

KOORDINÁTOR/KA DOBROVOLNÍKŮ

Profesní zkouška

1

**ANALÝZA PŘÍNOSU ZAPOJENÍ
DOBROVOLNÍKŮ
TVORBA STRUKTURY ČINNOSTI
DOBROVOLNÍKŮ V ORGANIZACI**

2

**PLÁNOVÁNÍ A PŘÍPRAVA
DOBROVOLNICTVÍ V ORGANIZACI
APLIKACE MANAGEMENTU
DOBROVOLNICTVÍ**

3

**EVALUACE DOBROVOLNICTVÍ V
ORGANIZACI
ZAJIŠŤOVÁNÍ VÍCEZDROJOVÉHO
FINANCOVÁNÍ**

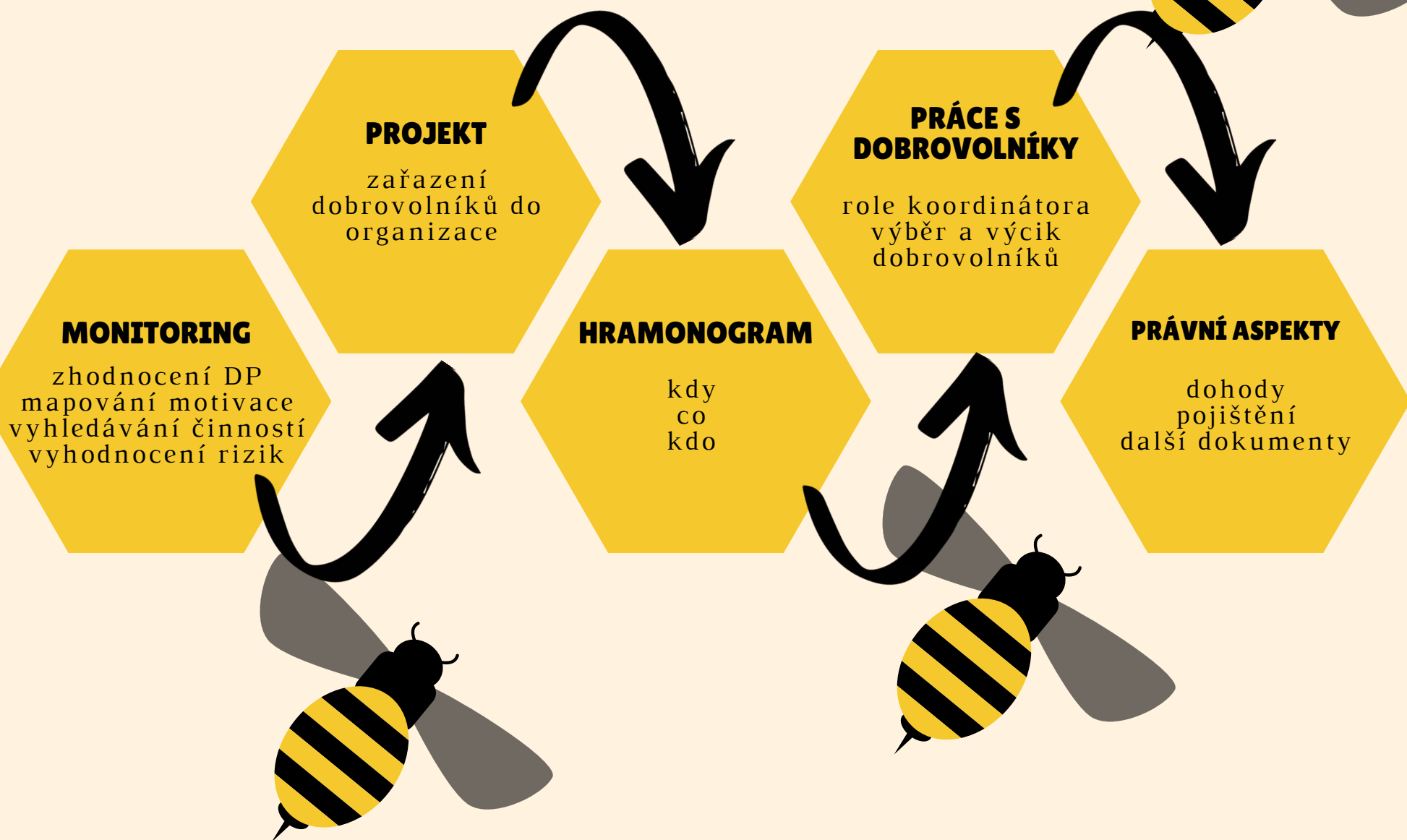
4

**ZAJIŠŤOVÁNÍ MARKETINGU A VZTAHŮ
S VEŘEJNOSTÍ
INDIVIDUÁLNÍ ŘÍZENÍ DOBROVOLNÍKŮ,
MOTIVACE, ROZVOJ, OCEŇOVÁNÍ**

5

**DODRŽOVÁNÍ BEZPEČNOSTI A
HYGIENY PRÁCE
ORIENTACE V ORGANIZAČNÍCH,
ADMINISTRATIVNÍCH A PRÁVNÍCH
ASPEKTECH**

Osnova a samostatná práce k managementu dobrovolnictví



**APLIKACE
MANAGEMENTU
NA MODELOVÝCH
SITUACÍCH**

**OSNOVA A
SAMOSTATNÁ
PRÁCE
MANAGEMENTU**

**EVALUACE
DOBROVOLNICTVÍ
ROZHOVOR
EVALUČNÍ
DOTAZNÍK**

**Dovednosti
materiály
ke zkoušce**

**ORIENTACE V
ORGANIZACNÍCH
ADMINISTRATIVNÍCH
PRÁVNÍCH
ASPEKTECH**

**ZAJIŠTOVÁNÍ
MARKETINGU
LETÁK**

**INDIVIDUÁLNÍ
RÍZENÍ
DOBROVOLNÍKŮ
UKÁZKA
ROZHOVORU**

Koordinátor dobrovolníků

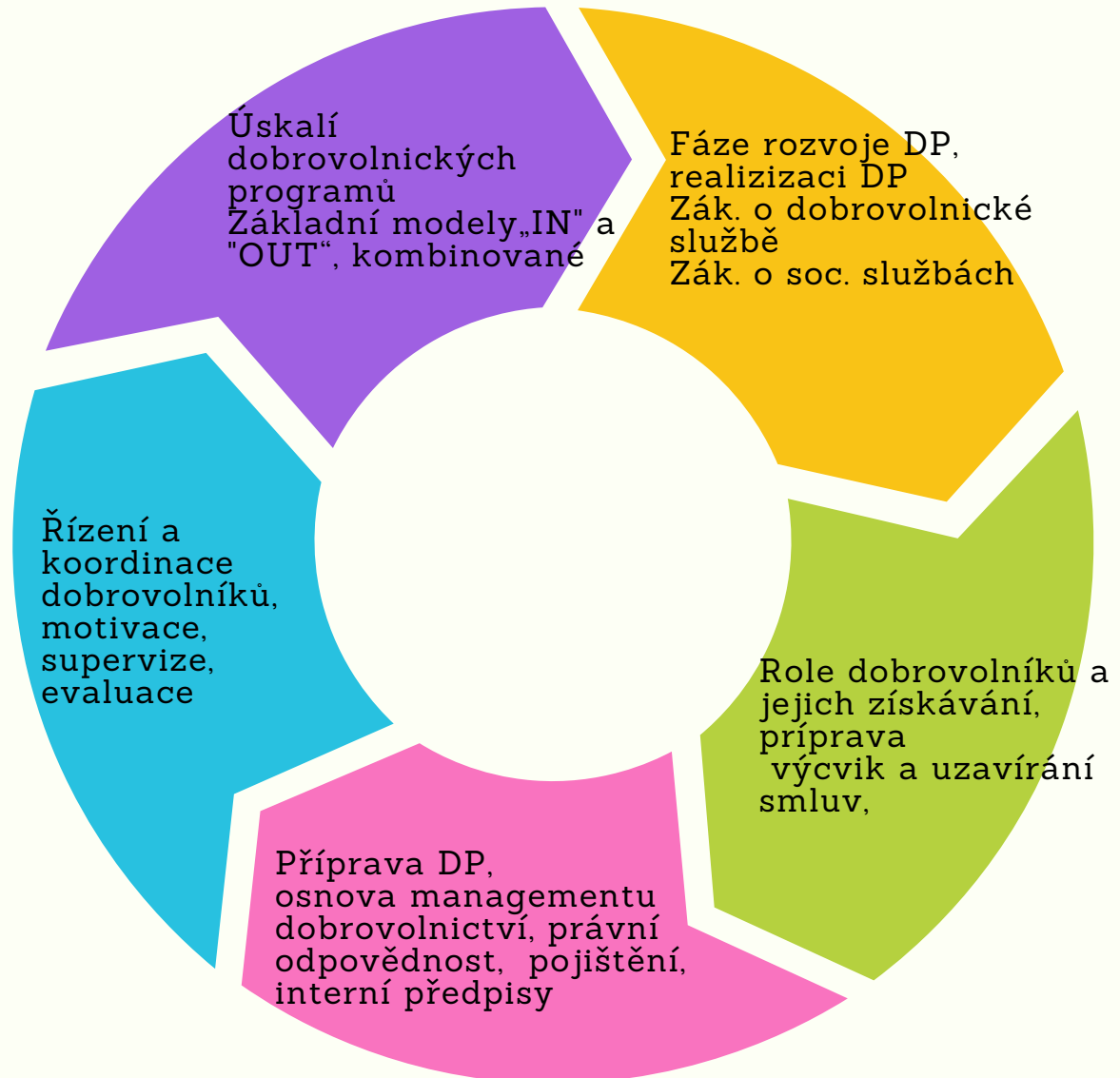
PŘÍNOS
DOBROVOLNÍKŮ

ROLE
KOORDINÁTORA DP

MODEL
DOBROVOLNICTVÍ

REALIZACE
DOBROVOLNICTVÍ

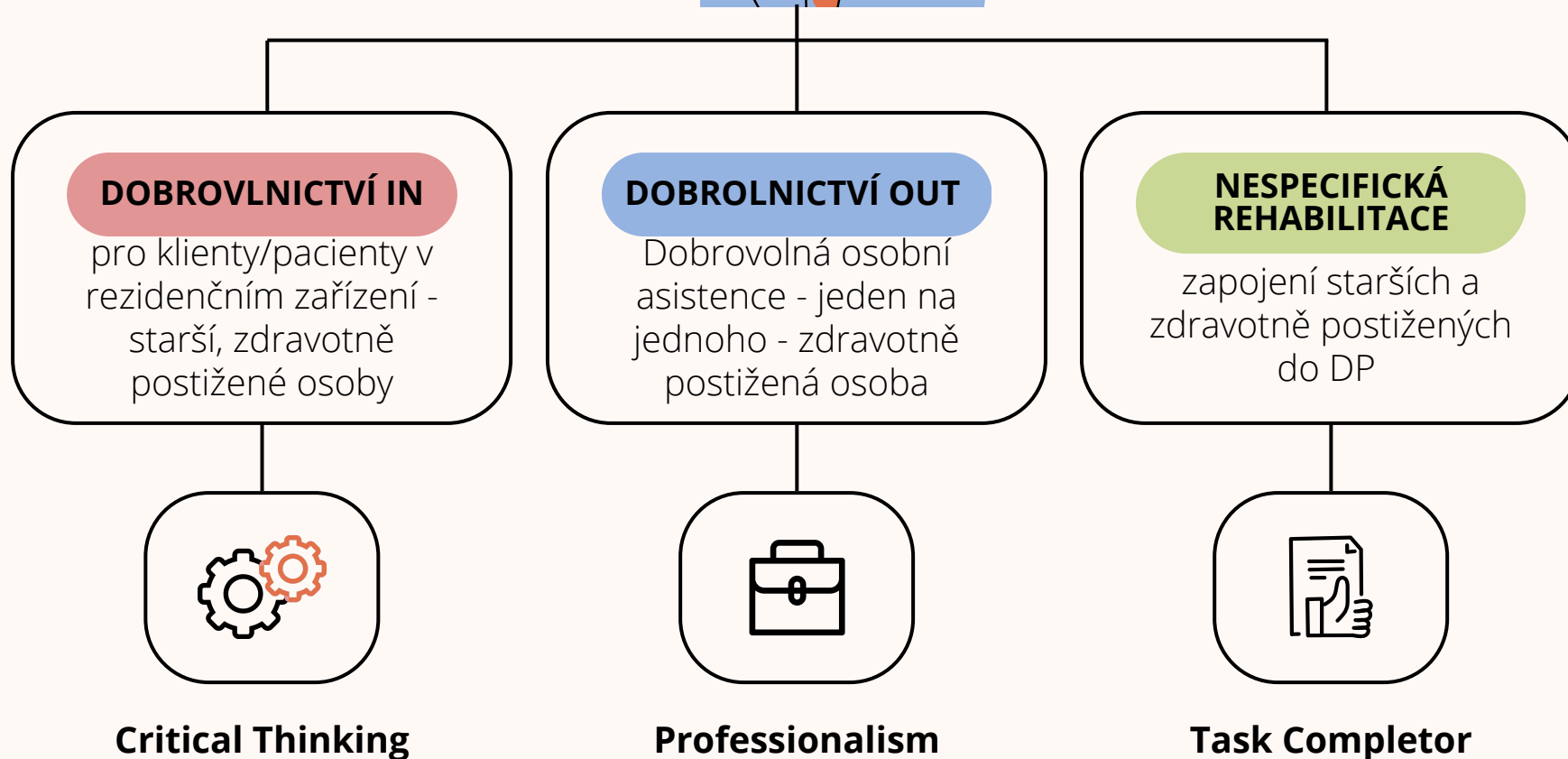
ŘÍZENÍ, MOTIVACE,
SUPERVIZE



Základní modely dobrovolnictví v sociálních službách



Úskalí dobrovolnických programů



**KOORDINÁTOR
DOBROVOLNÍKŮ**

```
graph TD; K((KOORDINÁTOR DOBROVOLNÍKŮ)) --- G1(POPOJUJE DOBROVOLNÍKY A KLIENTY, JEJICH KONTAKTNÍ OSOBU, PRŮVODCEM, PORADCEM); K --- G2(KOORDINUJE DOBROVOLNÍKY: HLEDÁ, VYBÍRÁ, PŘIJÍMÁ, VZDĚLÁVÁ, PLÁNUJE ČINNOST, EVIDUJE, HODNOTÍ); K --- G3(ZAJIŠŤUJE SUPERVIZI, SKUPINOVÁ A INDIVIDUÁLNÍ SETKÁNÍ); K --- G4(MOTIVUJE DOBROVOLNÍKY, PODPORUJE JE A ŘEŠÍ PŘÍPADNÉ PROBLÉMY); K --- G5(PROPAGUJE DP, HLEDÁ FINANCOVÁNÍ A ZDROJE PODPORY); K --- G6(ZJIŠŤUJE POTŘEBY DOBROVOLNICKÉ POMOCI U KLIENTŮ I V ORGANIZACI SAMOTNÉ); K --- G7(VYMEZUJE ROZSAH, OBSAH A CÍL DP, OČEKÁVANÉ VÝSTUPY A CELKOVÝ DOPAD); K --- G8(VYTVÁŘÍ A ŘÍDÍ DP, ZASTUPUJE HO A REPREZENTUJE)
```

PROPOJUJE
DOBROVOLNÍKY A
KLIENTY, JEJICH
KONTAKTNÍ OSOBU,
PRŮVODCEM,
PORADCEM

KOORDINUJE
DOBROVOLNÍKY: HLEDÁ,
VYBÍRÁ, PŘIJÍMÁ,
VZDĚLÁVÁ, PLÁNUJE
ČINNOST, EVIDUJE,
HODNOTÍ

ZAJIŠŤUJE SUPERVIZI,
SKUPINOVÁ A
INDIVIDUÁLNÍ
SETKÁNÍ

MOTIVUJE
DOBROVOLNÍKY,
PODPORUJE JE A ŘEŠÍ
PŘÍPADNÉ PROBLÉMY

PROPAGUJE DP,
HLEDÁ
FINANCOVÁNÍ A
ZDROJE PODPORY

ZJIŠŤUJE POTŘEBY
DOBROVOLNICKÉ
POMOCI U KLIENTŮ I V
ORGANIZACI SAMOTNÉ

VYMEZUJE ROZSAH,
OBSAH A CÍL DP,
OČEKÁVANÉ VÝSTUPY
A CELKOVÝ DOPAD

VYTVÁŘÍ A ŘÍDÍ DP,
ZASTUPUJE HO A
REPREZENTUJE



**rozumí provozu
organizace**



**je komunikativní,
umí jednat s lidmi**



**pružně reaguje na
potřeby dobrovol.,
zaměstnanců,
klientů**

**KDO JE
KOORDINÁTOR
DOBROVOLNÍKŮ?
KLÍČOVÁ POSTAVA**



**nadšení pro věc,
umí strhnout
ostatní**



**empatický,
trpělivý, spolehlivý**

KDO JE DOBROVOLNÍK?

```
graph TD; A((KDO JE DOBROVOLNÍK?)) --- B(ČLOVĚK, KTERÝ DOBROVOLNĚ, BEZ NÁROKU NA ODMĚNU, VĚNUJE SVŮJ ČAS, ZNALOSTI, DOVEDNOSTI A ENERGII); A --- C(S DOBROVOLNÍKY JSOU UZAVŘENY DOHODY VYMEZUJÍCÍ JEJICH PRÁVA A POVINNOSTI); A --- D(JSOU POJIŠTĚNI Z HLEDISKA ZODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU, KTEROU BY MOHLI ZPŮSOBIT); A --- E(JEJICH ČINNOST JE SUPERVIDOVÁNA); A --- F(OBAVY ZAMĚSTNANCŮ Z NOVÉHO A CIZÍHO PRVKU); A --- G(DOBROVOLNÍK MŮŽE POMÁHAT ČLOVĚKU NEBO V ORGANIZACI); A --- H(NEBO NĚJAKÉ PROSPĚŠNÉ VĚCI); A --- I(NĚKOMU, KDO TO POTŘEBUJE)
```

ČLOVĚK, KTERÝ
DOBROVOLNĚ, BEZ
NÁROKU NA ODMĚNU,
VĚNUJE SVŮJ ČAS,
ZNALOSTI, DOVEDNOSTI
A ENERGII

S DOBROVOLNÍKY
JSOU UZAVŘENY
DOHODY VYMEZUJÍCÍ
JEJICH PRÁVA A
POVINNOSTI

JSOU POJIŠTĚNI Z
HLEDISKA
ZODPOVĚDNOSTI ZA
ŠKODU, KTEROU BY
MOHLI ZPŮSOBIT

JEJICH ČINNOST JE
SUPERVIDOVÁNA

OBAVY
ZAMĚSTNANCŮ Z
NOVÉHO A CIZÍHO
PRVKU

DOBROVOLNÍK MŮŽE
POMÁHAT ČLOVĚKU
NEBO V ORGANIZACI

NEBO NĚJAKÉ
PROSPĚŠNÉ VĚCI

NĚKOMU, KDO TO
POTŘEBUJE

 **SMYSLUPLNOST**

jejich počínání

 **NOVÉ POHLEDY**

na řešení problémů

 **POMOC**

při plnění poslání
organizace

CO PŘINÁŠÍ
DOBROVOLNÍK
ORGANIZACI?

 **ZPĚTNOU VAZBU**

zabraňující
stereotypnímu
výkonu

 **LIDSKOST,
TVOŘIVOST**

a propagují
organizaci na
veřejnosti

 **VZTAH**

klientům poskytují
neformální typ
vztahu



JAK POSTUPOVAT PŘI KOORDINACI DOBROVOLNÍKŮ

1

seznámit klienty s možnostmi využití
dobr. pomoci a zjistit, jakou pomoc
potřebují (chtějí využít)

2

Je potřeba s klienty mluvit - dobrovolníci
vykonávají svou činnost z dobré vůle, ve
svém volném čase, není to jejich
povinnost ani druh obživy

3

Dobrovolníci pracují zadarmo -
očekávají alespoň nějakou
pozitivní zpětnou vazbu

4

Jedná se o rovnoprávný a
partnerský vztah, který by měl
přinášet něco pozitivního oběma
stranám

5

Klienti nebudou pouze pasivními
příjemci nějaké pomoci, ale aktivními
partnery a spolupracovníky

Fáze rozvoje DP

Příprava a zavádění dobrovolnického programu do organizace trvá zhruba jeden až dva roky.



1. FÁZE

Podrobné zmapování vstupních podmínek. Porozumění smyslu DP. Hledání vhodné formy spolupráce.

01



2. FÁZE

Stabilizace a začlenění dobrovol. aktivit do chodu zařízení - pocit úlevy, přechod k rutinní praxi. Evaluace 1. fáze

02



3. FÁZE

Zapojení dobrovolnických činností do programů kvality péče. Zhodnocení vkladu DP.

03



Personál systematicky spolupracuje s dobrovolníky a zapojuje je do týmové komplexní péče.

04

FAKTORY ÚSPĚŠNOSTI DP

Poloha a
dostupnost
sociální služby

Příprava
personálu na
aktivní spolupráci
s dobrovol.

Průběžná
informovanost
personálu o DP

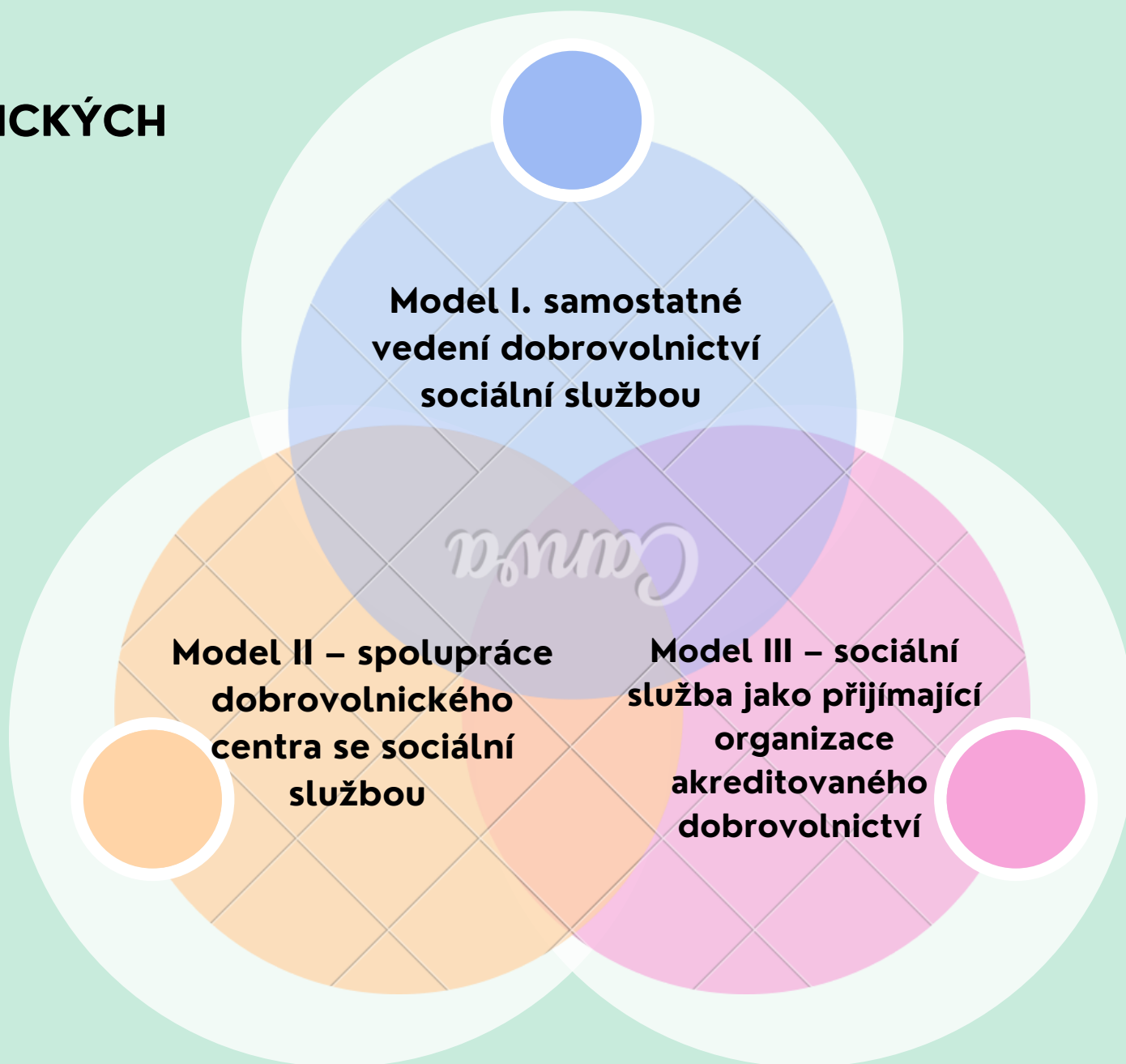
Vytvořit systém
organizace a
koordinace
programu

Osvěta a
propagace
dobrovolnictví k
veřejnosti

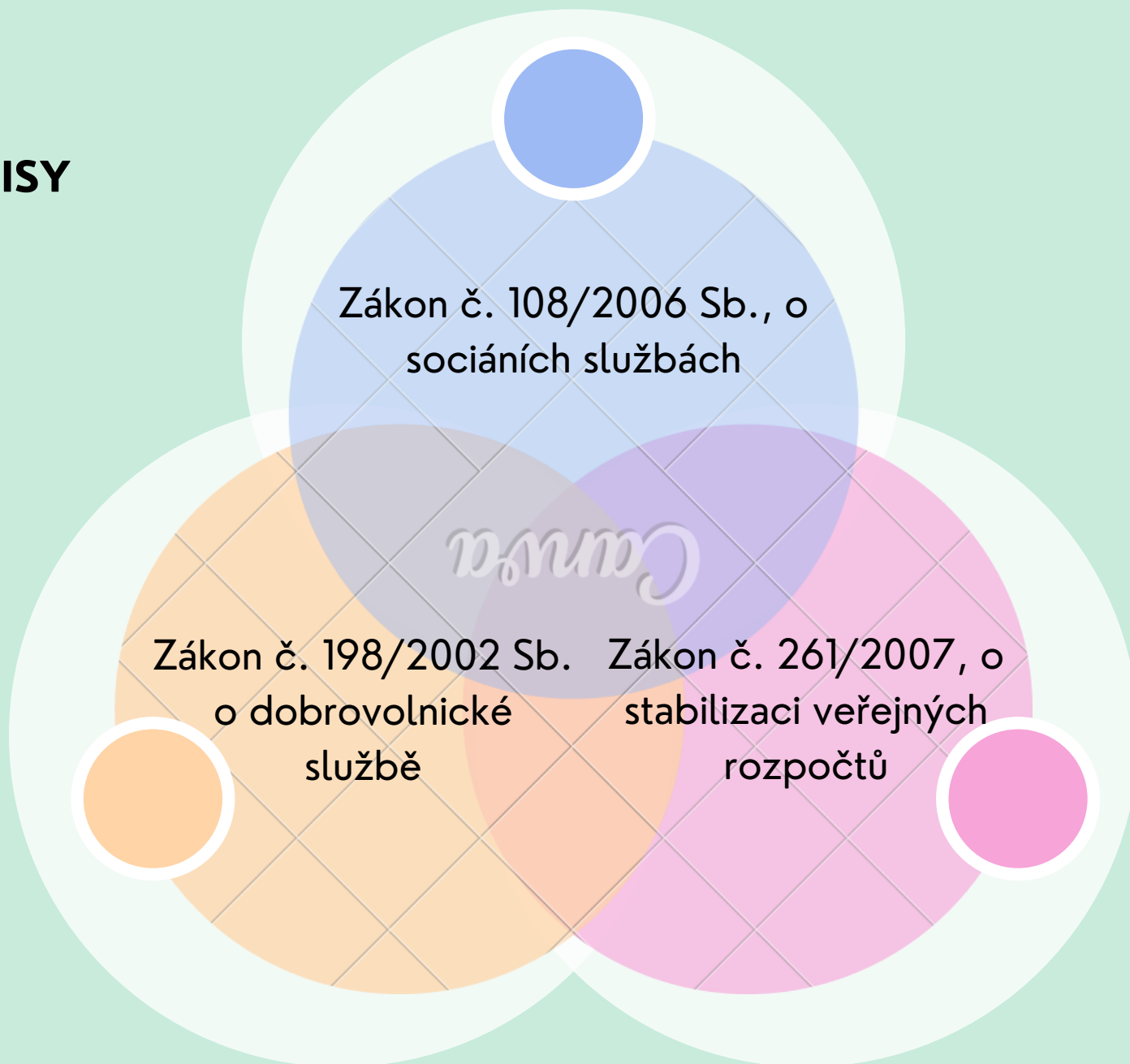
Stanovení cílů
a práce s
potencionální
mi riziky



MODELY DOBROVOLNICKÝCH PROGRAMŮ



LEGISLATIVA
ZÁKONY
INTERNÍ PŘEDPISY
SMĚRNICE





DOKUMENTY PRO DOBROVOLNÍKY



KROK 1

vstupní dotazník,
někde
psychologické
testy



KROK 2

vstupní školení –
BOZP + PO, vnitřní
směrnice, výpis z
RT



KROK 3

Dohoda o
dobrovolné
činnosti, pojištění
za škodu, úrazové



KROK 4

Kodex dobrovolníka –
práva a povinnosti,
mlčenlivost,

PŘÍPRAVA DP

Osnova managementu dobrovolnictví



Právní odpovědnost pojištění



**zákon o dobrovolnické službě
občanský zákoník
pojištění pro kinetoterapii**

POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚRAZU

Dlouhodobé i
krátkodobé pojištění



ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU ZPŮSOBENOU DOBROVOLNÍKOVI

Dlouhodobé i
krátkodobé pojištění



ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU ZPŮSOBENOU ORGANIZACÍ DOBROVOLNÍKEM

Dlouhodobé i
krátkodobé pojištění



NÁBOR A VÝBĚR DOBROVOLNÍKŮ

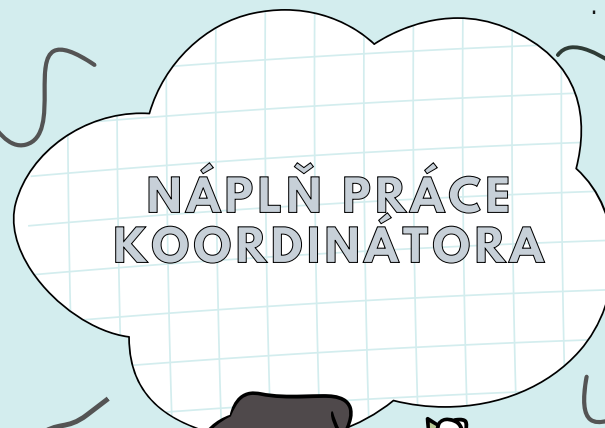
vstupní pohovory se
zájemci o dobrovolnictví

NÁPLŇ ČINNOSTI DOBROVOLNÍKŮ

navazování a udržování
kontaktů se zástupci
oddělení/klinik (kontaktní
osoby), aktualizace potřeb

VEDENÍ DOKUMENTACE

registrace a vedení
databáze dobrovolníků,
organizace a vedení
úvodních školení nových
dobrovolníků



VZDĚLÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ

účast na odborných a
vzdělávacích akcích v
souvislosti s
dobrovolnictvím

SUPERVIZE

•organizace supervizních
setkání a případná účast na
nich

MARKETING A PROPAGACE

•tvorba informačních materiálů
a prezentace dobrovolnictví v
organizaci;

Supervize

Zhodnocení

cílem zhodnocení dosavadních zkušeností s dobrovolníky, včetně mapování „motivace organizace“ k přijetí dobrovolníků a vyhledání a výběr možných činností pro dobrovolníky.

Náplň činnosti

Uspořádat několik setkání s pracovníky v přímé péči - jak se co nejlépe mohou zapojit dobrovol

Rozhovory s klienty

Provést strukturované rozhovory s klienty, od kterých chceme získat informace

Dotazníky

Rozdat zaměstnancům anketní, třeba i anonymní dotazníky s otázkami.

Otázky

Setkáváte se při své práci s dobrovolníky? Jaké činnosti na vašem oddělení vykonávají? Domníváte se, že činnost dobrovolníků je pro vaše oddělení přínosem?

Otázky

Myslíte, že činnost dobrovolníků ve vašem zařízení s sebou nese nějaká rizika?
Pokud ano, myslíte si, že přínos dobrovolníků tato rizika vyváží?

Otázky

Pozorujete na oddělení změny, související s působením dobrovolníků? Jaké činnosti by mohl ještě dobrovolník vykonávat?

Otázky

Myslíte si, že máte dostatek informací o dobrovolnickém programu a jeho organizaci ve vašem zařízení? Pokud NE, jaké informace konkrétně postrádáte?



METODY ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNIKŮ

Internet,
sociální sítě

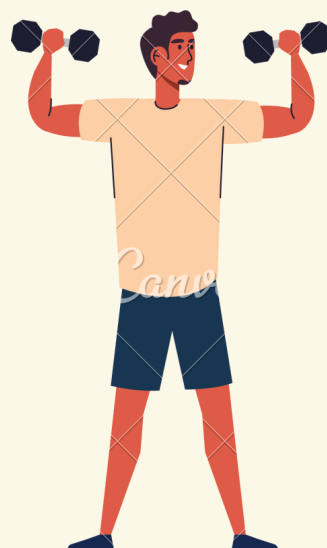
Náborové akce,
osobní
kontakty

Letáky,
plakáty,
vývěska

Spolupráce s
dobrovolnickými
centry

Místní tisk,
TV, rozhlas

Střední a
vysoké školy



Modelové situace

dobrovolník přichází poprvé k neznámému klientovi, má se mu představit a navázat první kontakt - klient ještě nic netuší

dobrovolník přichází na pokoj, má připravenou nabídku programu - klient nemá o nic zájem, je odmítavý

dobrovolník strávil se svým klientem vyhrazenou dobu a rád by návštěvu ukončil - klient pokračuje stále v rozhovoru, nemyslí na čas

- dobrovolník si povídá s klientem - na pokoj přichází rodinný příslušník klienta

dobrovolník vchází na pokoj, kde je několik klientů a zve je na svůj program konající se ve společenské místnosti

klient má na dobrovolníka nestandardní požadavky - donášku alkoholu, půjčení peněz, atd.

klient si stěžuje na chování personálu

Otázky pro úvodní rozhovor s dobrovolníky ...

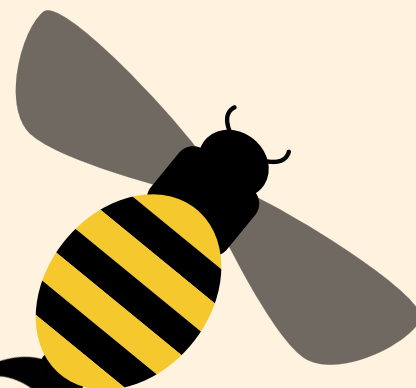
Proč se chcete stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekáváte?

Kolik času můžete dobrovolné činnosti věnovat?

Chcete se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností?

Máte nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které byste mohl/a využít?

Jaká oblast dobrovolnické činnosti Vás zajímá (práce s dětmi, seniory, admin. výpomoc...)



KODEX DOBROVOLNÍKA

PRÁVA A POVINNOSTI DOBROVOLNÍKA

právo dostat úplné
informace o činnosti,
kterou by měl
dobrovolník
vykonávat, včetně
její obsahové a
časové náplně...

právo dostat úplné
informace o poslání
a činnosti
organizace, ve které
chce pomoci,
kontakt a spolupráce
s koordinátorem
dobrovolníků

právo na zaškolení,
výcvik, trénink.
supervizi, právo říct
ne, právo na
pojištění, na morální
ohodnocení...

povinnost splnit
úkoly, ke kterým se
zavázal,
být spolehlivý,
nezneužívat
projevené důvěry,

požádat o pomoc, kterou
při své činnosti potřebuje,
znát a brát na vědomí své
limity (časové, zdravotní)
být týmovým hráčem

ztotožňovat se s
posláním organizace,
pro kterou činnost
vykonává a dle toho ji
navenek prezentovat



dobře fungující
management
dobrovolníků

příjemná
atmosféra v
organizaci

jasná a
jednoduchá
pravidla
fungování
dobrovolníků

Faktory udržující motivaci dobrovolníka

jasné signály
ze strany
zaměstnanců i
klientů, že
činnost
dobrovolníků je
smysluplná
a vítaná

jasná dohoda-
jaké činnosti se
dobrovolník
věnuje, v jakém
rozsahu, a kdy
nebo za jakých
podmínek tato
dohoda končí

rychlé a
smysluplné
reagování na
podněty a
připomínky
dobrovolníků,
účinné řešení
konfliktů

Organizace má přehlednou
strukturu a jasné rozdělení
kompetencí

Vztah mezi organizací a
dobrovolníkem je smluvně
ošetřen a pravidla (práva a
povinnosti) jsou jednoduchá,
srozumitelná a jasná

V organizaci je
příjemná atmosféra a
dobrý tým. Dobrovolník
je průběžně oceňován

Organizace má
koordinátora
dobrovolníků, který
má pro svou činnost
vhodné podmínky

Dobrovolník má
pravidelnou supervizi
a možnost obrátit se
na koordinátora
dobrovolníků v
případě potíží

Dobrovolník dělá to, co ho
zajímá a uspokojuje. Pro svou
činnost je připraven a není
zneužíván k jiným činnostem.
Má jasně a přehledně
vymezené kompetence

Dobrovolník může z
organizace bezpečně
odejít. Může říct NE

Je jasný soulad mezi
deklarovanými cíli a
posláním organizace
a její činností



DESATERO SPOKOJENÉHO DOBROVOLNÍKA

LINEAR DIAGRAM

CÍLE SUPERVIZE



```
graph LR; A((CÍLE SUPERVIZE)) --- B(1 poskytování a získávání zpětných vazeb); A --- C(2 řešení problémů a odbourávání bariér v práci dobrovolníka); A --- D(3 tvorba a posilování vztahů mezi dobrovolníky navzájem, dobrovolníků s cíli organizace a personálem); A --- E(4 podpora efektivity práce dobrovolníka, motivace (pocit vlastní důležitosti dobrovolníka)); A --- F(5 vzdělávání, osobní růst, kontrola);
```

1

poskytování a získávání
zpětných vazeb

2

řešení problémů a odbourávání
bariér v práci dobrovolníka

3

tvorba a posilování vztahů mezi
dobrovolníky navzájem,
dobrovolníků s cíli organizace a
personálem

4

podpora efektivity práce
dobrovolníka, motivace (pocit
vlastní důležitosti dobrovolníka)

5

vzdělávání, osobní růst,
kontrola

Evaluaace pro zaměstnance organizace (např. soc. služeb)

Evaluaace

Víte o tom, že pro klienty vašeho oddělení probíhají dobrovolnické aktivity?
Víte, na jaké aktivity klienti z vašeho oddělení docházejí?

Dotazník

Domníváte se, že činnost dobrovolníků je pro vaše oddělení přínosem?
Jaký je podle Vás převažující ohlas klientů na činnost dobrovolníků?

Zpětná vazba

Jak byste ohodnotil organizační a materiální zajištění dobrovolnických činností?
Mělo zavedení dobrovolnictví dopad i na Vaši práci?
Vyžadovala od Vás osobně dobrovolnická činnost nějakou novou aktivitu?

Vyhodnocení

Myslíte si, že činnost dobrovolníků s sebou přináší nějaká rizika?
Pokud ANO, myslíte si, že přínos dobrovolníků tato rizika vyváží? Myslíte si, že dobrovolník může být pomocníkem pečujícího týmu? Změnil se váš názor na dobrovolnický program za posledních 12 měsíců?

Jaké jsou naše silné stránky?

Co můžeme dobrovolníkům nabídnout? Co je na nás, pro ně přitažlivého? Jaké zvláštní zkušenosti či dovednosti máme?

S

Jaké jsou naše slabé stránky?

Co může dobrovolníky v naší organizaci odradit?
Co neumíme?

W

Jaké hrozby pocít'ujeme?

Co může dobrovolníky od spolupráce s námi odradit, co nám může překazit naši činnost?

T

Jaké máme příležitosti?

Za jakých podmínek se naše organizace může rozvíjet?
Kde najdeme další zdroje mimo organizaci?

O

OSNOVA DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU

Plán práce s dobrovolníky



Manažerský cyklus práce s dobrovolníky

ZMAPOVÁNÍ POTŘEB A
PLÁNOVÁNÍ

ZÍSKÁVÁNÍ
DOBROVOLNÍKŮ

PŘÍPRAVA A
ZASMLUVNĚNÍ
DOBROVOLNÍKŮ

ŘÍZENÍ A
MOTIVACE
DOBROVOLNÍKŮ

SUPERVIZE A OCENĚNÍ
DOBROVOLNÍKŮ,
HODNOCENÍ

Příprava,
stanovení kritérií
úspěšnosti
dobrovolnického
projektu.

.Získávání,
výběr, výcvik a
motivování

vstupní
pohovor, testy,
výcvik, výpis z
RT, uzavření
smlouvy,
pojištění,
dohoda o
právech a
povinnostech

Způsob kontaktu
dobrovolníka s
koordinátorem,
způsob a
frekvence
referování

Hodnocení
nejen
jednotlivých
dobrovolníků,
ale i celého
programu -
ovlivňuje
plánování další
činnosti

UKÁZKA DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU

You can start from small goals to big ones, from just a simple walk day to a full spa day. Your choice!



