

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**

**PROCES TVORBY A VÝSTUPY**

**Alžbeta Brozmanová Gregorová et al.**

Banská Bystrica 2014



Alžbeta Brozmanová Gregorová – Ida Adolfová – Martina Barancová Paulíková –  
Zuzana Bielešová – Ľubomíra Gregorová – Jana Matejzelová – Roman Mojš – Alžbeta Mračková –  
Lucia Rossová – Barbora Sujová – Michaela Šavrnichová – Jana Šolcová

## **ŠTANDARDY KVALITY MANAŽMENTU DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK A ODPORÚČANIA NA PRÁCU S MLÁDEŽOU V OBLASTI DOBROVOLNÍCTVA**

### **Proces tvorby a výstupy**

1. vyd. – Banská Bystrica:  
Centrum dobrovol'níctva a Platforma dobrovol'nických centier a organizácií, 2014. – 28 s.

Recenzovali:

Mgr. Lenka Černá

Ing. Beata Hirt

doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.

© autorky a autor, 2014

Návrh obálky a grafika: Žaneta Murgašová, [www.zmdesign.eu](http://www.zmdesign.eu)

Editorka: Alžbeta Brozmanová Gregorová

© Centrum dobrovol'níctva a Platforma dobrovol'nických centier a organizácií

## Obsah

Úvod .....	5
Postup tvorby štandardov a odporúčaní a výstupy z jednotlivých fáz .....	7
Postup sebahodnotenia a externého hodnotenia organizácií .....	17
Štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok .....	19
Odporúčania na prácu s mládežou v oblasti dobrovoľníctva .....	23

## Úvod

Štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a odporúčania na prácu s mládežou v oblasti dobrovoľníctva vychádzajú z dvoch aktuálnych dokumentov, ktoré sa venujú dobrovoľníctvu na Slovensku. Prvým je Program podpory dobrovoľníctva a dobrovoľníckych centier prijatý pod gesciou splnomocnenca vlády Slovenskej republiky pre rozvoj občianskej spoločnosti v roku 2012 a druhým je Stratégia Slovenskej republiky pre mládež na roky 2013 až 2020. Oba dokumenty kladú dôraz na rozvoj dobrovoľníctva a dobrovoľníckych príležitostí pre rôznorodé cieľové skupiny. Jedným zo základných predpokladov dosahovania tohto cieľa je vytváranie dobrovoľníckych príležitostí, ktoré budú reagovať na aktuálne potreby ľudí a komúnit a trendy v oblasti dobrovoľníctva.

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 komúnit 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.<sup>1</sup>

### 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 Zákom 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.

---

<sup>1</sup> [www.dzrucnosti.dobrovolnickecentra.sk](http://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.<sup>2</sup>

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 Gregorovej. Cieľom predloženej publikácie je informovať o jednotlivých východiskách a procese tvorby štandardov a odporúčaní a zároveň predstaviť samotné štandardy a systém sebahodnotenia a externého hodnotenia organizácií.

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.

---

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

## **1. POSTUP TVORBY ŠTANDARDOV A ODPORÚČANÍ A VÝSTUPY Z JEDNOTLIVÝCH FÁZ**

Postup tvorby štandardov kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a odporúčaní na prácu s mládežou v oblasti dobrovoľníctva pozostával z týchto krokov:

1. Zostavenie autorského tímu a oslovenie recenzentiek
2. Analýza zahraničných príkladov štandardov v oblasti dobrovoľníctva a práce s mládežou
3. Prieskum medzi expertmi a expertkami
4. Osobné stretnutie tímu a prvá fáza tvorby štandardov a odporúčaní
5. Prieskum medzi mladými ľuďmi
6. Druhé stretnutie tímu a druhá fáza tvorby štandardov a odporúčaní
7. Pilotné overovanie štandardov
8. Tretie stretnutie tímu a tretia fáza tvorby štandardov a odporúčaní
9. Finalizácia štandardov a odporúčaní a jednotlivých výstupov

V ďalšej časti uvádzame stručný popis jednotlivých fáz a výstupov z týchto fáz.

### **1.1. ZOSTAVENIE AUTORSKÉHO TÍMU A OSLOVENIE RECENZENTIEK**

Prvým krokom bolo zostavenie autorského tímu. Pre účasť v autorskom tíme sme oslovili jednak odborníkov a odborníčky, ktoré sa venujú téme dobrovoľníctva v praxi, ale aj na akademickej pôde a ktorí/ktoré majú niekoľkoročné skúsenosti v práci s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami v rámci rôznych typov organizácií a v rozličných oblastiach. Členkami tímu boli aj dve zástupkyne mládeže, ktoré majú niekoľkoročné skúsenosti ako aktívne dobrovoľníčky. Autorský tím štandardov pracoval v zložení: Alžbeta Brozmanová Gregorová (Centrum dobrovoľníctva a Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici), Ida Adolfová (Komunitná nadácia Zdravé mesto), Martina Barancová Paulíková (Slatinka), Zuzana Bielešová (zástupkyňa mládeže), Lubomíra Gregorová (SZČO, školiteľka v oblasti manažmentu, externá spolupracovníčka Centra dobrovoľníctva), Jana Matejzelová (Centrum dobrovoľníctva), Roman Mojš (SZČO, školiteľ, externý spolupracovník Centra dobrovoľníctva v oblasti vzdelávania a supervízie koordinátorov dobrovoľníctva a dobrovoľníkov a dobrovoľníčok), Alžbeta Mračková (Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií), Lucia Rossová (Iuventa – Slovenský inštitút mládeže), Barbora Sujová (zástupkyňa mládeže), Michaela Šavrnochová (Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici), Jana Šolcová (OZ Pathfinder a Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici). Autorský tím na tvorbe štandardov pracoval v priebehu troch osobných stretnutí a mimo týchto stretnutí komunikoval prostredníctvom emailovej komunikácie a zdieľaného priestoru.

Spolu s autorským tímom sme oslovili s ponukou na spoluprácu recenzentky: Lenku Černú (Dobrovoľnícke centrum Ústí nad Labem), Beatu Hirt (Komunitná nadácia Zdravé mesto) a Tatianu Matulayovú (Wyższa Szkoła Inżynieryjno-Ekonomiczna w Rzeszowie, Poľsko). Recenzentky boli zapojené do konzultácií od začiatku procesu tvorby štandardov. Zúčastnili sa tiež prieskumu medzi expertmi a expertkami.

### **1.2. ANALÝZA ZAHRAJNÝCH PRÍKLADOV ŠTANDARDOV V OBLASTI DOBROVOĽNÍCTVA A PRÁCE S MLÁDEŽOU**

Prvým východiskom pre tvorbu štandardov kvality manažmentu dobrovoľníctva a odporúčaní na prácu s mládežou boli zahraničné štandardy týkajúce sa manažmentu dobrovoľníctva a práce s mládežou. Pri analýze týchto dokumentov spolupracovali aj dobrovoľník a dobrovoľníčka na Európskej dobrovoľníckej službe Daniel Cobo Castro a Adina Lionte.

## Analýza štandardov bola zameraná na:

1. obsahovú stránku, t. j. ktoré body sú v manažmente dobrovoľníkov a dobrovoľníčok považované za kľúčové;
2. formu štandardov, t. j. ako sú koncipované jednotlivé štandardy, indikátory a aký je systém ich overovania.

## Analyzovali sme tieto dokumenty:

- Investing in Volunteers. Quality standard for organisations that involve volunteers. NCVO, Volunteer Scotland, WCVA and Volunteer Now. Dostupné na: [www.investinginvolunteers.org.uk](http://www.investinginvolunteers.org.uk)
- Quality Standards Self-Assessment Workbook. Volunteer Centres Ireland
- Local Volunteer Centers Typology. Minimum standards for the member LVCs. The National Network of the Romanian Voluntary Centers
- Quality Award of Association of Dutch Organisations Voluntary Effort
- Volunteering Australia. National Standards for involving volunteers in non-profit organizations, 2001
- National Quality Standards Framework (NQSF) for Youth Work. Dublin, 2010
- Estandares de calidad organizacional. Fundación SES, 2002

## 1.3. Prieskum medzi expertmi a expertkami

Cieľom prieskumu bolo identifikovať kľúčové prvky štandardov manažmentu dobrovoľníctva z pohľadu expertov a expertiek v oblasti dobrovoľníctva. Prieskum prebiehal prostredníctvom pološtruktúrovaného rozhovoru a emailovej komunikácie počas septembra 2014.

Objektom prieskumu boli pracovníci a pracovníčky organizácií s minimálne 5-ročnou praxou v oblasti manažovania dobrovoľníckych programov zahŕňajúcich mladých ľudí v rôznych oblastiach. Celkovo sa do prieskumu zapojilo 25 expertov a expertiek z rôznych organizácií. Do prieskumu sme zaradili aj odborníkov a odborníčky zo zahraničia. Základná charakteristika vzorky prieskumu je v Tabuľke 1, zoznam expertov a expertiek je uvedený v Prílohe A.

Tabuľka 1 Základná charakteristika expertov a expertiek

ROD	muži	6
	ženy	19
VEK	do 30 rokov	4
	30 – 50 rokov	17
	nad 50 rokov	4
POČET ROKOV PRAXE CELKOVO	0 – 10 rokov	6
	10 – 20 rokov	10
	nad 20 rokov	9
POČET ROKOV PRAXE V OBLASTI PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI	0 – 10 rokov	11
	10 – 20 rokov	12
	nad 20 rokov	2
TYP ORGANIZÁCIE PÔSOBENIA	MVO	20
	verejná	4
	súkromná	-
OBLASŤ PÔSOBENIA	umenie a kultúra	2
	šport	2
	rekreácia a realizácia záujmov	2
	vzdelávanie a výskum	9
	zdravie	2

OBLASŤ PÔSOBENIA	sociálne služby pre deti, mládež a rodinu	6
	detské a mládežnícke organizácie	16
	sociálne služby pre ľudí so zdravotným postihnutím a seniorov	2
	sociálne služby pre ďalšie skupiny	1
	prevencia a pomoc v prípade humanitárnych a prírodných katastrof	3
	životné prostredie	4
	rozvoj komunity a bývania	4
	obhajoba záujmov	3
	politika	1
	podpora dobročinnosti, darcovstva a dobrovoľníctva	11
	medzinárodné organizácie	4
	náboženstvo a cirkevné aktivity	6
profesionálne organizácie, komory, zväzy, odbory	-	

### 1.3.1. Kľúčové prvky štandardov kvality manažmentu dobrovoľníctva z pohľadu expertov a expertiek

#### Koordinátor/koordinátorka dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Z pohľadu expertov a expertiek je základným predpokladom na prácu s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami personálne zabezpečenie dobrovoľníckeho programu. Väčšina respondentov a respondentiek poukázala na potrebu koordinátora/koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, ktorého/ktorej pracovná náplň je zrozumiteľná všetkým zamestnancom aj dobrovoľníkom organizácie. Z vyjadrení expertov a expertiek vyplynulo, že koordinátor/koordinátorka dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je osoba, ktorá komunikuje s verejnosťou, predstavuje organizáciu širokej verejnosti, pripravuje a vedie školenia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, hodnotí ich prácu, zároveň koordinuje a navrhuje aktivity organizovaným spôsobom a vytvára priestor na napĺňanie potrieb nielen organizácie a cieľovej skupiny, ale aj reflexiu potrieb, nápadov a myšlienok dobrovoľníka či dobrovoľníčky. Experti a expertky charakterizovali koordinátora/koordinátorku dobrovoľníkov a dobrovoľníčok ako človeka s veľkou dávkou empatie, ktorý vo vzťahu k dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam preferuje individuálny a partnerský prístup a ktorý ich vníma ako súčasť tímu organizácie.

Z osobnostných charakteristík dominovali vlastnosti ako optimizmus, zmysel pre nadšenie, flexibilita, zodpovednosť, vnútorná motivácia (vnímanie svojej práce ako poslania) a zároveň vysoká schopnosť motivovať ostatných, výborné komunikačné zručnosti, tolerancia.

#### Náplň práce dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Podľa expertov a expertiek by mala mať každá organizácia vypracovanú jasnú náplň práce dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Práca by mala byť pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky vhodná. Ide aj o jasné definovanie a nastavenie potrieb, požiadaviek a povinností dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky by mali mať určené konkrétne aktivity, prípadne harmonogram – čo, kedy a aké sú ich povinnosti. Mal by byť vopred určený spôsob komunikácie.

#### Vypracovaný systém podpory dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Organizácia by mala mať vypracovaný program podpory dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Mala by sa zaujímať nielen o „výkon“, ale aj o osobnosť človeka, najmä jeho potreby a budúci rozvoj. Samotnú podporu chápali viacerí experti a expertky vo význame realizovania pravidelných rozhovorov s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami (každý deň, prípadne pri dlhšom pôsobení dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii aspoň raz mesačne), v poskytovaní spätnej väzby, v supervízii,

v prístupe dobrovoľníkov a dobrovoľníčok na porady, k manuálom a iným informáciám v organizácii, v poskytovaní návodov na riešenie prípadných problémov, v poskytovaní informácií o zaužívaných metódach práce pri vykonávaní dobrovoľníckych aktivít. Okrem toho by mala organizácia disponovať potrebným vybavením na prácu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok – vhodné priestorové podmienky, materiálne zabezpečenie, preplácanie nákladov súvisiacich s činnosťou (cestovné, strava, vzdelávacie kurzy).

### **Vypracovaný systém odmeňovania dobrovoľníkov a dobrovoľníčok**

Pravidelné hodnotenie a oceňovanie prínosu práce dobrovoľníkov a dobrovoľníčok bolo ďalším z dôležitých bodov úspešnej spolupráce organizácie s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, na ktorý poukázali experti a expertky. Organizácia by mala oceňovať dobrovoľníkov a dobrovoľníčky formálne aj neformálne, nebrať ich činnosť ako samozrejmosť a mala by mať premyslené možnosti rozvoja ďalšej spolupráce. Viacerí experti a expertky navrhovali pri dlhodobej spolupráci ponúknuť dobrovoľníkovi/dobrovoľníčke možnosť stať sa spoluškoliteľom/spoluškoliteľkou v zlepšovaní programov, zapojiť ich do tvorby programov, ponúknuť im možnosť odborného rastu v podobe školení a ďalšieho vzdelávania. Na podujatia realizované organizáciou by mali byť dobrovoľníci a dobrovoľníčky pozývaní/pozvané ako súčasť tímu organizácie a nie ako dobrovoľníci. Neformálnym ocenením môžu byť pravidelné stretnutia s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, spoločná emailová alebo facebooková skupina posilňujúce vedomie, že „my tam patríme“, tlmočenie pozitívnej spätnej väzby od cieľových skupín, ale aj pohľadnica, telefonát či vianočný darček.

### **Aktívna komunikácia s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami**

Z pohľadu expertov a expertiek je ďalším predpokladom úspešnej spolupráce aktívna komunikácia s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami postavená na otvorenosti, dôvere a zodpovednosti. Organizácia by mala realizovať pravidelné individuálne stretnutia (v prípade potreby skupinové) zamerané na zisťovanie pokrokov a spokojnosti dobrovoľníka/dobrovoľníčky, na ktorých by každá zo strán otvorene hovorila o svojich očakávaniach, potrebách a možnostiach. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky by mali mať možnosť rozprávať o svojich pocitoch, čo prežívajú, aké majú problémy, aby mali stále pocit podpory zo strany organizácie.

### **Monitorovanie motivácie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok**

Z prieskumu vyplynulo, že organizácia by mala priebežne zaisťovať, aby sa naplňali motivačné potreby dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky by mali byť stotožnení/stotožnené s cieľmi organizácie, nemal by nikto za nich rozhodovať, či budú vykonávať dobrovoľnícku činnosť, mali by vidieť zmysel svojej práce. Organizácia by sa mala o dobrovoľníkov a dobrovoľníčky zaujímať, povzbudzovať ich pri práci, aktivizovať a rozvíjať ich talent, vytvárať motivujúce prostredie.

### **Špecifické prvky manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok**

Ďalšou oblasťou, ktorej sme sa venovali, bol priebeh vstupného pohovoru s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou. Podľa expertov a expertiek by mala organizácia pri vstupnom pohovore získať čo najširší obraz o budúcom dobrovoľníkovi a zároveň dobrovoľník by mal získať hneď v úvode dostatok základných informácií o organizácii, o aktuálnych projektoch a o ponúkanej pozícii. Rozhovor by mal prebiehať v neformálnej, príjemnej atmosfére, zároveň nie je vylúčený jeho edukatívny charakter. Niektorí experti a expertky navrhovali overiť si, či deklarované vedomosti a zručnosti uvádzané v životopise dobrovoľník/dobrovoľníčka aj reálne spĺňa. Väčšina expertov a expertiek považovala za veľmi dôležité už počas vstupného pohovoru zistiť motiváciu záujemcu – prečo si vybral dobrovoľníctvo, čo chce robiť, aký je jeho záujem o ponúkané príležitosti, aké sú jeho očakávania, prípadne ciele a vízie do budúcnosti.

Dobrovoľník by mal dostať k dispozícii už pri vstupnom pohovore v písomnej forme presne vymedzenú **pracovnú náplň**, aby si ju mohol preštudovať a v prípade potreby nejasné body skonzultovať s koordinátorom/koordinátorkou dobrovoľníkov a dobrovoľníčok (ešte na vstupnom pohovore, prípadne na školení). Niektorí experti a expertky navrhovali možnosť poskytnúť budúceму dobrovoľníkovi účasť na jednej z dobrovoľníckych aktivít, ktorá sa ho bude týkať.

Z vyjadrení expertov a expertiek vyplynulo, že **školenie dobrovoľníka/dobrovoľníčky** by malo okrem všeobecných informácií o dobrovoľníctve obsahovať aj informácie o dobrovoľníckej práci, v ktorej bude pôsobiť. Malo by byť realizované na začiatku dobrovoľníckych aktivít a byť primerané obsahu a rozsahu dobrovoľníckej činnosti. Väčšina expertov a expertiek sa zhodla na školení „plnom zážitkov a inšpirácií k zmene životného štýlu“ vrátane aktivít zameraných na osobný rozvoj dobrovoľníka/dobrovoľníčky, praktickej participácie, simulačných rozhovorov, riešenia modelových situácií a ukážok prostredia, v ktorom bude budúci dobrovoľník/dobrovoľníčka pôsobiť. Súčasťou školenia by mali byť aj informácie týkajúce sa ochrany zdravia a bezpečnosti pri práci.

### 1.3.2. Význam jednotlivých prvkov manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii z pohľadu expertov a expertiek

V rámci prieskumu sme zisťovali dôležitosť jednotlivých prvkov manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii z pohľadu expertov a expertiek. Odpovede na jednotlivé otázky sú zaznamenané v Tabuľke 2.

**Tabuľka 2 Význam jednotlivých prvkov manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok z pohľadu expertov a expertiek (v %)**

	VEĽMI DÔLEŽITÉ	DÔLEŽITÉ	MENEJ DÔLEŽITÉ	NEDÔLEŽITÉ	NEVIEM POSÚDIŤ
otázka a	92	4	0	0	4
otázka b	72	24	0	0	4
otázka c	36	52	8	0	4
otázka d	88	12	0	0	0
otázka e	12	32	44	12	0
otázka f	52	44	0	0	4
otázka g	20	56	24	0	0
otázka h	4	48	40	4	4
otázka i	48	36	16	0	0
otázka j	44	32	16	4	4
otázka k	64	36	0	0	0

Až 92 % respondentov a respondentiek považuje *prítomnosť kontaktnej osoby pre dobrovoľníkov alebo koordinátora dobrovoľníkov v organizácii* (otázka a) za veľmi dôležité a tento fakt svedčí o tom, že funkcia koordinátora/koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii predstavuje jeden z kľúčových štandardov kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

*Vstupný pohovor s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou* (otázka b) považuje väčšina respondentov (72 %) za veľmi dôležitý, 24 % za dôležitý. Viac ako polovica opýtaných (52 %) považuje *cielené školenie dobrovoľníka/dobrovoľníčky* (otázka c) za dôležité, 36 % za veľmi dôležité a 8 % za menej dôležité. Pri otázke d – *oboznámenie sa s náplňou dobrovoľníckej činnosti pred jej začatím* – až 88 % respondentov hodnotí tento prvok manažmentu za veľmi dôležitý, zvyšných 12 % za dôležitý. 44 % respondentov vníma *uzatvorenie písomnej zmluvy s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou* (otázka e) ako menej dôležité, 32 % ako dôležité, 12 % ako veľmi dôležité a rovnakých 12 % ako nedôležité. Experti považujú *možnosť získať podporu, poradenstvo, supervíziu* (otázka f) za veľmi dôležitý prvok manažmentu (52 %), 44 % za dôležitý. Otázku *existencie manuálu, príručky, etického kódexu pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky* (otázka g) hodnotí viac ako polovica respondentov (56 %) ako dôležitý prvok manažmentu, 20 % ako veľmi dôležitý a 24 % ako menej dôležitý. Takmer polovica respondentov (48 %) považuje *preplácanie nákladov spojených s výkonom dobrovoľníctva* (otázka h) za dôležité, 40 % za menej dôležité a len 4 % hodnotia tento prvok manažmentu ako veľmi dôležitý.

Otázku získania ocenenia, uznania alebo inej nefinančnej odmeny za vykonanú prácu (otázka i) až 48 % respondentov vníma ako veľmi dôležitú, 36 % ako dôležitú a 16 % ako menej dôležitú. Veľmi dôležitým prvkom manažmentu (44 % opýtaných) je z pohľadu expertov a expertiek existencia hodnotenia dobrovoľníckeho programu v organizácii (otázka j), 32 % respondentov vníma tento prvok ako dôležitý, 16 % ako menej dôležitý, 4 % ako nedôležitý a nevedeli posúdiť 4 % z opýtaných. Posledná otázka (k) sa týkala informovanosti ostatných pracovníkov a pracovníčok o role dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii. Až 64 % respondentov považuje tento prvok manažmentu za veľmi dôležitý, 36 % za dôležitý.

### **1.3.3. ŠPECIFICKÉ PRVKY manažmentu DOBROVOĽNÍKOV a DOBROVOĽNÍČOK z RADOV MLÁDEŽE**

Samostatnou oblasťou, ktorej sme sa v rámci nášho prieskumu venovali, bola práca s mladými ľuďmi (do 30 rokov) v dobrovoľníctve. Väčšina expertov a expertiek sa zhodla v tom, že okrem využívania uvedených prvkov manažmentu dobrovoľníctva (napr. pravidelné plánované stretnutia, individuálne rozhovory, školenia, rôzne formy benefitov na ocenenie dobrovoľníckej práce, supervízia) je pri práci s mladými dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami dôležité prispôbiť dobrovoľnícke činnosti možnostiam a schopnostiam mladých ľudí. Zároveň by mali byť primerané veku, prostrediu, z ktorého pochádzajú, a celkovej osobnosti. Na rozdiel od manažmentu iných dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, mladí ľudia môžu rýchlejšie stratiť motiváciu, preto je vhodné ich častejšie povzbudzovať, byť s nimi viac v kontakte, plánovať aktivity krátkodobo, byť viac flexibilný, realizovať dynamické aktivity, ktoré si nevyžadujú dlhodobú a systematickú prípravu, v prípade možnosti ponúkať dobrovoľnícke aktivity súvisiace so štúdiom mladých dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Podľa expertov a expertiek treba „mladých ľudí hýčkať“ – ponúknuť im zaujímavý program, vytvoriť priestor, aby vnímali aktivity viac ako hru a aby aj oni mohli zasahovať a prispievať svojimi nápadmi.

Viacerí experti a expertky odporúčali zamerať sa viac na prácu s novými technológiami, využívať informačné a komunikačné technológie v marketingu, sociálne siete, virtuálne dobrovoľnícke aktivity, prípadne querilla marketing.

### **1.3.4. ŠPECIFICKÉ PRVKY manažmentu PRI PRÁCI S DOBROVOĽNÍKMI a DOBROVOĽNÍČKAMI SO ŠPECIFICKÝMI POTREBAMI**

V prípade, že organizácia pracuje s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami so špecifickými potrebami (napr. ľuďmi so zdravotným postihnutím, nezamestnanými a pod.), mala by podľa vyjadrení expertov a expertiek pri voľbe dobrovoľníckych aktivít zohľadňovať sociálnu situáciu dobrovoľníka/dobrovoľníčky, ale aj jeho/jej špeciálne potreby (nároky na čas, dochádzku, otázku dostupnosti, prípadne potrebu asistencie). Už vopred by mala mať organizácia stanovené, či pri nábore dobrovoľníkov a dobrovoľníčok bude potrebná pomoc psychológa alebo obsah ďalších školení bude prispôsobený potrebám cieľovej skupiny. Aktivity by mali byť zamerané na podporu inklúzie ľudí so špecifickými potrebami, organizácia by mala disponovať „väčším citom“ pri ponúkaní adekvátnej činnosti a priebežne vyhodnocovať, či práca alebo program dobrovoľníkovi/dobrovoľníčke „sadli“.

## **1.4. PRVÉ STRETNUTIE TÍMU a PRVÁ FÁZA TVORBY ŠTANDARDOV a ODPORÚČANÍ**

Cieľom prvého stretnutia (29. 10. 2014) bolo na základe prezentácie záverov z analýzy zahraničných štandardov a záverov z prieskumu medzi expertmi a expertkami navrhnúť formu štandardov a vybrať kľúčové oblasti štandardov relevantné pre slovenské podmienky, rozdeliť úlohy a dohodnúť postup ďalších prác na štandardoch.

Po prezentácii analýzy zahraničných príkladov a záverov z prieskumu sa autorský tím dohodol na základných oblastiach štandardov a ich forme. Tieto východiská boli zároveň podkladom pre rozhodnutie o tom, že dokument bude rozdelený na dve časti:

štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a odporúčania na prácu s mládežou v oblasti dobrovoľníctva. Jednotlivé členky a člen tímu dostali za úlohu rozpracovať vybranú oblasť štandardov, indikátory a spôsoby ich overenia.

## 1.5. DRUHÉ STRETNUTIE TÍMU A DRUHÁ FÁZA TVORBY ŠTANDARDOV A ODPORÚČANÍ

Cieľom druhého stretnutia tímu (18. 11. 2014) bolo skompletizovať jednotlivé štandardy a v rámci stanovených stupňov formulovať indikátory a príklady ich overovania. Členovia a členky tímu na stretnutí pripravili prvú verziu štandardov na pilotné overovanie. Úlohou jednotlivých členiek a člena tímu bolo zrealizovať medzi stretnutiami pilotné overenie štandardov v konkrétnych organizáciách.

## 1.6. PRIESKUM MEDZI MLADÝMI ĽUĎMI

Medzi prvým a tretím stretnutím bol ako ďalšie východisko pre tvorbu štandardov a odporúčaní zrealizovaný prieskum medzi mladými ľuďmi. Cieľom prieskumu bolo zistiť, aké sú očakávania mladých ľudí od dobrovoľníctva a dobrovoľníckych príležitostí. Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníka administrovaného emailami a cez facebookovú stránku Centra dobrovoľníctva.

Vzorku prieskumu tvorilo 125 mladých ľudí, z toho 89 respondentiek a 33 respondentov. Bližšiu charakteristiku poskytuje Tabuľka 3.

**Tabuľka 3 Charakteristika vzorky prieskumu medzi mladými ľuďmi**

rod	vek			lokalita	
	15 – 19	20 – 24	25 – 30	mesto	vidiek
ženy	20	44	25	65	24
muži	11	8	17	33	3
<b>spolu</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>98</b>	<b>27</b>

Z prieskumnej vzorky 125 mladých ľudí sa do dobrovoľníckych aktivít zapojilo 91 % respondentov a respondentiek, zvyšných 9 % v dobrovoľníckych aktivitách neparticipovalo. Mladí ľudia zapojení do dobrovoľníctva mali s dobrovoľníckou aktivitou len veľmi dobrú a dobrú skúsenosť, čo považujeme za pozitívne. Ani jeden respondent/respondentka neuviedol/neuviedla zlú alebo veľmi zlú skúsenosť.

Medzi najviac preferované oblasti vykonávania dobrovoľníckych aktivít našich respondentov a respondentiek patria: detské a mládežnícke organizácie (53 %), umenie a kultúra (49 %), životné prostredie (46 %), vzdelávanie a výskum (44 %), sociálne služby (37 %) a podpora dobročinnosti, darcovstva a dobrovoľníctva (35 %).

Najpreferovanejšími dobrovoľníckymi aktivitami sú u respondentov a respondentiek organizovanie a pomoc pri realizácii aktivít (79 %), organizácia a koordinácia voľnočasových aktivít (41 %), lektorská činnosť, realizácia vzdelávania (37 %) a administratívne činnosti a práca v kancelárii (34 %).

Vo vzťahu k frekvencii a dĺžke vykonávania dobrovoľníckych aktivít sme zistili, že naši respondenti a respondentky preferujú skôr pravidelné zapájanie sa do dobrovoľníckych aktivít (aspoň raz za mesiac by sa zapojilo až 78 % respondentov a respondentiek, pričom až 39 % by preferovalo vykonávania aktivít aspoň raz za týždeň až denne). Do dlhodobých dobrovoľníckych programov sa zapája alebo by sa zapojilo 54 % mladých ľudí, na druhej strane skôr príležitostné dobrovoľnícke aktivity preferuje 46 % respondentov a respondentiek.

Očakávania mladých ľudí pri zapojení sa do dobrovoľníckych aktivít sú prezentované v Tabuľke 4.

**Tabuľka 4 Očakávania mladých ľudí od dobrovoľníctva**

umožňuje mi to učiť sa prostredníctvom priamej skúsenosti	69 %
poskytuje mi to možnosť vytvoriť si nové priateľstvá	68 %
teším sa na podujatia, ktoré sú s tým spojené	65 %
naučí ma to, ako vychádzať s rôznymi typmi ľudí	61 %
dáva mi to príležitosť rozvíjať pracovné zručnosti	56 %
môžem prostredníctvom dobrovoľníctva spoznávať svoje silné stránky	52 %
často skúsenosti z dobrovoľníctva využijem aj v osobnom živote	51 %
cítim sa vďaka dobrovoľníctvu dôležitý/á resp. užitočný/á	48 %
verím, že to, čo venujem druhým/svetu, sa mi vráti	43 %
vytváram si prostredníctvom dobrovoľníckych aktivít kontakty a prepojenia dôležité pre prácu	38 %
vďaka vykonávaniu tejto činnosti mám pocit, že som dobrý človek	30 %
rád/rada pomáham niekomu, lebo sám/sama som bol/a v ťažkej situácii	28 %
poskytuje mi to únik z vlastných problémov	12 %
cítim sa vďaka tomu menej osamelý/á	10 %

Očakávania respondentov a respondentiek od dobrovoľníckej skúsenosti svedčia o tom, že mladí ľudia sa chcú prostredníctvom dobrovoľníctva učiť, rozvíjať si nové zručnosti, spoznávať samých seba a získavať nové skúsenosti, ktoré využijú vo svojom osobnom aj profesionálnom živote. Zároveň je pre nich dôležitý aj sociálny rozmer dobrovoľníctva v zmysle nových priateľstiev a kontaktov a neformálnosť v podobe podujatí, ktoré sú s výkonom dobrovoľníctva spojené. Na druhej strane je pre nich dôležitý aj pocit užitočnosti a reciprocita.

Tieto zistenia svedčia o tom, že u mladej generácie má trend tzv. „sebeckého dobrovoľníctva“ vzrastajúcu tendenciu. Je pre nich dôležité, čo dobrovoľníckou skúsenosťou získajú, aké prínosy bude mať pre nich táto skúsenosť. Tento trend si vyžaduje zároveň zvýšené nároky na profesionalizáciu práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. To dokazujú aj zistenia v ďalšej časti prieskumu.

Očakávania mladých respondentov a respondentiek od organizácií pracujúcich s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami sú prezentované v Tabuľke 5.

<b>Prvky manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok</b>	veľmi dôležité	dôležité	ani dôležité, ani nedôležité	nedôležité	úplne nedôležité	priemer
Prítomnosť kontaktnej osoby pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky	62	26	10	1	1	1,528
Aktívna komunikácia organizácie s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami	44	36	18	2	0	1,776
Vedieť vykonať prácu, ktorú organizácia očakáva	48	31	17	2	2	1,800
Vedieť dôvody ukončenia spolupráce	42	37	19	2	1	1,832
Vedieť, aká je časová náročnosť práce	38	43	17	1	2	1,848
Vedieť presnú náplň práce	36	45	13	4	2	1,928

Prvky manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok	veľmi dôležité	dôležité	ani dôležité, ani nedôležité	nedôležité	úplne nedôležité	priemer
Ostatní ľudia rozumejú role dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii	35	42	16	5	2	1,968
Podpora formou neformálnych stretnutí	24	43	21	11	1	2,224
Ocenenie práce	25	39	24	7	5	2,264
Zaškolenie, príprava	27	33	27	10	2	2,280
Informácie o dobrovoľníctve na stránke/v manuáli	18	36	30	10	6	2,496
Supervízia	19	28	32	15	6	2,616
Preplatenie nákladov spojených s výkonom dobrovoľníctva	17	23	33	19	9	2,800
Potvrdenie o vykonávaní dobrovoľníctva	16	26	24	13	21	2,976
Zmluva o dobrovoľníckej činnosti	10	13	25	19	32	3,480

Z pohľadu mladých ľudí sú najdôležitejšími prvkami manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok existencia kontaktnej osoby, respektíve koordinátora/koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a aktívna komunikácia organizácie s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami.

Dôležité je pre mladých ľudí aj to, aby vedeli, čo od nich organizácia očakáva pri vykonávaní dobrovoľníctva, t. j. aká bude ich náplň práce a časová náročnosť vykonávania aktivít a aby toto očakávanie boli schopní naplniť. Ako dôležité sa tiež ukázalo poznanie dôvodov ukončenia spolupráce s organizáciou.

Väčšina respondentov a respondentiek od organizácie tiež očakáva, že aj jej ostatní pracovníci a pracovníčky budú rozumieť role dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Potrebu vytvoriť pre mladých ľudí neformálne prostredie v organizácii potvrdzuje zistenie, že je pre nich skôr dôležité ocenenie ich práce a podpora formou neformálnych stretnutí a na druhej strane ako najmenej dôležitými sa ukázali existencia zmluvy o dobrovoľníckej činnosti a potvrdenie o vykonávaní dobrovoľníctva.

## 1.7. PILOTNÉ OVEROVANIE ŠTANDARDOV

Prvá verzia štandardov bola pilotne overená v 20 organizáciách fungujúcich na členskom aj klientskom princípe. Zoznam organizácií je uvedený v Prílohe B.

Odporúčania a postrehy z pilotného overovania sa týkali najmä týchto skutočností:

- doplnenie dôkladnejšej inštrukcie na sebahodnotenie a hodnotenie organizácie;
- doplnenie príkladov overovania jednotlivých indikátorov;
- rozloženie indikátorov pri jednotlivých stupňoch;
- návrhy na zmenu, respektíve spresnenie názvu vybraných štandardov;
- potreba zjednodušenia textu.

Za pozitívnu skutočnosť považujeme tiež kladnú spätnú väzbu od organizácií, ktoré prešli pilotným overovaním, na štandardy. Väčšinu organizácií samotný proces sebahodnotenia podľa štandardov podnietil k úvahám o zlepšení svojho systému práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami.

Jedna pracovníčka organizácie napríklad uviedla: „V konečnom dôsledku sa mi štandardy veľmi páčia. Ak budú návodom a nástrojom na skvalitňovanie, tak sú fakt dobré. Sú podrobné, zrozumiteľné, konkrétne.“

Záver z pilotného overovania boli zapracované do aktuálnej podoby štandardov a odporúčaní.

## **1.8. TRETIE STRETNUTIE TÍMU A TRETIA FÁZA TVORBY ŠTANDARDOV a ODPORÚČANÍ**

Na treťom stretnutí tímu (15. 12. 2014) boli prezentované členkami a členom tímu výstupy z pilotného overovania a výstupy z prieskumu medzi mladými ľuďmi. Na základe týchto záverov boli štandardy upravené.

Zároveň sa členovia a členky dohodli na obsahu a forme týchto výstupov:

- propagačný leták pre organizácie o štandardoch;
- propagačný leták pre organizácie o odporúčaníach na prácu s mládežou;
- propagačný leták pre mladých ľudí;
- značka kvality pre organizácie spĺňajúce štandardy kvality manažmentu práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami;
- manuál pre organizácie;
- publikácia o procese tvorby štandardov.

Všetky výstupy sú v tlačenej a elektronickej podobe. Propagačné materiály a manuál pre organizácie boli preložené do anglického jazyka.

Zároveň bol pre overovanie pripravený elektronický PDF dokument, ktorý bude slúžiť na externé hodnotenie a overovanie.

## **1.9. FINALIZÁCIA ŠTANDARDOV a ODPORÚČANÍ a JEDNOTLIVÝCH VÝSTUPOV**

V záverečnej fáze boli štandardy a odporúčania a jednotlivé výstupy vo vzájomnej spolupráci autorského tímu cez zdieľaný priestor sfinalizované.

## 2. POSTUP SEBAHODNOTENIA A EXTERNÉHO HODNOTENIA ORGANIZÁCIÍ

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

- Koordinácia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok
- Právny a etický rámec
- Zdroje
- Začlenenie do tímu
- Náplň práce a profil
- Nábor a výber
- Zaškolenie a príprava
- Komunikácia a podpora
- Ocenenie a uznanie
- Evidencia a dokumentácia
- 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. Odporúčaný je tento postup:**

1. V rámci sebahodnotenia by mala organizácia kriticky zhodnotiť systém práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, reflektovať jeho súčasný stav, silné a slabé stránky. Vhodné je pýtať sa na názor spolupracovníkov a spolupracovníčok, dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, klientov a klientok.
2. Na základe analýzy by mala zhodnotiť naplnenie každého štandardu a jednotlivé indikátory vo všetkých troch úrovniach. Zaznamenať si, či indikátor napĺňa alebo nie. Aj keď nesplní niektorý z nich, samotný proces sebahodnotenia môže byť inšpiráciou, ako zlepšiť prácu s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, či kde sa posunúť v tejto oblasti v budúcnosti.

**V prípade, ak chce organizácia získať značku kvality „S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme!“, je potrebné, aby absolvovala ďalšie kroky:**

3. Po sebahodnotení vyplní elektronickú verziu formulára, ktorú nájde na stránke [www.centrumdobrovolnictva.sk](http://www.centrumdobrovolnictva.sk) alebo [www.dobrovolnickecentra.sk](http://www.dobrovolnickecentra.sk), a zašle ju emailom do Centra dobrovoľníctva ([cd@centrumdobrovolnictva.sk](mailto:cd@centrumdobrovolnictva.sk)) alebo Platformy dobrovoľníckych centier a organizácií ([platfroma@centrumdobrovolnictva.sk](mailto:platfroma@centrumdobrovolnictva.sk)).
4. Pri každom indikátore sú uvedené príklady konkrétnych spôsobov, ktorými môže organizácia preukázať jeho naplnenie. Ak v organizácii existuje iný vhodný spôsob preukázania, môže ho uviesť. Na preukázanie naplnenia stačí uviesť jeden príklad k jednému indikátoru.
5. Indikátory, ktoré sa vzťahujú na jednotlivé štandardy, nemusia byť relevantné pre všetky organizácie. V tomto prípade je dôležité, aby organizácia uviedla jasné dôvody, prečo nie je naplnenie indikátora pre ňu relevantné.
6. Po odoslaní formulára budú organizáciu kontaktovať pracovníčky a pracovníci Centra dobrovoľníctva alebo Platformy dobrovoľníckych centier a vyzvú ju na doplnenie dôkazov ku konkrétnym indikátorom. V prípade potreby si s organizáciou dohodnú osobné stretnutie.
7. Zámerom externého hodnotenia nie je hľadať chyby alebo to, čo v organizácii nefunguje, ale identifikovať príležitosti na zlepšenie.
8. Po úspešnom externom zhodnotení získa organizácia značku kvality „S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme!“ v rámci stupňa, v ktorom preukáže naplnenie jednotlivých indikátorov. Značku kvality organizácia získava na obdobie 3 rokov.

**ZÁKLADNÝ ŠTANDARD** (stupeň A) predstavuje základ, ktorý by mala organizácia spĺňať, ak pracuje alebo chce pracovať s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. V prípade tohto stupňa by mala 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 mala organizácia 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.

### 3. ŠTANDARDY KVALITY manažmentu DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK

#### 1. KOORDINÁCIA DOBROVOLNÍKOV A DOBROVOLNÍČOK

Organizácia má určenú osobu poverenú koordináciou dobrovolníkov a dobrovolníčok.

##### Indikátor

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. Dobrovolníci a dobrovolníčky a pracovníci a pracovníčky organizácie vedia, kto je kľúčovou kontaktnou osobou pre dobrovolníkov a dobrovolníčky.

A.1.2. Osoba zodpovedná za koordináciu dobrovolníkov a dobrovolníčok (spolu)rozhoduje o všetkých otázkach v organizácii, ktoré sa týkajú dobrovolníkov a dobrovolníčok v organizácii.

B.1.1. Osoba, ktorá je zodpovedná za koordináciu dobrovolníkov a dobrovolníčok, má túto činnosť uvedenú v pracovnej zmluve/dohode, jej dodatku alebo zmluve o dobrovoľníckej činnosti.

C.1.1. Osoba, ktorá je zodpovedná za koordináciu dobrovolníkov a dobrovolníčok, 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.

#### 2. PRÁVNÝ A ETICKÝ RÁMEC

Organizácia rešpektuje právny a etický rámec práce s dobrovolníkmi a dobrovolníčkami.

##### Indikátor

A.2.1. Organizácia rozumie definícii dobrovolníka v zmysle zákona o dobrovoľníctve a aplikuje ho v práci s dobrovolníkmi a dobrovolníčkami.

A.2.2. V organizácii sú jasne definované práva a povinnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok a organizácie.

A.2.3. Organizácia zabezpečuje ochranu zdravia a bezpečnosti dobrovolníkov a dobrovolníčok pri výkone ich činnosti.

B.2.1. Organizácia s dobrovolníkmi a dobrovolníčkami uzatvára ústnu alebo písomnú zmluvu o dobrovoľníckej činnosti, ktorej obsahom je minimálne:

- miesto, obsah a trvanie dobrovoľníckej činnosti a označenie prijímateľa dobrovoľníckej činnosti, ak je zmluva uzatvorená s vysielajúcou organizáciou,
- materiálne zabezpečenie dobrovolníka/dobrovolníčky, ak bolo dohodnuté,
- dôvody a spôsob predčasného skončenia dobrovoľníckej činnosti.

Zmluva musí mať vždy písomnú formu, ak ide o dobrovoľnícku činnosť, ktorú bude dobrovolník/dobrovolníčka vykonávať v cudzine.

C.2.1. Organizácia uzatvára pre dobrovolníkov a dobrovolníčky poistenie zodpovednosti za nimi spôsobenú škodu pri vykonávaní dobrovoľníckych aktivít.

C.2.2. Organizácia uzatvára pre dobrovolníkov a dobrovolníčky úrazové poistenie.

#### 3. ZDROJE

Organizácia disponuje materiálnymi a finančnými zdrojmi potrebnými na prácu s dobrovolníkmi a dobrovolníčkami.

##### Indikátor

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.

B.3.1. Organizácia dokáže zabezpečiť krytie nákladov, ktoré vznikajú jej, ako i dobrovolníkom a dobrovolníčkam pri výkone dobrovoľníckych aktivít.

#### Indikátor

C.3.1. Organizácia vopred plánuje a získava zdroje na preplácanie výdavkov, ktoré vznikajú dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam pri výkone aktivít.

C.3.2. Organizácia má vytvorené podmienky pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky bez ohľadu na ich zdravotný, sociálny, ekonomický a iný status.

### 4. ZAČLENENIE DO TÍMU

**Organizácia dobrovoľníkov a dobrovoľníčky vníma ako súčasť organizácie.**

#### Indikátor

A.4.1. Pracovníci a pracovníčky, členovia a členky organizácie sú informovaní/informované o role dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii (existuje minimálne jeden funkčný nástroj na stále informovanie ostatných členov, resp. zamestnancov o dobrovoľníckych aktivitách a dobrovoľníkoch a dobrovoľníčkach).

B.4.1. Pracovníci a pracovníčky organizácie sa spolupodieľajú na tvorbe dobrovoľníckeho programu v organizácii (náplň práce, vytvárajú činnosti pre dobrovoľníkov, dávajú spätnú väzbu, spoluvytvárajú benefity pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky).

C.4.1. Organizácia vytvára dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam podmienky pre účasť na pracovných stretnutiach a poradách zamestnancov za účelom hodnotenia a plánovania aktivít organizácie do budúcnosti.

### 5. NÁPLŇ PRÁCE A PROFIL

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

#### Indikátor

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.

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).

B.5.1. Organizácia pravidelne vytvára rôznorodú ponuku dobrovoľníckych pozícií vhodných pre rôznych záujemcov.

C.5.1. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky majú možnosť navrhnúť a realizovať vlastné aktivity v spolupráci so zamestnancami/zamestnankyňami a členmi/členkami organizácie.

### 6. NÁBOR A VÝBER

**Organizácia má vypracovaný systém komunikácie s uchádzačmi o voľné dobrovoľnícke pozície a spôsob výberu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.**

#### Indikátor

A.6.1. Organizácia má zverejnené jasné informácie o voľných dobrovoľníckych príležitostiach.

A.6.2. Pri komunikácii s uchádzačmi/uchádzačkami o dobrovoľnícku činnosť sú vyjasňované vzájomné očakávania dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a organizácie.

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.

B.6.1. Organizácia má vypracovaný prihlasovací formulár/dotazník pre uchádzačov o dobrovoľnícku pozíciu.

#### Indikátor

B.6.2. Pri výbere dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je analyzovaná ich motivácia pre dobrovoľnícku činnosť.

C.6.1. Organizácia má vytvorený systém výberu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok (dotazníky, pohovor, postup organizácie pri výbere a pod.).

## 7. ZAŠKOLENIE A PRÍPRAVA

**Organizácia má vypracovaný systém zaškolenia a prípravy dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.**

#### Indikátor

A.7.1. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky sú pred začiatkom vykonávania dobrovoľníckej činnosti informovaní/informované o organizácii a o svojej role v nej.

A.7.2. Noví dobrovoľníci a nové dobrovoľníčky sú predstavení/predstavené personálu a klientom/klientkam, s ktorými budú prichádzať do kontaktu.

B.7.1. Organizácia má vypracovaný systém zaškolenia a prípravy dobrovoľníkov a dobrovoľníčok na jednotlivé dobrovoľnícke pozície.

C.7.1. V organizácii existuje ponuka ďalšieho vzdelávania dobrovoľníkov a dobrovoľníčok súvisiacich s výkonom dobrovoľníckej činnosti a ich osobným rozvojom a kompetenciami.

## 8. KOMUNIKÁCIA A PODPORA

**Organizácia aktívne komunikuje s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami a poskytuje im potrebnú podporu pri vykonávaní dobrovoľníckej činnosti.**

#### Indikátor

A.8.1. Organizácia udržiava aktívnu a pravidelnú komunikáciu s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami.

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.

B.8.1. Organizácia poskytuje dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam podporu formou pravidelných individuálnych a/alebo skupinových 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.

C.8.2. Osoba poverená poskytovaním podpory má adekvátne vzdelanie, (resp. absolvovala tréningy a kurzy zamerané na túto činnosť).

## 9. OCENENIE A UZNANIE

**Organizácia neformálne a formálne oceňuje dobrovoľníkov a dobrovoľníčky a ich prínos pre organizáciu, klientov/klientky a komunitu.**

#### Indikátor

A.9.1. Organizácia poskytuje dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam neformálne, osobné poďakovanie a ocenenie za ich dobrovoľnícku činnosť.

A.9.2. Organizácia vydáva dobrovoľníkom/dobrovoľníčkam písomné potvrdenie o dobrovoľníckej činnosti, ak o to požiadajú.

B.9.1. Organizácia verejne oceňuje dobrovoľníkov a dobrovoľníčky.

C.9.1. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky majú možnosť zúčastniť sa na formálnych a neformálnych podujatiach nesúvisiacich s výkonom ich práce, ktoré organizácia realizuje.

## 10. EVIDENCIA A DOKUMENTÁCIA

Organizácia má vytvorený funkčný systém evidencie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a dokumentáciu k dobrovoľníckemu programu.

### Indikátor

A.10.1. Osobné údaje dobrovoľníkov a dobrovoľníčok sú chránené v súlade s aktuálnymi právnymi predpismi a sú poskytované iným osobám iba so súhlasom dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Dokumentácia k dobrovoľníckemu programu obsahujúca osobné údaje dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je uchovávaná tak, aby nebola voľne prístupná.

A.10.2. Organizácia má zavedený systém evidencie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v organizácii.

B.10.1. Organizácia má zavedený systém evidencie dobrovoľnícky odpracovaných hodín.

C.10.1. Organizácia má zavedený systém dokumentácie k dobrovoľníckemu programu obsahujúci napríklad:

- záznamy o osobných údajoch dobrovoľníkov a dobrovoľníčok,
- zmluvy s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami,
- záznamy z výberov dobrovoľníkov a dobrovoľníčok,
- prezenčné listiny a záznamy zo školení a tréningov,
- prezenčné listiny a záznamy z podporných a supervíznych stretnutí,
- záznamy z individuálnych rozhovorov,
- záznamy zo stretnutí dobrovoľníkov a dobrovoľníčok s klientmi a klientkami,
- osvedčenia, potvrdenia a odporúčania vydané dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam.

## 11. HODNOTENIE

Organizácia má zavedený systém hodnotenia dobrovoľníckeho programu.

### Indikátor

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.

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.

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.).

## 4. ODPORÚČANIA NA PRÁCU S MLÁDEŽOU V OBLASTI DOBROVOLNÍCTVA

Vo všeobecnosti platí názor, že súčasní mladí ľudia sú šikovnejší, aktívnejší, rýchlejší či technicky zdatnejší, a preto by spolupráca s touto cieľovou skupinou dobrovoľníkov a dobrovoľníčok mohla znamenať množstvo výhod. Je tomu skutočne tak? Pravdepodobne áno. Predtým, než organizácia začne spolupracovať s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami z radov mladých ľudí, je potrebné zorientovať sa v právnom a sociálnom rámci, zdefinovať, kto vlastne tvorí cieľovú skupinu „mladých“ ľudí a aké faktory môžu vplývať na obojstranne výhodnú spoluprácu.

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](http://www.iuventa.sk))

**Sociálne a kultúrne prekážky:** mladí ľudia čeliaci diskriminácii pre príslušnosť k pohlaviu, etniku, náboženstvu, pre sexuálnu orientáciu, postihnutie atď.; mladí ľudia s obmedzenými sociálnymi zručnosťami alebo asociálnym alebo riskantným sexuálnym správaním; mladí ľudia v zložitých situáciách; (bývalí) mladí delikventi; (bývalí) narkomani a alkoholici; mladí rodičia a/alebo slobodní rodičia; siroty; mladí ľudia z rozvrátených rodín; mladí imigranti, utečenci alebo ich potomkovia; mladí ľudia patriaci k národnostnej alebo etnickej menšine; mladí ľudia s problémami začleniť sa pre jazykovú alebo kultúrnu bariéru.

**Ekonomické prekážky:** mladí ľudia s nízkym životným štandardom, nízkym príjmom, závislí na sociálnej podpore štátu; dlhodobozamestnaní alebo chudobní; mladí ľudia bez domova, zadlžení alebo s finančnými problémami.

**Zdravotné prekážky:** mladí ľudia s mentálnym (intelektovým, kognitívnym postihnutím, poruchami učenia), telesným, sensorickým alebo iným postihnutím; mladí ľudia s chronickými zdravotnými problémami, vážne chorí alebo vážne psychicky chorí.

**Vzdelanostné prekážky:** mladí ľudia s poruchami učenia; neukončenou povinnou školskou dochádzkou; nízkou kvalifikáciou; mladí ľudia so slabými školskými výsledkami.

**Geografické prekážky:** mladí ľudia z odľahlých alebo vidieckych oblastí; mladí ľudia žijúci v okrajových regiónoch; mladí ľudia z problémových mestských častí; mladí ľudia z oblastí s nedostatočnou infraštruktúrou (obmedzená verejná doprava, slabá vybavenosť, málo obývané oblasti).

Je potrebné zdôrazniť, že zákon o podpore práce s mládežou vo svojom §3 ukladá zákaz diskriminácie, kde „... v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania sa zakazuje diskriminácia z dôvodu veku, pohlavia, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, rasy, farby pleti, zdravotného postihnutia, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, príslušnosti k národnostnej menšine, náboženského vyznania alebo viery, odborovej činnosti, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia“.

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. Dobrovoľníctvomládeže tiež silne prispieva k medzigeneračnej solidarite“.

Nesporne veľa pozitív. Aké sú však špecifiká mladých dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a na čo by mala organizácia pri spolupráci s nimi prihliadať?

Na zistenie odpovedí je vhodná napríklad SWOT analýza (SILNÉ a SLABÉ STRÁNKY, PRÍLEŽITOSTI A OHROZENIA). Ako uvádza Mydlíková <sup>3</sup>, napr. originalita, kreativita, zvedavosť, aktivnosť a iniciatívnosť, fyzická zdatnosť, chuť na spoločenský kontakt, perspektíva života, cielavedomosť a radosť zo života, komunikatívnosť sú pozitívnymi stránkami mladých dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Naopak, medzi ich slabé stránky podľa nej patria napríklad nedostatočná zodpovednosť, ľahostajnosť, nezaujemanerosvážnosť. Podľa ďalších zdrojov je to i slabšia vytrvalosť či neschopnosť zaviazat sa a plniť svoj záväzok voči hosťiteľskej organizácii dlhodobo, nižšia miera empatie a sociálnych skúseností. Ohrozeniami sú napríklad strata záujmu najmä pri vykonávaní monotónnej a nezaujímavej dobrovoľníckej práci, pri ktorej mladí dobrovoľníci a dobrovoľníčky v organizáciách často končia vzhľadom na ich nízke skúsenosti a kompetencie. Na základe výsledkov SWOT analýzy v organizácii vo vzťahu k zapojeniu mladých dobrovoľníkov a dobrovoľníčok môže organizácia jasne pomenovať špecifiká mladých ľudí, ktoré by sa mali premietnuť aj do samotných aktivít a procesu manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

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 chce organizácia s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami z radov mladých ľudí pracovať naozaj kvalitne, niektoré body manažmentu dobrovoľníctva si budú vyžadovať omnoho väčšiu pozornosť.

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 „hlbke“ 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.

**NEFORMÁLNOSŤ.** 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).

---

<sup>3</sup> MYDLÍKOVÁ, E. et al.: Dobrovoľníctvo na Slovensku alebo čo si počať s dobrovoľníkom. Bratislava, 2002.

## **Príloha A**

### **Zoznam expertov a expertiek oslovených v prieskume**

1. Jana Andreasová (Nitrianske dobrovoľnícke centrum)
2. Martin Cerovský (21. zbor Korčín, skauting)
3. Silvia Cochová (Slovenský skauting)
4. Lenka Černá (Dobrovoľnícke centrum Ústí nad Labem)
5. Darina Čierniková (Rada mládeže Žilinského kraja)
6. Jana Dupáková (Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb Sénium)
7. Juliana Hajduková (Prešovské dobrovoľnícke centrum)
8. Mária Hatoková (DS Vríba)
9. Andrea Hlásna (ICM, Kontakt – Levice)
10. Monika Hučková (Klub Pathfinder Prieskumník, Martin)
11. Regina Laurinyecz (Talentum Foundation for the Support of Volunteering, Maďarsko)
12. Peter Lenčo (Erko)
13. Tatiana Matualyová (Wyższa Szkoła Inżynieryjno-Ekonomiczna w Rzeszowie, Poľsko)
14. Eva Neubauerová (ZKSM, OC Katarínka)
15. Jana Pavlíková (Združenie Slatinka)
16. Jo Peters (Scouting Gelderland, Holandsko)
17. Nicoleta Cris Racolta (Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca, Rumunsko)
18. Christina Rigman (Provobis, Rumunsko)
19. Róbert Sabo (Metodicko-pedagogické centrum v Banskej Bystrici)
20. Miriam Stiskalová (Klub Pathfinder Prieskumník, Prešov)
21. Ondrej Strnád (Centrum voľného času Junior)
22. Eva Ščepková (Enviro Future)
23. Ján Šolc (Klub Pathfinder Prieskumník, Prešov)
24. Eva Tetáková (Návrat, o. z.)
25. Terézia Žitnianska (Erko)

## **Príloha B**

### **Zoznam organizácií, v rámci ktorých bolo realizované pilotné overovanie štandardov**

1. Asociácia sociálnych poradcov a supervízorov
2. Bratislavské dobrovoľnícke centrum
3. Centrum dobrovoľníctva
4. Dobrovoľnícka skupina Vríba
5. Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb Senium
6. Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb Žiar nad Hronom
7. Domov sociálnych služieb Slatinka, Lučenec
8. Envirofuture
9. Erko
10. Greenpeace Slovensko
11. Klub Pathfinder – Prieskumník
12. Komunitná nadácia Zdravé mesto
13. Metodicko-pedagogické centrum v Banskej Bystrici
14. Návrat, o. z.
15. Nitrianske centrum dobrovoľníctva
16. Občianske združenie Mravenisko
17. Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií
18. Rada mládeže Žilinského kraja
19. Združenie Slatinka
20. 89. zbor Cuprum BB (Slovenský skauting)

Názov:	Štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok a odporúčania na prácu s mládežou v oblasti dobrovoľníctva
Podnázov:	Proces tvorby a výstupy
Autorky a autor:	doc. PhDr. Alžbeta Brozmanová Gregorová, PhD. 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 PhDr. Michaela Šavrnochová, PhD. Mgr. Jana Šolcová, PhD.
Jazyková korektúra:	Mgr. Martina Kubealaková, PhD.
Recenzentky:	Mgr. Lenka Černá Ing. Beata Hirt doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.
Náklad:	100 ks
Rozsah:	28 strán
Vydanie:	prvé
Miesto vydania:	Banská Bystrica
Rok vydania:	2014
Vydal:	Centrum dobrovoľníctva a Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií

Elektronickú verziu všetkých výstupov nájdete na stránke [www.centrumdobrovolnictva.sk](http://www.centrumdobrovolnictva.sk) alebo [www.dobrovolnickecentra.sk](http://www.dobrovolnickecentra.sk).

Centrum dobrovoľníctva, [cd@centrumdobrovolnictva.sk](mailto:cd@centrumdobrovolnictva.sk).

Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií, [platforma@dobrovolnickecentra.sk](mailto:platforma@dobrovolnickecentra.sk).

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



