachovať pri type dobrovoľníckych aktivít, ale i v „hĺbke“ záväzku, úrovni zodpovednosti, časovom rozsahu. Dôležitá je ponuka krátkodobých, aj jednorazových aktivít. Mladí ľudia by mali mať priestor, aby aj oni mohli prispievať svojimi nápadmi.
- **NEFORMÁLNOŠŤ.** Pri práci s mladými dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami je potrebné vytvoriť neformálnu atmosféru, uvoľnené prostredie, príležitosť zúčastňovať sa rôznych podujatí, možnosť vytvoriť si nové priateľstvá. Dobrovoľníctvo by malo byť pre mladých ľudí zábavou.
- **ŠPECIFICKÉ POTREBY.** V prípade, že organizácia pracuje s mladými ľuďmi s nedostatkom príležitostí, je potrebné pri ponuke dobrovoľníckych aktivít a ich vykonávaní zohľadniť ich špecifické potreby a sociálnu situáciu (nároky na čas, dochádzku, otázku dostupnosti, prípadne potrebu asistencie).

Autorský tím štandardov:

Vedúca tímu: doc. PhDr. Alžbeta Brozmanová Gregorová, PhD.

Členky a člen tímu: Ing. Ida Adolfová
Ing. Martina Barancová Paulíková
Mgr. Zuzana Bielešová
Mgr. Ľubomíra Gregorová
Mgr. Jana Matejzelová
Mgr. Roman Mojš
Mgr. Alžbeta Mračková
Mgr. Lucia Rossová
Bc. Barbora Sujová
hDr. Michaela Šavrnichová, PhD.
Mgr. Jana Šolcová, PhD.

Recenzentky: Mgr. Lenka Černá
Ing. Beata Hirt
doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.

Jazyková korektúra: Mgr. Martina Kubealaková, PhD.

Vydalo: Centrum dobrovoľníctva a Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií

Rok vydania: 2014

Miesto vydania: Banská Bystrica

Elektronickú verziu manuálu, formulár na overenie štandardov a kompletnú publikáciu o procese tvorby štandardov nájdete na stránke www.centrumdobrovolnictva.sk alebo www.dobrovolnickecentra.sk.

Centrum dobrovoľníctva, cd@centrumdobrovolnictva.sk.

Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií, platforma@dobrovolnickecentra.sk.

Štandardy sú výstupom projektu realizovaného v rámci programu Priority mládežníckej politiky financovaného Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky.

