

**TRÉNING PRE SPRIEVODCOV
DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK
V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
Príručka pre trénerov a trénerky**

Borbála Hadrévy, Mónika Mátyás

Borbála Hadrévy - Mónika Mátyás

Tréning pre sprievodcov dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v zariadeniach sociálnych služieb. Príručka pre trénerov a trénerky. 1. vydanie – Budapest: Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary - Centre of Social Innovation, 2019. –

Posudzovateľky a posudzovatelia:

Tamara Fabac

Zvijezdana Schulz Vugrin

Marta Hauser

Jana Šolcová

Alžbeta Brozmanová Gregorová

András F. Tóth

Brigitta Nagy

Emese Marosszéki

Erzsébet Szokoli

Corina Pinteá

Diana Bere

Michaëla Merkus

Inge van Steekelenburg

Dariusz Pietrowski

Monika Bełdowska

Táto publikácia bola vytvorená v rámci projektu [Capacity building in the social sector through the Development of Volunteer Programs at Social Institutions in the CEE Region](#) Acronym: SOVOL (Budovanie kapacít v sociálnom sektore prostredníctvom rozvoja dobrovoľníckych programov v zariadeniach sociálnych služieb v regióne strednej a východnej Európy), ktorý realizovala organizácia Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary – Centre of Social Innovation (www.onkentes.hu, www.oka.hu) v partnerstve s Platformou dobrovoľníckych centier a organizácií na Slovensku (www.dobrovolnickecentra.sk), the Association for Civil Society Development SMART v Chorvátsku (www.volonterski-centar-ri.org), Dobrovoľníckym centrom vo Varšave v Poľsku (www.wolontariat.org.pl), s organizáciou Pro Vobis – National Resource Center for Volunteerism v Rumunsku (www.provobis.ro) a Movisie – the Netherlands centre for social development v Holandsku (www.movisie.nl) od 1. septembra 2016 do 31. augusta 2019. Projekt bol financovaný Európskou úniou vďaka programu Erasmus +, číslo zmluvy: 16/1/KA204/22920.

Podpora Európskej komisie neznamená schválenie obsahu tejto publikácie. Obsah publikácie reprezentuje výlučne názory autoriek a Európska komisia nie je zodpovedná za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

OBSAH

ÚVOD	4
CIEĽ PRÍRUČKY	5
PRE KOHO JE PRÍRUČKA URČENÁ	5
AKO PRÍRUČKU POUŽÍVAŤ	6
CIEĽOVÁ SKUPINA.....	6
PRÍPRAVA TRÉNINGU	7
<i>Príprava trénera</i>	7
<i>Príprava materiálov na tréning</i>	7
<i>Príprava priestoru</i>	7
<i>Príprava účastníkov</i>	8
TIPY PRE TRÉNERA	8
BLOK 1: Začiatok tréningu	14
BLOK 2: Úvod do dobrovoľníctva	15
Sprievodca dobrovoľníkov	19
Najbežnejšie úlohy sprievodcov dobrovoľníkov	20
Výber správneho sprievodcu dobrovoľníkov	22
BLOK 3: Vedenie dobrovoľníkov v praxi	26
Uvedenie	28
Spätná väzba dobrovoľníkom	29
Hodnotiaci rozhovor	30
Motivovanie a odmeňovanie dobrovoľníkov	31
Nebezpečenstvá, dilemy a otázky súvisiace s rolou sprievodcu dobrovoľníkov	33
BLOK 4: Záver tréningu.....	34

ÚVOD

Zariadenia sociálnych služieb hrajú v spoločnosti dôležitú úlohu: starajú sa o skupiny klientov a klientok, ktoré si vyžadujú špeciálnu starostlivosť. Môže sa tak diať rôznymi spôsobmi, pričom sociálna pomoc a starostlivosť o tieto osoby sa v rôznych krajinách Európy vyvíjala rôznymi smermi.

Zariadenia sociálnych služieb vo východnej a strednej Európe sú si veľmi podobné. Napriek profesionalite a neústavnému úsiliu personálu stále čelia výzvam súvisiacim s nedostatkom financií, nadmernou byrokraciou a hierarchickou štruktúrou. Štátom kontrolovaným organizáciám zvyčajne chýba personál, ktorého počet nezodpovedá počtu klientov a klientok, čo je mnohokrát dôvodom, prečo nie sú niektoré potreby klientov týchto zariadení naplnené. Najčastejšie tieto potreby presahujú zameranie služieb, ktoré takéto zariadenie poskytuje – často ide o potreby súvisiace s pocitom samoty, pocitom, že už klienta nikto nepotrebuje, že už nikam nepatrí.

Na druhej strane existuje veľa ľudí, ktorí sa chcú aktívne zúčastňovať na živote komunit, v ktorých žijú. Vedú ich k tomu rôzne motívy a potreby. Môže ísť napríklad o individuálne prínosy, akými môže byť získanie novej zručnosti alebo pracovnej skúsenosti či príležitosti, rovnako môžu byť motivovaní tým, že chcú byť prínosom pre konkrétnu skupinu klientov alebo pre konkrétnu organizáciu či zariadenie. Títo ľudia sú ochotní poskytnúť svoje zručnosti, skúsenosti a čas. Sú cenným zdrojom nielen pre klientov a klientky, organizácie či zariadenia, ale tiež pre spoločnosť a ich motivácia a iniciatíva by mala nájsť podporu a povzbudenie.

Dobrovoľnícke programy v zariadeniach sociálnych služieb poskytujú príležitosť, ako uspokojiť potreby oboch skupín – klientov a klientok aj dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

Niektoré zariadenia sociálnych služieb už majú zavedené kvalitne fungujúce dobrovoľnícke programy, iné s prácou s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami skôr experimentujú. Stále však existuje veľa zariadení, ktoré potrebujú pomoc pri plánovaní, organizovaní a realizácii kvalitného dobrovoľníckeho programu, ktorý by bol prínosom nielen pre klientov a klientky, ale aj pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky.

Manažment dobrovoľníckych programov v zariadeniach sociálnych služieb má mnoho pozitívnych prínosov pre organizáciu, klientov a samotných dobrovoľníkov a vyžaduje si vedomú spoluprácu všetkých troch strán. Práve preto je nutné, aby boli na zavedenie dobrovoľníckeho programu pripravení všetci – zamestnanci aj klienti zariadenia, zástupcovia miestnej komunity a tiež dobrovoľníci.

Zariadenia sociálnych služieb by mali venovať špeciálnu pozornosť príprave dobrovoľníkov a dobrovoľníčok – a to najmä na začiatku. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky by mali dostať základ pre kvalitnú prácu v konkrétnom zariadení. Dôležitý je tiež prvý kontakt s budúcimi dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. Skúsenosti taktiež ukazujú, že je veľmi dôležité pripraviť na vstup dobrovoľníkov všetkých zamestnancov zariadenia. Zamestnanci budú podporovať dobrovoľníkov, ak pochopia ich prínos pre zariadenie sociálnych služieb, akvidia, ako sa úlohy, ktoré dobrovoľníci plnia, líšia od povinností plateného personálu a pochopia pravidlá fungovania dobrovoľníckeho programu. Ak sú zamestnanci sami zapojení do tvorby dobrovoľníckeho programu a pochopia, ako môžu dobrovoľníkov podporovať prostredníctvom svojej každodennej práce, dokážu významným spôsobom napomôcť realizácii dobrovoľníckeho programu.

Pri príprave a rozvoji programu je dôležité, aby si organizácia vytvorila spoločnú víziu toho, prečo a ako chce pracovať s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami. Získa tak pevný základ pre následnú realizáciu dobrovoľníckeho programu.

Dobre fungujúci dobrovoľnícky program v zariadení sociálnych služieb pomáha nielen zariadeniu, ale má aj obrovský pozitívny vplyv na miestnu komunitu a na celkový sociálny kapitál krajiny.

V rámci projektu SOVOL – Budovanie kapacít v sociálnom sektore prostredníctvom rozvoja dobrovoľníckych programov v zariadeniach sociálnych služieb v regióne strednej a východnej Európy podporenom z programu Erasmus + sa partneri projektu zamerali na posilnenie kapacity zariadení sociálnych služieb cez zapájanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok v snahe poskytovať kvalitnejšie sociálne služby. Zámerom projektu bolo podporiť zariadenia sociálnych služieb, aby využili pridanú hodnotu prinášanú dobrovoľníkmi. Práve preto partnerské organizácie pripravili v rámci projektu zbierku publikácií určených pre pracovníkov a pracovníčky zariadení sociálnych služieb, ktoré sú otvorené a ochotné vydať sa na dobrodružnú cestu a pripraviť a zrealizovať dobrovoľnícky program vo svojom zariadení, z ktorého by mali prínos všetky zapojené strany. Táto publikácia je jednou z nich.

CIEĽ PRÍRUČKY

Cieľom tejto príručky je poskytnúť podporu trénerom, ktorí budú realizovať tréning pre koordinátorov dobrovoľníkov (v pozícii zamestnancov alebo dobrovoľníkov) v akomkoľvek zariadení sociálnych služieb.

Táto príručka sa zaoberá iba s témami spojenými s dobrovoľníctvom. Pre tréningom odporúčame prečítať si publikáciu Dobrovoľníctvo v zariadeniach sociálnych služieb. Sprievodca tvorbou dobrovoľníckeho programu. Tréner by sa mal rozhodnúť – v závislosti od súčasných vedomostí, statusu a skúseností, či je nevyhnutná ďalšia príprava súvisiaca so zariadením sociálnych služieb. Charakteristiky zariadenia sociálnych služieb, ktoré by mali byť reflektované sú:

- Ciele, hlavné aktivity, služby, prijímatelia zariadenia,
- Organogram zariadenia
- Pravidlá v zariadení
- Zákony vzťahujúce sa k oblasti a prijímateľom zariadenia.
-

Táto príručka poskytuje trénerom aj štruktúru tréningu, ďalšie zdroje inšpirácie, užitočné nástroje a metódy, ktoré môžu v rámci tréningu dobrovoľníkov využiť za podmienky, že tréning poskytne všetkým účastníkom bezpečné prostredie, ktoré ich podnieti k aktivite a vyjadreniu vlastných názorov. V každom prípade veľmi odporúčame, aby si tréneri prispôbili dĺžku a štruktúru tréningu, rovnako ako aj načasovanie a metodológiu vlastným skúsenostiam a najmä špecifikám účastníkov (ich počtu, predchádzajúcim skúsenostiam a pod.) a tiež špecifikám zariadenia sociálnych služieb.

PRE KOHO JE PRÍRUČKA URČENÁ

Táto príručka vznikla na podporu zamestnancov zariadení sociálnych služieb, ktorí sú zapojení do rozvoja a realizácie dobrovoľníckeho programu v danom zariadení – môže ísť o manažerov dobrovoľníkov, sprievodcov dobrovoľníkov, dobrovoľníkov alebo zamestnancov, ktorí budú zodpovední za prípravu sprievodcov dobrovoľníkov. Hoci ide o základný tréning, každý, kto ho bude realizovať, by mal byť adekvátne pripravený a mal by ovládať témy, ktoré sú jeho súčasťou, vrátane legislatívy pre oblasť dobrovoľníctva, manažmentu dobrovoľníkov a špecifik daného zariadenia sociálnych služieb a jeho klientov. Tréner by mal mať vedomosti a skúsenosti v oblasti plánovania, organizácie a realizácie rôznych typov vzdelávania (formálnych alebo neformálnych) a mal by mať skúsenosť s využívaním rôznych metód. Príručka nepredpisuje počet trénerov zapojených do tréningu, ale tento typ tréningu by mal realizovať jeden, maximálne dvaja tréneri v závislosti od ich skúsenosti a pozície v zariadení sociálnych služieb. Zariadenie sociálnych služieb sa môže rozhodnúť, že si na niektoré časti najme externého trénera.

Táto príručka je určená trénerom, ktorí sa rozhodnú realizovať tréning pre sprievodcov dobrovoľníkov. Mali by to byť osoby, ktoré majú adekvátne skúsenosti a zručnosti v práci so skupinami tak, aby boli

schopní facilitovať proces učenia. Je žiadané, aby mali skúsenosti ako koordinátori alebo sprievodcovia dobrovoľníkov.

AKO PRÍRUČKU POUŽÍVAŤ

Táto príručka vznikla v rámci pilotného projektu realizovaného v piatich krajinách EU a poskytuje štruktúru pre realizáciu a metodológiu dvojročného tréningu pre koordinátorov a koordinátorky dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Ide o návrhy založené na skúsenostiach a práci partnerov projektu SoVol. Využívajte ich s rozumom a majte vždy na mysli, čo je cieľom tréningu, a že chcete účastníkov adekvátne pripraviť na sprevádzanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, pričom by ste mali brať do úvahy ich predchádzajúce skúsenosti a vedomosti/zručnosti a tiež potreby konkrétneho zariadenia.

Príručka je rozdelená do jednotlivých častí. Každá z nich je venovaná samostatná kapitola, ktorá začína teóriou a následne sú navrhnuté metódy, ako možno tréning uchopiť. V niektorých kapitolách nájdete niekoľko možností realizácie danej časti tréningu. Dáva vám to možnosť zvoliť si metódu, ktorú preferujete, alebo ktorá sa najlepšie hodí pre váš tréning.

Metóda: ide o postup a techniku, ktorú možno použiť na vzdelávanie v konkrétnej téme a časti. Každá metóda je detailne vysvetlená a obsahuje informáciu o tom, koľko trvá a aký materiál budete potrebovať. Tréner si môže vybrať z rôznych metód uvedených v príručke, ale takisto sa môže rozhodnúť, že ponúknuté metódy nahradí inou, ktorá mu lepšie vyhovuje.

Podklady: informácie alebo materiály pre účastníkov o danej téme – pomôžu účastníkovi pochopiť tému a tiež im umožnia k téme sa vrátiť.

Formulár spätnej väzby: navrhujeme, aby ste na konci tréningu použili formulár spätnej väzby, vďaka ktorému získate hodnotenie od účastníkov. Hodnotenie vám pomôže identifikovať oblasti, ktoré môžete do budúcnosti zlepšiť.

CIEĽOVÁ SKUPINA

Školenie je zamerané na širokú škálu odborníkov a neodborníkov pracujúcich v sociálnom sektore, ktorí majú v úmysle pracovať s dobrovoľníkmi. Účastníci môžu byť buď zamestnanci sociálnej inštitúcie alebo skúsení dobrovoľníci, ktorí pracujú v inštitúcii dlhšiu dobu a sú oboznámení s úlohami, pravidlami, rolami a predpismi. To podstatné je ich rozhodnutie pre dobrovoľníctvo a záujem o spoluprácu ako aj rozvoj dobrovoľníkov. Prax nadobudnutá v dobrovoľníctve môže byť výhodou, ale nie je nevyhnutnou podmienkou.

Kto je sprievodca dobrovoľníkov (v niektorých krajinách sa nazýva mentor dobrovoľníkov)?

Kvôli rôznym dôvodom napr. pretože je veľmi veľa dobrovoľníkov v jednej organizácii a koordinátor dobrovoľníkov nemá dostatok času jednať s nimi individuálne alebo nemá relevantné znalosti v danej oblasti, kde dobrovoľníci sú potrební – je nutné predstaviť novú rolu – sprievodcu dobrovoľníkov v rámci dobrovoľníckeho programu.

Sprievodca – buď zamestnanec alebo skúsený dobrovoľník, je zodpovedná osoba, poskytuje individuálnu podporu a povzbudenie dobrovoľníkovi inštitúcie. Vedúci podporujú dobrovoľníkov pri ich práci s prijímateľmi, aby riešili problémy a dilemy a niekedy prispeli k učeniu a odbornému rozvoju dobrovoľníkov na pravidelne organizovaných stretnutiach.

Sprievodca dobrovoľníkov zabezpečuje prepojenie medzi prijímateľmi a dobrovoľníkmi, preto by mal byť adekvátne informovaný o oboch stranách. Sprievodca by mal byť schopný posúdiť ich potreby a požiadavky tak, aby spároval prijímateľov s dobrovoľníkmi podľa ich charakterov a osobných preferencií. Úloha sprievodcu sa považuje za istý druh zaistenia kvality, keďže dobrovoľníci ako aj prijímateľ/prijímateľia najskôr povedia svoje otázky a sťažnosti vedúcemu. Sprievodcovia sa zvyčajne zodpovedajú koordinátorovi dobrovoľníkov; sú v podstate poslami medzi dobrovoľníkmi a koordinátorom dobrovoľníkov.

V rámci projektu SoVol sa partneri dohodli na nasledujúcej definícii: Sprievodca dobrovoľníkov je skúsená osoba v organizácii, ktorá poskytuje priamu podporu (školenia, poradenstvo, spätnú väzbu, monitorovanie) dobrovoľníkom v súvislosti so špecifickými úlohami a záväzkami. Koordinátor dobrovoľníkov môže taktiež byť sprievodcom dobrovoľníkov, ale tiež môže ísť o inú osobu so špecifickými zručnosťami, ktorá tiež dokáže vykonávať túto prácu. Sprievodca dobrovoľníkov je osoba, ktorá je rozhodnutá pracovať s dobrovoľníkmi. Predchádzajúca prax dobrovoľníka alebo sprievodcu dobrovoľníkov nie je povinná, hoci to je výhoda.

V projekte SoVol sa berú do úvahy všetky aspekty školenia. Pre viac informácií si prosím prečítajte Učebné plány školenia pre sprievodcov dobrovoľníkov sociálnych inštitúcií.

PRÍPRAVA TRÉNINGU

Prípravu tréningu nikdy nepodceňujte. Na začiatku získajú účastníci prvý dojem a na jeho základe budú posudzovať úroveň materiálov aj trénera. Je preto potrebné, aby šlo všetko hladko hneď od začiatku.

Keďže ste zodpovedný za tréning, je na vás, aby ste sa dobre pripravili a zabezpečili vysokú kvalitu vzdelávania. Na každom detaile záleží.

Pokiaľ ide o prípravu, možno ju rozdeliť na niekoľko častí – musíte sa pripraviť vy ako tréner, musíte pripraviť tréningové materiály, priestor, kde bude tréning prebiehať a aj účastníkov. Najúspešnejšie tréningy bývajú tie, ktoré sú starostlivo a do najmenšieho detailu naplánované a pripravené.

Príprava trénera

Každý tréner má istú kvalifikáciu, skúsenosť, expertízu a používa istú metodológiu. Pripraviť sa na tréning musia dokonca aj tréneri, ktorí sú dôkladne oboznámení s témou, na ktorú sa tréning zameriava.

- Tréner by mal mať základné vedomosti o sektore sociálnych služieb. Ak je tréning určený pre zamestnancov špecifickej inštitúcie, mal byť poznať služby, ktoré poskytuje, klientov, s ktorými pracuje, zamestnancov zapojených do dobrovoľníckeho programu a typy problémov, ktorým čelia.
- Zoznámte sa s priestorom, kde sa bude tréning konať – prídte na tréning dostatočne včas, aby ste všetko skontrolovali a všetko si nachystali.
- Buďte v dobrej forme a udrzte si ju. Nezapudnite si nachystať vodu izbovej teploty, aby ste si neničili hlasivky. Vyhnite sa pitiu mliečnych nápojov, aby vám nevysychalo hrdlo, keďže budete veľa rozprávať.

Príprava materiálov na tréning

V rámci príručky sme pripravili základnú štruktúru tréningu, ktorá môe byť prispôsobená rôznorodým potrebám. Obsahuje handouty, vzory a metódy. Je dôležité, aby ste si pripravili materiály pre každého účastníka. Nezapudnite aj na prezenčnú listinu a hodnotiaci dotazík.

Príprava priestoru

Pripravte si miestnosť na tréning a skontrolujte:

- či je sedenie vhodné pre aktivity, ktoré plánujete
- či poskytuje dostatočné pohodlie
- či je dostatočne osvetlená
- či má potrebné vybavenie (video prehrávač/monitor/dataprojektor, flip chart a ďalšie potrebné technické vybavenie a materiály).

Pri organizovaní a realizácii tréningu je dôležité, aby všetko bolo nachystané – tak sa vám podarí maximalizovať skúsenosť účastníkov z tréningu. Pri úprave tréningového priestoru sú kľúčové tieto faktory:

- **Vybavenie a potreby majte k dispozícii na mieste tréningu.** Ak potrebujete používať dataprojektor alebo pripojiť laptop na väčšiu obrazovku, nezabudnite, že potrebujete mať vhodné káble, konektory, predlžovačku a tiež kobercovú pásku, ktorá vám pomôže pripevniť káble k podlahe tak, aby sa o ne nikto nepotkol. Pre prípad, že vám v dataprojektore vyhorí žiarovka, mali by ste mať náhradnú. Ak máte nachystané praktické cvičenia, skontrolujte si, či máte všetky materiály a kancelárske/iné potreby na ich realizáciu. Presvedčte sa, že všetko funguje ako má.
- **Uistite sa, že všetci dobre vidia.** Pri používaní vizuálnych pomôcok (dataprojektor, flipchart) je dôležité ich umiestnenie. Ako nastavíte projektor, plátno, flip chart? Všetci účastníci by mali na nich dobre vidieť. Tiež myslite na to, že ak sa budete pohybovať v priestore, môžete blokovať niektorým účastníkom výhľad, čo ich môže obmedzovať v plnej účasti na tréningu.
- **Majte pripravené dostatočné množstvo materiálov a majte ich k dispozícii priamo na tréningu.** Ak počas tréningu píšete na flip chart poznámky alebo robíte výpočty, uistite sa, že máte k dispozícii dostatok papiera a fixiek. Používajte fixky tmavších farieb, aby to, čo je napísané, videli aj účastníci sediaci vzadu. Uistite sa, že máte dost materiálov pre všetkých účastníkov. Nezabudnite na prezenčnú listinu a hodnotiace formuláre!

Príprava účastníkov

Aby bol tréning skutočne dobrý, potrebujete naň pripraviť aj účastníkov. Chcete, aby boli motivovaní, ešte skôr než vojdú do miestnosti. Zvážte preto použitie nasledujúcich pred-tréningových techník, ktoré vám pomôžu správnym spôsobom nastaviť účastníkov, pripraviť ich na vzdelávanie a motivovať ich pre tému, ktorou sa budete zaoberať.

- Dopredu zistíte očakávania a potreby účastníkov, napríklad cez prihlášku alebo on-line dotazník.
- Pred tréningom im pošlite program. Úzkostnejších účastníkov upokojí, ak sa dopredu dozvedia, akým témam sa budete venovať. A keďže v informáciách je sila, ak budú všetci vedieť dopredu, čo ich čaká, bude to pre všetkých prínosom. Pre vás bude prínosom, že na tréning budú prichádzať účastníci, ktorí už o téme tréningu rozmýšľajú.
- Ešte pred tréningom zadajte účastníkom drobné úlohy. Spolu s programom môžete účastníkom poslať štruktúrovaný dotazník potrieb alebo len pár otvorených otázok, ktoré môžu vyzeráť napríklad takto:

Všeobecné otázky:

- Čo už o téme tréningu viete?
- Prečo si myslíte, že je tento tréning potrebný?
- Ako si myslíte, že tréning pomôže vám a zariadeniu sociálnych služieb?

TIPY PRE TRÉNERA

Majte jasné ciele – potrebujete vedieť, čo chcete dosiahnuť na konkrétnom seminári.

Prispôbte svoje školenie - ako už bolo spomenuté, je dôležité navrhnuť vaše školenie tak, aby bolo ušité na mieru potrebám konkrétnej sociálnej inštitúcie, kde účastníci školenia budú v skutočnosti pracovať. Efektívne školenie je prispôsobené potrebám vášho publika a zapojí ich pri využití rôznych aktivít a metód.

Vytvorte priestor pre učenie cez skúsenosť - každý sa učí cez skúsenosti, preto zvážte využitie simulovaných situácií, scenárov a iných aktivít, aby ste oživilí svoje školenia a urobili ich atraktívnymi s istou mierou interakcie.

Môžete vziať do úvahy aktivity ako napr.:

- Individuálne rozmýšľanie a písanie
- Diskusia vo dvojiciach alebo skupinách
- Skupinová práca

- Kreslenie a spev
- Simulácia
- Simulovaná situácia

Udržiavajte hranice – vytýčte časové hranice - počet otázok, ktoré prevezmete - a dodržte ich, aby ste vytvorili bezpečný a konzistentný priestor pre účastníkov

Riskujte – zároveň sa nebojte riskovať pri kladení ťažkých otázok alebo poukázaní na vytvorenie skupinovej dynamiky.

Buďte transparentní – buďte otvorení voči skupine v súvislosti s tým, prečo robíte konkrétne aktivity alebo skúšate niečo nové - tým viac budete súčasťou skupiny a pomôže vám to učiť sa zabezpečiť niektoré veci.

Venujte pozornosť potrebám účastníkov - mali by ste sledovať rozpoloženie účastníkov (úroveň ich zapojenia, úroveň únavy skupiny, úroveň koncentrácie, atď.) aby ste dokázali určiť potrebné prestávky na občerstvenie a obed, ak je to potrebné.

Urobte si prestávku minimálne každých 90 minút.- Urobte prestávku po každých 60 minútach, ak sú poslucháči usadení ako v divadle; po každých 75 minútach, ak sedia v triede a nikdy nepresiahnite 90 minút bez toho, aby ste urobili prestávku.

Pozorujte ich emócie – snažte sa vyčítať z ich konania, aké majú emócie a reakcie a pokúste sa vidieť aj to, čo sa nepovedalo, alebo kto nerozpráva - pokúste sa upútať pozornosť týchto ľudí tým, že im budete klásť dobré otázky.

Uvažovanie a zhrnutie – vaša práca poskytovateľa semináru často znamená, že vezmete, generalizujete a zhrniete to, čo účastníci hovoria o konkrétnej téme, aby konverzácia viedla k správne mu záveru.

Kladte dobré otázky – niekoľko praktických príkladov ako získať objasnenie alebo prehĺbiť či priviesť konverzáciu späť k téme:

- Môžete k tomu uviesť príklad?
- Môžete o tom povedať viac?
- Ako ste prišli k takému záveru?
- Ako vnímate súvis tejto veci s [konkrétnou témou, ktorú preberáte]?
- Čo si myslíte - aké by bolo riešenie pre túto vec?
- Už ste predtým zažili niečo také? Čo to bolo?

Objavte nový prístup - SoVol partneri vyskúšali nový spôsob perspektívy, veľmi odporúčanej počas školení. Nazýva sa Appreciative Inquiry (AI).

Na webovej stránke The David L. Cooperrider Center for Appreciative Inquiry sa nachádza nasledujúca definícia: AI je vo svojej podstate prieskum pre vyhľadanie toho najlepšieho v ľuďoch, ich organizáciách a vo svete okolo nich naplnenom silnými stránkami a príležitosťami. AI nie je vo veľkej miere posun v metódach a modeloch organizačnej zmeny, ale AI je základným posunom v celkovom pohľade na celý proces zmeny, aby bolo „vidieť“ celistvosť ľudského systému a „skúmať“ silné stránky, možnosti a úspechy tohto systému.”

- **Úryvok z:** Stavros, Jacqueline, Godwin, Lindsey, & Cooperrider, David. (2015). *Hodnotiaci prieskum: Rozvoj organizácie a revolúcia silných stránok. V praktizujúcom vývoji organizácie: Príručka pre významnú zmenu a transformáciu (4. vydanie)*, William Rothwell, Roland Sullivan a Jacqueline Stavros (Eds). Wiley

Cyklus 5-D AI ponúka model generatívneho procesu pre prístup k zmene na všetkých úrovniach v rámci systému.

Cyklus 5D AI

1. **Definovanie - Čo je téma prieskumu?** - Je dôležité definovať celkové zameranie prieskumu (čo chce systém dosiahnuť). Definícia sa používa na objasnenie oblasti práce, ktorá sa má brať do úvahy. Napriek tomu, že ide o úvodný bod cyklu, ide o jeho nedávne doplnenie - 5D boli pôvodne 4D – kde sú zahrnuté body: objav, sen, návrh a budúcnosť. Definícia určuje zámer projektu, obsah

a čo je potrebné dosiahnuť. Hlavnou otázkou tejto fázy je: „Na akú plodnú tému sa chceme spolu zamerať?“

2. **Objav – Ceniť si to najlepšie, „čo je“** – Objav je založený na dialógu ako na spôsobe zistenia, „čo funguje“. Tým je možné znovu objaviť a pamätať si úspechy komunity, silné stránky a obdobia rozkvetu.
3. **Sen – Predstava toho, „čo by mohlo byť“** – Predstavivosť využíva minulé úspechy a výkony identifikované vo fáze objavu, aby bolo možné predstaviť si nové možnosti a vidieť preferovanú budúcnosť. To umožňuje ľuďom identifikovať svoje sny pre komunitu alebo organizáciu, objavením toho, „čo je najlepšie“. Majú šancu naprojektovať to do svojich prianí, nádejí a ašpirácií do budúcnosti.
4. **Návrh – Stanovenie toho, „čo by malo byť“** – Návrh v sebe spája príbehy z objavu s predstavou a kreativitou zo sna. Nazývame to spájanie toho „najlepšieho, čo je“ spolu s tým, „čo by mohlo byť“, aby sa vytvorilo to, „čo by malo byť - to ideálne“.
5. **Dosiahnutie/Určenie – Vytváranie toho, „čo bude“** – Piate štádium procesu 5D identifikuje to, ako sa dosiahne návrh a to, ako je zakomponovaný do skupín, komunít a organizácií. V ranom vývoji hodnotiaceho prieskumu sa to nazývalo „doručenie“ na základe tradičnejšej praxe organizačného vývoja. V súčasnosti viac prevažuje termín „určenie“.

RIEBEH TRÉNINGU

Tento tréningový manuál bol vypracovaný pre 9 hodinový tréning dobrovoľníkov, ktorý by mal prebehnúť počas jedného dňa.

	Názov bloku	Trvanie (min)	Ciele bloku	Výsledky tréningu (Po skončení tohto bloku by mali byť účastníci schopní....)	Témy	Metódy, číslo a názov súvisiaceho cvičenia
1	Začiatok tréningu	35			Začiatok	
			<p><i>Predstavte tréning a jeho štruktúru</i></p> <p><i>Predstavte trénerov a účastníkov tréningu</i></p> <p><i>Zistite očakávania a obavy účastníkov</i></p> <p><i>Predstavte ciele tréningu a plán na prvý deň</i></p> <p><i>Stanovte pravidlá práce počas tréningu</i></p>	N/A	<p><i>Úvod do tréningu , predstavenie trénerov a účastníkov</i></p> <p><i>Očakávania a obavy účastníkov</i></p> <p><i>Pravidlá tréningu</i></p>	<p><i>1/1 Ústna prezentácia – úvod / začiatok tréningu 10'</i></p> <p><i>1/2 Sociometria – predstavte sa – čas 10'</i></p> <p><i>1/3 Práca v skupine – očakávania a obavy 10'</i></p> <p><i>1/4 Práca v skupine – vypracovanie pravidiel tréningu 5'</i></p>
2	Úvod do dobrovoľníctva	155			Dobrovoľníctvo	
			<p><i>Predstavte definíciu a trendy v dobrovoľníctve</i></p> <p><i>Predstavte špeciálne znaky sociálnych inštitúcií</i></p>	<p><i>Predstavte hlavné znaky dobrovoľníctva, vysvetlite dôležitosť dobrovoľníctva pre komunitu, sociálnu inštitúciu a dobrovoľníkov</i></p>	<p><i>Koncept dobrovoľníctva</i></p> <p><i>Špeciálne znaky dobrovoľníckych programov v sociálnych inštitúciách</i></p>	<p><i>2/1 Brainstorming – Všeobecná definícia dobrovoľníctva 15'</i></p> <p><i>2/2 Plusy a mínusy dobrovoľníctva 25'</i></p> <p><i>2/3 Ústna prezentácia – organizačná stavba – úlohy a zodpovednosti v rámci dobrovoľníckeho programu 15'</i></p>

				identifikujte úlohy alebo pozíciu dobrovoľníkov v pracovnej oblasti v sociálnej inštitúcii		2/3/b Dobrovoľné cvičenie: Brainstorming – dobrovoľnícke pozície 40'
			<p>Definujte aktérov a ich úlohy v dobrovoľníckom programe v sociálnej inštitúcii</p> <p>Predstavte účastníkom legislatívu v oblasti dobrovoľníctva</p> <p>Predstavte práva a povinnosti jednotlivých aktérov zapojených do dobrovoľníckeho programu</p> <p>Definujte hlavné kroky riadenia dobrovoľníkov</p>	<p>Vysvetlite všeobecné znaky riadenia dobrovoľníkov (volunteer management -VM)</p> <p>Vymenujte kľúčové práva a povinnosti dobrovoľníkov v sociálnej inštitúcii</p> <p>Popíšte hlavných aktérov a ich úlohy v dobrovoľníckom programe</p> <p>Identifikujte úlohy a zodpovednosti súvisiace s rôznymi rolami v rámci dobrovoľníckeho programu</p>	<p>Hlavné kroky v oblasti riadenia dobrovoľníkov</p> <p>Právna perspektíva dobrovoľníctva</p> <p>Práva a povinnosti dobrovoľníkov a inštitúcií, ktorí zapájajú dobrovoľníkov</p> <p>Funkcie a úlohy hlavných aktérov dobrovoľníckeho programu</p>	<p>2/4 Práca v skupine – Cyklus riadenia dobrovoľníkov 20'</p> <p>2/5 Ústna prezentácia – právne otázky súvisiace s dobrovoľníctvom (prezentácia) 30'</p> <p>2/6 Práca v skupine – Rozdelenie úloh v rámci dobrovoľníckeho programu 70'</p>
3	Vedenie dobrovoľníkov v praxi	175				

			<p>Identifikujte riadiace zručnosti, zvládnutie možných problémov spojených s dobrovoľníckym programom Precvičte si rôzne situácie, ktoré sa môžu objaviť v procese riadenia</p>	<p>Vysvetlite úlohy sprievodcu dobrovoľníkov a proces vedenia dobrovoľníkov Preskúmajte kľúčové charakteristiky súvisiace s procesom vedenia dobrovoľníkov</p> <p>Vyberte si efektívny spôsob riešenia rôznych problematických situácií s dobrovoľníkmi Identifikujte rôznych motivátorov pre dobrovoľníkov Naplánujte efektívny a kvalitný proces vedenia dobrovoľníkov</p>	<p>Znaky procesu vedenia dobrovoľníkov.</p> <p>Simulácia procesu vedenia dobrovoľníkov</p>	<p>1 Praktické cvičenie vo forme rolovej hry – Vedenie dobrovoľníkov v praxi 30’ 2 Práca v skupine – Charakteristiky a zručnosti sprievodcu dobrovoľníkov a dobrovoľníka 30’ 3 Práca v skupine – Proces uvedenia dobrovoľníkov 30’ 4 Práca vo dvojiciach – podanie spätnej väzby 20-60’ 5 Praktické cvičenie vo forme rolovej hry – Simulácia vznikajúceho problému s dobrovoľníkom 50’ 6 Brainstorming – Čo motivuje dobrovoľníkov? 30’ 7 Individuálna práca – Plánovanie Vášho procesu vedenia 35’ 8 Práca v skupine - Zber a riešenie krízových situácií 50’ 9 Práca v skupine – Nebezpečenstvá, dilemy a otázky týkajúce sa úlohy sprievodcu dobrovoľníkov 40’ 10 Práca v skupine – Výhody úlohy sprievodcu dobrovoľníkov 25’ Alternatívne cvičenie</p>
4	Záver	40				
			N/A	N/A	<p>Vyhodnotenie rôznych aspektov tréningu</p>	<p>4/1 Skupinová diskusia – Záver tréningu 30’ 4/2 Individuálna práca – Vytvorený dotazník s cieľom formálneho zhodnotenia tréningu 10’</p>

BLOK 1: Začiatok tréningu

Cieľom tohto bloku je predstaviť účastníkom tréning a vytvoriť atmosféru pre ich efektívnu prácu.

Ciele bloku:

- Predstavenie tréningu a jeho štruktúry
- Predstavenie trénerov a účastníkov tréningu
- Zistenie očakávaní a obáv účastníkov
- Predstavenie cieľov tréningu a plán tréningu na prvý deň
- Stanovenie pravidiel práce tréningu
-

1/1 Ústna prezentácia - Úvod / Začiatok tréningu	
Trvanie	10 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	Kontrolný zoznam trénera súvisiaci s úvodom tréningu: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Privítanie účastníkov<input type="checkbox"/> Predstavenie trénerov/organizátorov<input type="checkbox"/> Prečo sme tu?<input type="checkbox"/> Praktické otázky týkajúce sa tréningu/administratíva<input type="checkbox"/> Štruktúra tréningu<input type="checkbox"/> Projekt SoVol a iné tréningy<input type="checkbox"/> Dobrovoľné: Požiadajte účastníkov, aby si na menovky napísali svoje mená a pripli si ich – to napomôže komunikácii medzi účastníkmi, ktorí sa navzájom nepoznajú
Potrebný materiál	menovky, farebné perá, vytlačené citácie

1/2 Sociometria - Úvod – Časová os	
Trvanie	10 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	Tréner požiada účastníkov, aby sa krátko predstavili (meno, zamestnanie, pozícia). Potom tréner vyznačí na podlahu miestnosti časovú os (naznačí smer alebo použije špagát a začne rokom nula smerom k odpovediam) Účastníci sa postavia na svoje miesto na časovej osi podľa otázok, ktoré dostali a po ich vzájomnom prediskutovaní. Najprv dostanú jednoduché otázky, následne otázky týkajúce sa dobrovoľníctva ako napr.: Koľko rokov šoférujete? ... pracujete na tom istom mieste? ... pracujete ako dobrovoľník? ... pracujete s dobrovoľníkmi ako manažér dobrovoľníkov? ... vediete dobrovoľníkov? Po každej otázke sa tréner pozrie na ľudí stojacich na časovej osi a požiada ich, aby povedali svoje meno a vysvetlili prečo stoja na konkrétnom mieste alebo ich požiada, aby o sebe povedali nejaké relevantné informácie, napr. Aká je Vaša práca vo Vašom zamestnaní/sociálnej inštitúcii?
Potrebný materiál	špagát na vytvorenie časovej osi

1/3 Práca v skupine – Očakávania a obavy	
Trvanie	10 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre	Dovoľte účastníkom, aby vyjadrili svoje očakávania a obavy – pomôže im to vyjadriť svoje myšlienky na konci bloku.

facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Požiadajte členov skupiny, aby na post-ity napísali svoje odpovede na dole uvedené otázky (každú odpoveď na post-it inej farby).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Čo očakávam od tréningu? • Čo očakávam od skupiny? • Čo očakávam od seba? • Čoho sa obávam? <p>Po 5 minútach individuálnej práce by mali nalepiť svoje post-ity na flipchart do relevantného stĺpca, pričom stĺpce sú vytvorené podľa stanovených otázok. Takisto by mali účastníci vysvetliť svoje postoje svojmu tímu...Potom tréner skomentuje očakávania a vysvetlí ako tréning tieto očakávania naplní. Ak sa vyskytnú očakávania, ktoré počas bloku nebudú môcť byť naplnené, tréner navrhne ako tento problém vyriešiť. Čo sa týka obáv, tréner vysvetlí a/alebo sa spýta ako tieto obavy zmenšiť čím sa formulujú aj tímové pravidlá (ďalšie cvičenie)</p>
Potrebný materiál	post- ity v 4 rôznych farbách, perá, flipchartový papier, hrubé fixky

1/4 /Práca v skupine – Vypracovanie pravidiel tréningu	
Trvanie	5 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Načrtnite veľkorozmernú zbierku zákonov na flipchartový papier. Spýtajte sa účastníkov na ich potreby a očakávania ohľadom štruktúry tréningu.</p> <p>Najprv si vypočujte ich odpovede a potom odporučte nejaké pravidlá týkajúce sa nasledovných oblastí: skupinová dôvera, časový plán, prestávky, mobilné telefóny, neprerušujte keď iní hovoria, atď.</p> <p>Definujte a spíšte pravidlá, čím vytvoríte tzv. Kódex a spýtajte sa účastníkov či súhlasia s jeho obsahom. Podpísanie kódexu je dobrovoľné. Finálna verzia by mala byť zavesená na stenu. Ak to bude potrebné, tréner by mal kódex doplniť o ďalšie pravidlá.</p>
Potrebný materiál	flipchart, hrubé fixky

BLOK 2: Úvod do dobrovoľníctva

Základom tréningu je manuál Dobrovoľníctvo v zariadeniach sociálnych služieb. Sprievodca tvorbou dobrovoľníckeho programu. Prosím prečítajte si ho pred tým, ako budete robiť tento tréningový blok.

Ciele tohto bloku:

- Predstavte definíciu a trendy dobrovoľníctva
- Predstavte špeciálne znaky sociálnych inštitúcií
- Definujte aktérov a ich úlohy v dobrovoľníckom programe sociálnej inštitúcie
- Predstavte účastníkom legislatívu v oblasti dobrovoľníctva
- Predstavte práva a povinnosti jednotlivých strán zapojených do dobrovoľníckeho programu
- Definujte hlavné kroky riadenia dobrovoľníkov

2/1 Brainstorming – Všeobecná definícia dobrovoľníctva	
Trvanie	15 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Využite brainstorming: Napíšte na flipchartový papier : “Definícia dobrovoľníctva”</p> <p>Požiadajte účastníkov, aby vymenovali slová, ktoré sa im spájajú s konceptom dobrovoľníctva. Nechcete id nich celé vety, vymenujte len slová.</p>

	<p>Následne skupina vytvorí 1-2 vety z vymenovaných slov a keď všetci súhlasia s takto vytvorenou definíciou, tréner predstaví právnu definíciu, ktorá zdôrazňuje hlavné piliere dobrovoľníctva.</p> <p>Tréner v krátkosti zhrnie koncept dobrovoľníctva a súvisiace právne otázky. Spomenie nové trendy v dobrovoľníctve, zmeny v motiváciách dobrovoľníkov a porozpráva o profesionalizácii dobrovoľníctva.</p> <p>Prediskutované môžu byť aj kritériá dobrovoľníctva, čo sa môže a čo nemôže považovať za dobrovoľníctvo, napr. Sú študenti vykonávajúci svoju prax alebo rodinní príslušníci starajúci sa o svojich blízkych dobrovoľníci?</p>
Potrebný materiál	flipchart, hrubá farebná fixka

2/2 Plusy a mínusy dobrovoľníctva	
Trvanie	25 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Tréner predstaví tému nasledovnými otázkami:</p> <p>Už ste niekedy robili dobrovoľníka?</p> <p>Pracovali ste už niekedy na svojom pracovisku s dobrovoľníkmi ?</p> <p>Potom tréner rozdelí skupinu na menšie skupinky podľa počtu účastníkov. V jednej skupinke by nemalo byť viac ako 5 ľudí. Každá skupinka by si mala zvoliť osobu zodpovednú za písanie na flipchart a/alebo za prezentovanie výsledkov celej skupine.</p> <p>Skupinky by mali rozobrať nasledovné dve témy:</p> <p>Téma 1:</p> <p>Výhody a nebezpečenstvá alebo výzvy dobrovoľníctva z pohľadu dobrovoľníka?</p> <p>Téma 2:</p> <p>Výhody a výzvy alebo riziká sociálnych inštitúcií pracujúcich s dobrovoľníkmi? (z pohľadu sociálnej inštitúcie)</p> <p>Keď malá skupinka dokončí svoju prácu, tréner ich požiada o prezentovanie jej práce celej skupine.</p> <p>Je dôležité nechať čas na otázky a spätnú väzbu.</p>
Potrebný materiál	hrubé farebné fixky, flipchartový papier pre menšie skupinky

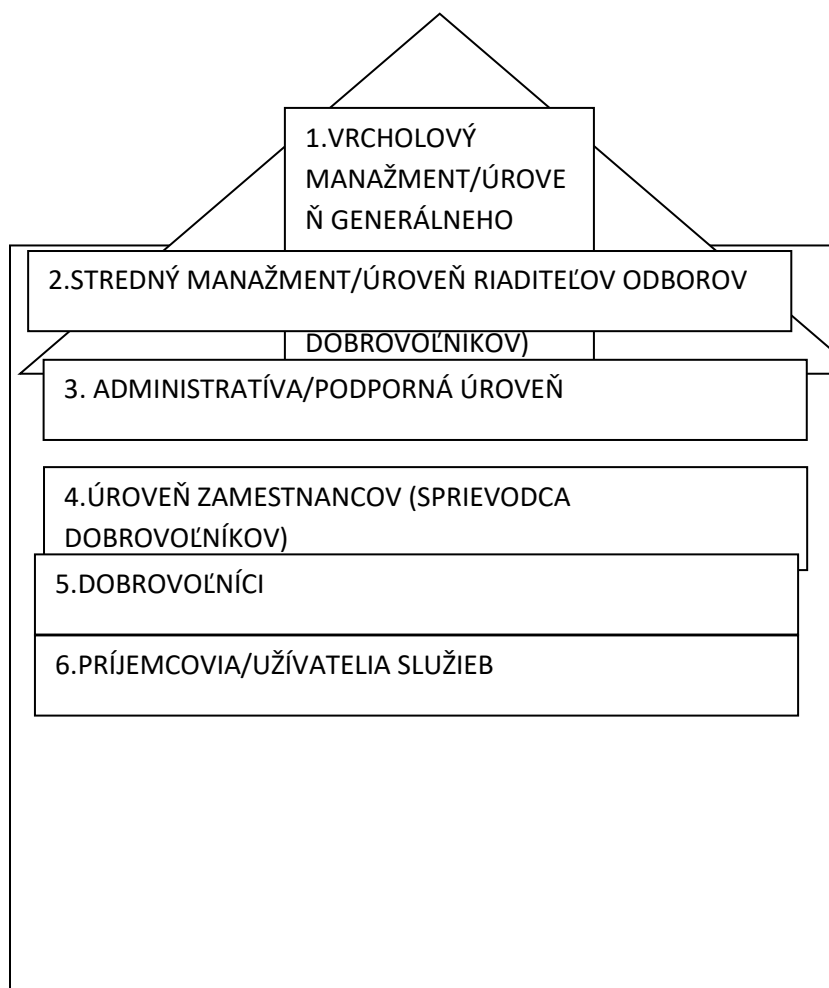
2/3 Ústna prezentácia – Organizačná stavba – úlohy a zodpovednosti v rámci dobrovoľníckeho programu

Trvanie

15 min

Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debríng)

Na flipchart tréner nakreslí veľký dom, ktorý predstavuje sociálnu inštitúciu a zároveň stanovuje úlohy v rámci dobrovoľníckeho programu. Následne tréner vysvetlí význam jednotlivých úloh a zodpovedností jednotlivých úrovní, ktoré sú nasledovné:



VÝŤAH = SMEROVANIE INFORMÁCIÍ OBOMA SMERMI: ZHORA NADOL A ZDOLA NAHOR

Každá úroveň má rozdielne úlohy:

1. VRCHOLOVÝ MANAŽMENT/ÚROVEŇ GENERÁLNEHO RIADITEĽA (RIADENIE DOBROVOĽNÍKOV): Hlavnou úlohou tejto úrovne je plánovanie! Na tejto úrovni je definovaná stratégia dobrovoľníctva, ktorá predstavuje základ dobrovoľníckeho programu. Väčšinou existuje stratégia organizácie, ktorá definuje POSLANIE a CIELE a STRATÉGIA DOBROVOĽNÍCTVA by mala byť vytvorená v súlade so stratégiou organizácie, aby boli vo vzájomnej harmónii. Otázky na ktoré je v tejto súvislosti potrebné odpovedať sú nasledovné:

Prečo chceme angažovať dobrovoľníkov?

Ako môžu byť dobrovoľníci nápomocní rovnako zamestnancom ako aj užívateľom?

Kto by mal byť zodpovedný za dobrovoľnícky program?

	<p>Aký druh dobrovoľníckej činnosti od dobrovoľníkov očakávame a koľko ľudí na takúto prácu potrebujeme? Akým spôsobom ich môžeme podporovať? Aké sú spôsoby odmeňovania a motivácie dobrovoľníkov?</p> <p>2. ÚROVEŇ STREDNÉHO MANAŽMENTU: Hlavnou úlohou tejto úrovne je výkon! Poslanie a ciele na výkonnej úrovni – Čo? Ako? – Na tejto úrovni manažér dobrovoľníkov rozumie ako vrcholový manažment rozmýšľa a transformuje to na konkrétny výkon a zadáva relevantné úlohy mentorom. Na tejto úrovni je vykonávaný nábor, výber a legálne zamestnávanie dobrovoľníkov. Manažér dobrovoľníkov je povinný koordinovať a dohliadať na celý dobrovoľnícky program.</p> <p>3. ADMINISTRATÍVNA ÚROVEŇ – Ľudia na tejto úrovni nie sú v priamom kontakte s dobrovoľníkmi pokiaľ dobrovoľníci nie sú zamestnaní na konkrétnej pozícii v administratíve. Napriek tomu majú dôležitú úlohu v celom procese, keďže manažér dobrovoľníkov zabezpečuje, aby ľudia na administratívnej úrovni boli oboznámení so zákonmi súvisiacimi s dobrovoľníctvom v ich inštitúcii a podľa toho konali.</p> <p>4. ÚROVEŇ ZAMESTNANCOV (SPRIEVODCA DOBROVOĽNÍKOV) – Ľudia na tejto úrovni sú v kontakte s dobrovoľníkmi na dennej báze. Sprievodca dobrovoľníkov podporuje dobrovoľnícke aktivity a rieši každodenné praktické úlohy.</p> <p>5. ÚROVEŇ DOBROVOĽNÍKOV: Často sa stáva, že dobrovoľníci pracujú s cieľovou skupinou inštitúcie. Aj keď sa dobrovoľnícka práca sústreďuje na koncových užívateľov, dobrovoľníci môžu pracovať aj na akejkoľvek inej úrovni organizácie. Takže niekto môže byť dobrovoľníkom v administratíve alebo pomáhať manažérovi dobrovoľníkov alebo strednému manažmentu. Dobrovoľníci môžu byť nápomocní aj v oblasti strategického plánovania, PR alebo v akejkoľvek inej oblasti činnosti sociálnej inštitúcie.</p> <p>6. PRÍJEMCOVIA/UŽÍVATELIA SLUŽIEB: Predstavujú cieľovú skupinu, teda užívateľov služieb pre ktorých bola inštitúcia založená. V prípade, že v tréningovej skupine sú manažéri dobrovoľníkov, môžu v krátkosti predniesť svoju stratégiu dobrovoľníctva.</p>
Potrebný materiál	flipchart, hrubá farebná fixka

2/3/b Brainstorming – Dobrovoľné cvičenie: dobrovoľnícke pozície	
Trvanie	40 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>V prípade, že manažér dobrovoľníkov zatiaľ nespravil brainstormingové stretnutie s prípadnými sprievodcami dobrovoľníkov týkajúce sa možných dobrovoľníckych pozícií, toto cvičenie môže byť užitočné na identifikáciu nových alebo dodatočných dobrovoľníckych úloh v rámci inštitúcie. Toto cvičenie bude fungovať len vtedy, ak sú prítomní manažér dobrovoľníkov a sprievodcovia dobrovoľníkov z rovnakej inštitúcie.</p> <p>Tréner iniciuje 20 minútový brainstorming alebo brainwriting o úlohách dobrovoľníkov v sociálnej inštitúcii. Účastníci sú povzbudení k tomu, aby rozmýšľali nahlas a navrhli toľko nápadov koľko sú schopní bez ohľadu na to, aké netypické alebo bizarné sa môžu zdať. Tréner spíše všetky nápady na flipchart.</p> <p>V nasledujúcich 20 minútach sa bude konať vyhodnotenie stretnutia spôsobom analyzovania a diskusie – teda uvažovanie nad alebo kritika</p>

	spomenutých nápadov. Sprievodcovia dobrovoľníkov by si mali vybrať dobrovoľnícke pozície, ktoré sú schopné viesť a vziať za ne zodpovednosť.
Potrebný materiál	flipchart, hrubá farebná fixka
Zdroj/odkaz:	https://www.smashingmagazine.com/2013/12/using-brainwriting-for-rapid-idea-generation/

2/4 Práca v skupine – Cyklus riadenia dobrovoľníkov	
Trvanie	20 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	Tréner predstaví kroky manažmentu, ktoré sú uvedené v texte rozdacom účastníkom a vysvetlí úlohy, ktoré majú byť splnené krok po kroku. V prípade, že tréner robí tréning pre jednu konkrétnu sociálnu inštitúciu, ktorá už má pripravenú dobrovoľnícku stratégiu, toto je najlepší moment, kedy sa s ňou účastníci môžu oboznámiť.
Potrebný materiál	flipchart, hrubé farebné fixky, post-ity
Potrebné texty na rozdanie	Handout: Cyklus riadenia dobrovoľníkov

2/5 Ústna prezentácia – Právne otázky súvisiace s dobrovoľníctvom (prezentácia)	
Trvanie	30 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	Tréner predstaví právny základ v oblasti dobrovoľníctva v relevantnej krajine. Tréner môže takisto vytvoriť kvíz vo forme power-pointovej prezentácie a dotazník s viacerými možnosťami odpovedí ako prezentáciu a vytlačené texty na rozdanie s možnými odpoveďami. Materiál by mal obsahovať práva a povinnosti dobrovoľníkov a inštitúcií. Pokryté by mali byť aj administratívne povinnosti.
Potrebný materiál	projektor, power-point, laptop

Sprievodca dobrovoľníkov

Kto je táto záhadná osoba?

Z rôznych dôvodov – napr. v organizácii je toľko dobrovoľníkov, že manažér dobrovoľníkov nemá čas, aby sa s každým zaoberal individuálne, alebo manažér dobrovoľníkov nemá potrebné vedomosti v oblasti, kde sú dobrovoľníci potrební – nová úloha – bola vytvorená funkcia sprievodcu dobrovoľníkov v rámci dobrovoľníckeho programu.

Sprievodca dobrovoľníkov – buď zamestnanec alebo skúsený dobrovoľník, je osoba, ktorá má na starosti osobnú podporu a povzbudenie dobrovoľníkov v inštitúcii. Sprievodcovia podporujú dobrovoľníkov v ich práci s užívateľmi služieb, pri riešení problémov a dilem a niekedy prispievajú k vedomostnému a profesnému rozvoju dobrovoľníkov počas pravidelne organizovaných stretnutí. Sprievodca dobrovoľníkov je spojivom medzi užívateľmi služieb a dobrovoľníkmi, ktorý by mal mať adekvátne vedomosti o oboch stranách. Sprievodca by mal byť schopný vyhodnotiť ich potreby a požiadavky s cieľom prepojenia užívateľov služieb s dobrovoľníkmi na základe ich charakterov a osobných preferencií. Aj keď proces prepojenia môže byť uskutočnený aj manažérom dobrovoľníkov, toto je na rozhodnutí konkrétnej inštitúcie. Úloha sprievodcu sa považuje za istý druh záruky kvality, keďže tak dobrovoľníci ako aj užívatelia služieb mu ako prvému položia svoje otázky a prednesú sťažnosti. Sprievodcovia väčšinou podliehajú manažérovi dobrovoľníkov ; predstavujú sprostredkovateľov medzi dobrovoľníkmi a manažérom dobrovoľníkov.

V rámci projektu SoVol sa partneri zhodli na nasledovnej definícii: Sprievodca dobrovoľníkov je skúsená osoba v rámci organizácie, ktorá poskytuje priamu podporu (tréning, poradenstvo, spätnú väzbu, monitorovanie) dobrovoľníkom pri výkone ich špecifických úloh a povinností. Manažér dobrovoľníkov môže byť zároveň aj sprievodca dobrovoľníkov alebo túto úlohu môže vykonávať aj iná

osoba so špecifickými zručnosťami. Sprievodca dobrovoľníkov je osoba, ktorá je odovzdaná práci s dobrovoľníkmi. Aj keď mať predchádzajúcu skúsenosť ako dobrovoľník alebo ich sprievodca nie je povinnosťou, je to určite výhodou.

Úlohy manažmentu dobrovoľníkov by mali byť rozdelené podľa možností sociálnej inštitúcie berúc do úvahy potreby užívateľov služieb a úlohy dobrovoľníkov. Avšak rozdelenie úloh medzi manažéra dobrovoľníkov a sprievodcu dobrovoľníkov by malo byť jasné všetkým zúčastneným, čo znamená, že v prípade potreby budú dobrovoľníci, užívatelia služieb a iní zamestnanci vedieť na koho sa obrátiť s problémami alebo otázkami.

Najbežnejšie úlohy sprievodcov dobrovoľníkov

Hlavnou úlohou sprievodcov dobrovoľníkov je zabezpečiť a podporiť integrovanie nových dobrovoľníkov do komunity, organizácia úloh, ktoré majú byť dobrovoľníkom vykonávané. Počas prvého kontaktu s dobrovoľníkmi môže pomôcť spomenúť príhody ako sa sprievodca ku svojej úlohe dostal. Sprievodca by mal vytvoriť dôveryhodnú atmosféru a prediskutovať čo by sme mali jeden od druhého očakávať počas vykonávania práce.

V procese integrácie do komunity je dôležité predstaviť dobrovoľníka užívateľom služieb ako aj prepojiť dobrovoľníka so zamestnancami a kolegami.

Užívatelia služieb by mali byť takisto pripravení na svoje prvé stretnutie s dobrovoľníkmi, mali by im byť vysvetlené úlohy dobrovoľníkov. Projektoví partneri projektu SoVol vymysleli užitočný workshop ako senzibilizovať užívateľov služieb pred začatím spolupráce s dobrovoľníkmi. Informácie o ňom môžete nájsť v príručke: „Prínosy dobrovoľníctva v zariadeniach sociálnych služieb. Príručka pre trénerov a trénerky k realizácii scitlivujúceho workshopu pre prijímateľov a pracovníkov zariadení sociálnych služieb a členov komunít.“

Pred tým ako dobrovoľníci začnú pracovať pre zariadenie by sa mali zoznámiť s lokalitou, objektami a súvisiacimi pravidlami práce. Proces prípravy, ktorý pomôže dobrovoľníkom zoznámiť sa so svojou prácou v rámci organizácie môže byť rozdelený na dve časti:

- Orientácia: proces prípravy dobrovoľníkov aby sa prispôbili organizácii a svojej práci a pracovali efektívne čo najskôr (takisto známe ako úvod).
- Tréning: proces prípravy dobrovoľníkov tak, aby boli schopní vykonávať svoje dobrovoľnícke aktivity pre organizáciu. Pre ďalšie informácie si prečítajte Tréning pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky v zariadeniach sociálnych služieb. Príručka pre trénerov a trénerky.

Sprievodca dobrovoľníkov pomáha dobrovoľníkom detailne porozumieť ich úlohám a pomáha dobrovoľníkom pochopiť ako ich aktivity zapadajú do práce celej organizácie. Komplikovaným situáciám sa je možné vyhnúť alebo ich zredukovať tým, že sa hneď na začiatku vysvetlia všetkým dobrovoľníkom ich úlohy a to čo sa od nich očakáva.

Keďže primárnou úlohou sprievodcu dobrovoľníkov je podpora dobrovoľníkov v ich aktivitách, medzi sprievodcom a dobrovoľníkom by mal prebiehať neustály dialóg. Postoj sprievodcu by mal byť pozitívny, mal by sa vyvarovať súdeniu, mal by jednať s ľuďmi úprimne a s rešpektom. Rámec spolupráce s dobrovoľníkmi by mal byť založený a odsúhlasený oboma stranami. Podmienky vzťahu vrátane limitov dôvery by mali byť definované na začiatku, čím sa vyhneme problémom v neskoršej fáze.

Skutočnosť, že dobrovoľníkov budeme podporovať, zníži ich fluktuáciu. Sprievodca dobrovoľníkov môže podporiť dobrovoľníkov tým, že si navzájom vymenia nápady na najlepšie riešenia a sprievodca poskytne dobrovoľníkom informácie, ak je to potrebné alebo im umožní vzájomnú podporu prostredníctvom tímbuildingu alebo skamarátenia sa.

Sprievodca dobrovoľníkov by sa mal zamerať na zlepšenie výkonu dobrovoľníkov. Pri tom ako sprievodca venuje pozornosť dobrovoľníkom, by mal oceniť ich hodnotnú prácu a uznať ju rôznymi spôsobmi, ako napr.: povedať im "Ďakujem". Motivácia dobrovoľníkov môže byť na rôznych úrovniach rozdielna ale spätná väzba od tých, ktorí sú s nimi v priamom kontakte je podstatná. Podanie spätnej väzby priamo na mieste by malo byť bežnou úlohou sprievodcu dobrovoľníkov. Okamžitá spätná väzba na mieste môže byť efektívna a nápomocná pri poskytovaní lepších riešení dobrovoľníkom. Takisto je dôležité zachovať isté pravidlá ak sa dáva negatívna spätná väzba:

Zdôraznite chybu – dajte okamžite spätnú väzbu ale nepopisujte detaily. Najlepšie je zdôrazniť pochybenie až neskôr, nie hneď keď sú obe strany napäté a sprievodca nie je schopný vysvetliť alebo reflektovať na situáciu racionálne. Sprievodca by mal naznačiť, že sa k problému chce vrátiť neskôr.

Sprievodca dobrovoľníkov musí vysvetliť čo by bolo správne urobiť alebo čo by bolo očakávané konanie zo strany dobrovoľníka. Ak sprievodca nemá odpoveď na to, čo by bolo správne riešenie alebo správanie, sprievodca nebude schopný efektívne podporiť dobrovoľníkov, aby pracovali lepšie alebo s väčšou pozornosťou v budúcnosti.

Sprievodca je osoba, ktorá rieši problémy, mal by podať pomocnú ruku pri vypracovávaní čo najlepších praktík, aby sa uistil, že chyba sa neobjaví znova. Mal by vypracovať novú procedúru spolu s dobrovoľníkmi. Je dôležité prediskutovať čo by bolo potrebné spraviť v podobných situáciách v budúcnosti. Ľudia by mali byť pochválení verejne, ale karhaní v súkromí. Ak je potrebné ľudí pokarhať nie je to nutné robiť na verejnosti.

Rovnako akákoľvek spätná väzba od dobrovoľníkov aj kritická a nevyjadrená taktne by mala byť vítaná. Možno je sprievodca skúsený v **podávaní spätnej väzby**, ale dobrovoľník nie je a nemá v tejto oblasti žiadnu prax. Každá spätná väzba pre sprievodcu o výučbe alebo poskytovaní informácií je nápomocná. Úlohou sprievodcu je organizovať stretnutia medzi užívateľmi a dobrovoľníkmi pokiaľ nie je inak dohodnuté. Za účelom vedenia dokumentácie dobrovoľníctva, vedie sprievodca dobrovoľníkov evidenciu aktivít dobrovoľníkov. Najjednoduchším spôsobom je požiadať dobrovoľníkov, aby si viedli výkazy práce.

Sprievodca dobrovoľníkov je zodpovedný za dobrovoľníkov ako aj za užívateľov dobrovoľníckej práce. Sprievodca má na starosti ich vzájomný vzťah, správne zaobchádzanie a pomoc, primeranú komunikáciu medzi nimi a etické hranice. Navyše, sprievodca dohliada na úlohy vykonané dobrovoľníkmi. Preto je takisto úlohou sprievodcu rozprávať sa s dobrovoľníkmi o ich pocitoch, či môžu na seba vziať viac alebo menej práce alebo na akých iných úlohách by chceli pracovať. Ak sprievodca dobrovoľníkov pozná dobrovoľníkov lepšie, môže im navrhnúť ďalšie zamestnanie s ohľadom na umiestnenie. Potreby by mali byť analyzované aj z pohľadu užívateľov služieb tak, aby pomohli nájsť dobrovoľníkom najlepšie riešenie.

Podstatné je pravidelne kontrolovať či:

- Sú všetky strany informované o svojich úlohách
- Všetky strany, teda dobrovoľníci, užívatelia a sprievodca dobrovoľníkov sú spokojní s aktivitami dobrovoľníkov.
- Je potrebná akákoľvek zmena.

Najlepším spôsobom ako si skontrolovať vyššie uvedené, sú hodnotiace stretnutia alebo predpripravené sedenia. Sprievodca má aj úlohu mediátora medzi dobrovoľníkmi a koordinátormi dobrovoľníkov. Aj keď sprievodca predstavuje záujmy dobrovoľníkov, taktiež nemôže zabudnúť aj na záujmy organizácie. Sprievodca dobrovoľníkov väčšinou poskytne svoju hodnotiacu správu o dobrovoľníkovi manažérovi dobrovoľníkov. Sprievodcovia dobrovoľníkov by mali byť schopní zvládnuť sem tam sa objavujúce konflikty medzi dobrovoľníkmi a užívateľmi služieb alebo užívateľmi služieb navzájom.

Výber správneho sprievodcu dobrovoľníkov

Výber správnej osoby na túto pozíciu je predpokladom úspechu dobrovoľníckeho programu. Pri výbere sprievodcov by mali byť vzaté do úvahy ich osobnosť, znalosti a kompetencie v práci. Starostlivo vybraní sprievodcovia dobrovoľníkov by mali byť za svoju prácu odmenení - buď vo forme časovej kompenzácie alebo finančnej – na základe počtu dobrovoľníkov s ktorými pracujú.

Tipy pri výbere správneho sprievodcu dobrovoľníkov

Správna osoba by mala mať nasledovné osobnostné predpoklady a zručnosti:

- Pracovnú skúsenosť v oblasti, kde budú dobrovoľníci pracovať
- Mal by poznať sociálnu inštitúciu, jej štruktúru, pravidlá a kultúru
- Mať dôveru nadriadených v sociálnej inštitúcii
- Byť starostlivý
- Vedieť spolupracovať a byť proaktívny
- Byť nezaujatý
- Venovať adekvátny čas riadeniu dobrovoľníkov
- Byť komunikatívny

2/6 Práca v skupine – Rozdelenie úloh v rámci dobrovoľníckeho programu	
Trvanie	70 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Tréner by mal predstaviť rozdané texty týkajúce sa úloh manažérov dobrovoľníkov a vysvetliť, že nie všetky úlohy sú nutne potrebné alebo vykonávané len jednou osobou. Riešenie závisí od počtu dobrovoľníkov a dobrovoľníckych pozícií. Tréner vysvetlí úlohy sprievodcu dobrovoľníkov a zároveň rozdá texty účastníkom.</p> <p>Po prediskutovaní zákonných povinností, cyklu riadenia dobrovoľníkov, sú prediskutovaní aktéri dobrovoľníckeho programu a ich úlohy, úlohy a zodpovednosti môžu byť rozdelené na rôzne role podľa skutočných potrieb sociálnej inštitúcie.</p> <p>Tréner by mal rozdeliť skupinu na 4 menšie skupinky a dať každej skupinke úlohu: dobrovoľník, manažér dobrovoľníkov, sprievodca dobrovoľníkov, vedúci organizácie.</p> <p>ČASŤ 1: Každá skupinka pracuje na konkrétnej úlohe. Každá skupinka by mala vytvoriť zoznam ÚLOH a AKO ICH SPLNIŤ. Povoľené je používanie rozdaných textov. (20 min) napr. sprievodca dobrovoľníkov <i>ÚLOHA: zorganizujte pravidelné stretnutia s dobrovoľníkom / AKO SPLNIŤ</i> <i>ÚLOHU: príprava pred stretnutím, plánovanie stretnutí vopred alebo v pravidelných intervaloch atď.</i></p> <p>ČASŤ 2: Skupinka "sprievodca" sa stretne s ďalšími 3 skupinkami, aby prediskutovali ich spoločné úlohy a spôsoby ich spolupráce. Ostatné skupinky sú v tomto momente v úlohe pozorovateľov. Otázky do diskusie: Aké sú naše spoločné úlohy?/ Ako si vieme úlohy rozdeliť/splniť ich? (5-5 min na každé stretnutie)</p> <p>ČASŤ 3: Celá skupina sa spojí a menšie skupinky prezentujú výsledky svojej práce - úlohy a zodpovednosti podľa role. (15 min) Mal by byť ponechaný čas na otázky a reakcie.</p> <p>VERZIA B</p>

	<p>Rozdelenie úloh na papieri. Každá úloha manažéra dobrovoľníkov a sprievodcu dobrovoľníkov (podľa rozdaného textu) by mala byť poznačená na samostatnom kuse papiera. Celkovo by malo byť 5 balíkov úloh. Tréner rozdelí skupinu na 4 menšie skupinky. Každá skupinka dostane balíček úloh a 2 prázdne papiere. Na jednom papieri by malo byť napísané „manažér dobrovoľníkov“ a na druhom „sprievodca dobrovoľníkov“. Ich úlohou je rozhodnúť ktoré úlohy patria manažérovi dobrovoľníkov a ktoré sprievodcovi a úlohy by mali byť spísané na relevantný papier.</p> <p>Keď sú skupinky pripravené mali by sa podeliť s výsledkami svojej práce s celou skupinou. Na záver by mala byť účastníkom rozdaná správna deľba úloh.</p> <p>DÔLEŽITÁ POZNÁMKA</p> <p>Ak sa v skupine nachádzajú účastníci z jednej sociálnej inštitúcie manažér dobrovoľníkov a potenciálny sprievodca by mali vytvoriť vlastnú skupinku, aby prediskutovali úlohy zodpovedajúce rolám čo najdetailnejšie.</p>
Potrebné materiály	<p>flipchartový papeir, hrubé farebné fixky, 5 balíkov úloh – každá úloha na samostatnom papieri.</p> <p>Verzia B: lepidlá, papiere vo formáte A4 samostatne s úlohami manažéra a sprievodcu</p>
Potrebné texty na rozdanie	<p>Nepovinne rozdané účastníkom: Handout: Zodpovednosti manažéra dobrovoľníkov - s cieľom identifikovania úloh, ktoré majú byť splnené počas dobrovoľníckeho programu.</p> <p>Handout: Zodpovednosti sprievodcu dobrovoľníkov</p>
Zdroje/referencie	<p>Zamestnanecký profil manažéra dobrovoľníkov – vytvorený v rámci projektu “Zobuď sa: Úloha manažéra dobrovoľníkov!” program Erasmus+, číslo kontraktu 2014-1-RO01-KA205-002734. Occupational Profile for the Volunteer Manager – elaborated in the project “Wake-Up call: Volunteer Manager Role!” Erasmus+ Program, contract number 2014-1-RO01-KA205-002734.</p>

V rámci programu Erasmus+ “Zobuď sa: Úloha manažéra dobrovoľníkov!” (“Wake-Up call: Volunteer Manager Role!”), (číslo kontraktu 2014-1-RO01-KA205-002734) boli vypracované úlohy manažéra dobrovoľníkov a zozbierané v Zamestnaneckom profile manažéra dobrovoľníkov (Occupational Profile for the Volunteer Manager) nasledovne:

KLÚČOVÁ OBLASŤ 1. STRATÉGIE A POLITIKY ZAČLENENIE DOBROVOĽNÍKOV DO ORGANIZÁCIE

- 1.1. Prispieť k príprave stratégie organizácie týkajúcej sa začlenenia dobrovoľníkov
- 1.2. Prispieť k príprave operačných plánov implementujúcich tie časti stratégie organizácie, ktoré sa týkajú zapojenia dobrovoľníkov
- 1.3. Vyhodnotiť ako prispeli dobrovoľníci k naplneniu strategických cieľov organizácie
- 1.4. Vytvoriť politiku dobrovoľníctva (pravidlá a usmernenia týkajúce sa zapojenia dobrovoľníkov)
- 1.5. Vytvoriť štruktúry, systémy a postupy podporujúce implementáciu dobrovoľníckej politiky
- 1.6. Zabezpečiť dodržiavanie zákonov a usmernení
- 1.7. Získať financie pre dobrovoľnícke politiky a plány organizácie

KLÚČOVÁ OBLASŤ 2. PROPAGÁCIA DOBROVOĽNÍCTVA

- 2.1. Propagovať dobrovoľníctvo v rámci organizácie
- 2.2. Propagovať dobrovoľníctvo mimo organizácie

KLÚČOVÁ OBLASŤ 3. RIADENIE DOBROVOĽNÍKOV

- 3.1. Riadiť proces náboru dobrovoľníkov
- 3.2. Riadiť výber a umiestnenie dobrovoľníkov na vhodnú pozíciu

- 3.3. Riadiť uvedenie dobrovoľníkov do organizácie
- 3.4. Riadiť proces motivácie, spoluúčasti a uznania dobrovoľníkov
- 3.5. Riadiť proces supervízie a podpory dobrovoľníkov
- 3.6. Riadiť plánovanie a implementáciu aktivít dobrovoľníkov
- 3.7. Riadiť monitorovanie a hodnotenie aktivít dobrovoľníkov

KLÚČOVÁ OBLASŤ 4. ROZVOJ A UZNANIE ZRUČNOSTÍ ZÍSKANÝCH PROSTREDNÍCTVOM DOBROVOĽNÍCTVA

- 4.1. Podporiť rozvoj znalostí, zručností a kompetencií dobrovoľníkov
- 4.2. Podporiť uchovávanie dôkazov týkajúcich sa rozvoja znalostí, zručností a kompetencií dobrovoľníkov
- 4.3. Riadiť proces uznania znalostí, zručností a kompetencií dobrovoľníkov na základe existujúcich postupov a pravidiel
- 4.4. Zabezpečiť aby certifikáty uznávajúce dosiahnuté znalosti, zručnosti a kompetencie boli v súlade s existujúcimi postupmi a pravidlami
- 4.5. Podporovať dobrovoľníkov, aby využívali zručnosti získané prostredníctvom dobrovoľníctva

KLÚČOVÁ OBLASŤ 5. PODPORA MANAŽMENTU PRE DOBROVOĽNÍCKE PROGRAMY

- 5.1. Riadiť projekty zapájajúce dobrovoľníkov/Spolupracovať s manažérmi projektov zapájajúcich dobrovoľníkov
- 5.2. Riadiť interne a externe údaje a správy o dobrovoľníctve
- 5.3. Prispieť k príprave rozpočtu v rámci organizácie
- 5.4. Zabezpečiť kvalitu dobrovoľníckych aktivít a služieb poskytovaných dobrovoľníkmi alebo s ich podporou
- 5.5. Zúčastňovať sa a/alebo uľahčiť účasť dobrovoľníkov na stretnutiach súvisiacich s plánovaním aktivít a projektov, ktoré zapájajú dobrovoľníkov
- 5.6. Riadiť tok informácií medzi všetkými účastníkmi zapojenými do dobrovoľníctva
- 5.7. Identifikovať, vyhodnotiť a kontrolovať zdravotné a bezpečnostné riziká spojené s aktivitami dobrovoľníkov
- 5.8. Pomôcť riešiť problémy, ktoré majú vplyv na dobrovoľníctvo

KLÚČOVÁ OBLASŤ 6. RIADIŤ PRACOVNÉ VZŤAHY ZAHŔŇAJÚCE DOBROVOĽNÍKOV

- 6.1. Zabezpečiť riadne pracovné prostredie a zdroje pre dobrovoľníkov
- 6.2. Rozvíjať a uchovávať pracovné partnerstvá na podporu dobrovoľníkov
- 6.3. Propagovať a rozvíjať produktívne pracovné vzťahy medzi dobrovoľníkmi a zamestnancami/správcami/užívateľmi služieb
- 6.4. Riadiť a priebežne rozvíjať kapacity ostatných pre prácu s dobrovoľníkmi (zamestnanci/správcovia/iní účastníci)
- 6.5. Riadiť a priebežne rozvíjať individuálne kapacity pre riadenie dobrovoľníkov

Zodpovednosti sprievodcu dobrovoľníkov

- Uviesť dobrovoľníka/podať základné informácie (orientáciu) priamo na mieste;
- Pripraviť užívateľov služieb na stretnutie s dobrovoľníkmi;
- Zoznámiť dobrovoľníkov so zamestnancami a kolegami;
- Predstaviť dobrovoľníkov užívateľom služieb;
- Predstaviť dobrovoľníkom aktuálne úlohy/;
- viesť záznam (napr. podpísanie výkazu práce)
- Zorganizovať stretnutia medzi užívateľmi služieb a dobrovoľníkmi;
- ZHODA: zanalyzovať potreby užívateľov služieb (nájsť vhodnú prácu pre dobrovoľníkov);
- V každom prípade dať dobrovoľníkovi priamu spätnú väzbu či dobrú alebo zlú = okamžitá reakcia na mieste v reálnom čase;
- Podať správu manažérovi dobrovoľníkov;
- Zhodnotiť prácu dobrovoľníka pre manažéra dobrovoľníkov;

- Riadiť konflikty dobrovoľníci vs užívateľia služieb, dobrovoľníci vs dobrovoľníci alebo dobrovoľníci vs kolegovia;
- Oceniť prácu dobrovoľníkov neformálnym spôsobom (napr. povedať ďakujem, dobrá práca);
- Motivovať dobrovoľníkov;
- Pôsobiť ako sprostredkovateľ, aby bol zabezpečený tok informácií medzi kolegami: manažér, užívateľia služieb a dobrovoľníci;
- Pochopiť a schváliť dobrovoľnícky program;
- Pracovať v úzkej spolupráci s manažérom dobrovoľníkov buď telefonicky, vo forme osobnej diskusie alebo tímových stretnutí;
- Pôsobiť ako príklad/vzor: poskytnúť príklad ako zaobchádzať s ľuďmi;
- Dať dobrovoľníkom čas, aby kompletne vysvetlili situáciu pred tým ako im dáte radu;
- Oceniť úspech dobrovoľníka, vziať na vedomie nápady a návrhy dobrovoľníkov a podať ich ďalej manažérovi dobrovoľníkov;
- Mať na zreteli, že dobrovoľníci sú individuality s ich vlastným osobným životom;
- Vyhnúť sa odsudzovaniu názorov, dobrovoľníkom by sa malo pomôcť a asistovať pri objasňovaní emocionálnych situácií;
- Akceptovať, že dobrovoľníci nemusia zdieľať životný štýl a hodnoty sprievodcu;
- Rešpektovať právo dobrovoľníka na sebaúctu a nezávislosť;
- Usilovať o vzájomný rešpekt a dobrú komunikáciu;
- Budovať sebaúctu a motiváciu dobrovoľníkov vtedy, keď sa dáva spätná väzba o ich práci, poďakovať im za ich snahu a navrhnúť im za to odmenu;
- Napomôcť v procese odchodu z organizácie.

BLOK 3: Vedenie dobrovoľníkov v praxi

V mnohých dobrovoľníckych programoch (najmä v tých prípadoch, kde sú dobrovoľníci v priamom kontakte s užívateľmi služieb) má úloha sprievodcu dobrovoľníkov strategický význam, keďže je to osoba ktorá rozhoduje do akej miery dobrovoľník môže priamo pracovať s ľuďmi, ktorí potrebujú pomoc. Ak niekto nikdy pred tým nebol sprievodcom dobrovoľníkov, je veľmi dôležité aby získal prax v tejto oblasti, aby sa naučil aká komplexná je konkrétna práca a aby si prehĺbil svoje znalosti. Sprievodca dobrovoľníkov by mal poznať sociálnu inštitúciu ako takú ako aj špecifické úlohy, ktoré sú pridelené dobrovoľníkom. Sprievodca dobrovoľníkov musí poznať rôzne role a zodpovednosti ostatných aktérov ako sú sprievodcovia dobrovoľníkov, manažér dobrovoľníkov, zamestnanci, užívatelia služieb a ich príbuzní. Očakáva sa od nich, že budú poznať pravidlá utajovania skutočností, hranice kompetencií, etické pravidlá a otázky zodpovednosti. Národná asociácia sociálnych pracovníkov (The National Association of Social Workers - NASW) je najväčšia členská organizácia profesionálnych sociálnych pracovníkov na svete a vypracovala Etický kódex obsahujúci etické štandardy .

Počet navrhovaných cvičení v tejto kapitole ďaleko presahuje čas, ktorý je k dispozícii, takže tréner by mal opatrne plánovať príslušný tréning. Riešiť by sa mali len najviac relevantné problémy a úlohy. Sprievodca dobrovoľníkov sa môže zamerať na rôzne oblasti riadenia dobrovoľníkov v závislosti od rozdelenia úloh s manažérom dobrovoľníkov. Berúc tento fakt do úvahy, cvičenia obsahujú najvýznamnejšie prvky riadenia, väčšinou vykonávané sprievodcom dobrovoľníkov. Tu uvedené cvičenia uvádzajú dobrovoľníkov do ich dobrovoľníckych rolí, dohliadajú nad dobrovoľníckou prácou, garantujú hodnotiace stretnutie s dobrovoľníkmi, dávajú spätnú väzbu dobrovoľníkom a vytvárajú situácie pri ktorých je potrebné riešiť problémy alebo krízové stavy.

Ciele tohto bloku sú:

- Identifikovať vodcovské zručnosti, zvládnuť možné problémy súvisiace s dobrovoľníckym programom
- Precvičiť rôzne situácie, ktoré sa môžu objaviť v procese vedenia

1 Praktické cvičenie vo forme rolovej hry – Vedenie dobrovoľníkov v praxi	
Trvanie	30 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Toto cvičenie umožňuje mať osobnú skúsenosť ako sprievodca dobrovoľníkov.</p> <p>Tréner rozdelí účastníkov na skupiny po troch.</p> <p>V každom tíme sú tri role: sprievodca dobrovoľníkov, dobrovoľník a pozorovateľ, každý člen skupiny si vyberie rolu. Tréner požiada tých, ktorí si vybrali rolu sprievodcu dobrovoľníkov, aby zdvihli ruku. Takisto požiada aj ostatných, aby zdvihli ruku ak budú počuť svoju rolu. Tým sa tréner uistí, že všetky role sú zastúpené v každej skupine. Na každú rolu je vyčlenený čas 2 minúty, následne sa role v rámci skupinky vymenia.</p> <p>Tréner vysvetlí úlohy dobrovoľníkom (“Vašou úlohou je vyhotoviť lietadlo z tohto listu papiera, máte na to 2 minúty!”) v mene sprievodcu dobrovoľníkov. Sprievodcovia dobrovoľníkov zopakujú zadanie svojej skupinke vlastnými slovami. Účastníci pozorujú ako dobrovoľníci a sprievodcovia dobrovoľníkov spolupracujú, ale zatiaľ nič nekomentujú, až do konca všetkých 3 sedení. Tréner meria presne čas a dá vedieť kedy sa hra začína a kedy sa majú role vymeniť.</p>

	<p>Role rotujú každé 2 minúty. Tréner opäť požiada účastníkov, aby opäť zdvihli ruky, aby sa uistil, že role sú jasné a dohodnuté vo všetkých skupinkách.</p> <p>Následne tréner požiada dobrovoľníkov, aby vyrobili papierové čiapky v časovom limite jeden a pol minúty a tí ktorí budú hotoví si majú dať čiapky na hlavy. Role rotujú v 1,5 minútových intervaloch.</p> <p>Tréner sa uistí, že každý v rámci skupinky pozná svoju rolu. V tretej časti tréner povie: "Milí dobrovoľníci, dám Vám najdôležitejšiu úlohu na svete: prosím spravte papierovú loďku v časovom limite jeden a pol minúty."</p> <p>Dostatočný čas by mal byť vyčlenený na debriefing všetkých troch kôl. Nasledovné otázky by mali byť položené účastníkom:</p> <p>Dobrovoľníkom: Ako ste sa cítili ako dobrovoľník? Čo Vám najviac pomohlo? Objavil sa moment, keď ste sa necítili dobre? Čo by Vám viac pomohlo? Kedy ste potrebovali požiadať o pomoc?</p> <p>Sprievodcom dobrovoľníkov: Kedy ste potrebovali požiadať o pomoc? Ako ste požiadali dobrovoľníkov, aby splnili úlohu? Kto Vám poďakoval za prácu dobrovoľníkov a kto povedal: "ĎAKUJEM!" na záver? Kým a akým spôsobom boli dobrovoľníci povzbudzovaní?</p> <p>Pozorovateľom: Aký bol ich vzťah? Čo ste videli ako pozorovateľ? Pripravme zoznam: Čo ste sa naučili na tomto cvičení, čo môže byť dôležité vo Vašej práci sprievodcu dobrovoľníkov?</p>
Potrebné materiály	biely papier podľa počtu účastníkov, flipchart, pero

2 Práca v skupine - Charakteristiky a zručnosti sprievodcu dobrovoľníkov a dobrovoľníka	
Trvanie	30 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Vytvorte 4 menšie skupinky, ktoré budú pracovať na dvoch témach (čo znamená, že 2 skupinky budú pracovať na téme 1 a dve na téme 2):</p> <p>Téma 1: Charakteristiky a ideálne vlastnosti a znaky sprievodcu dobrovoľníkov</p> <p>Vezmite si predchádzajúci zoznam úloh sprievodcu dobrovoľníkov. Pokúste sa nájsť relevantné charakteristiky (zručnosti a postoje) prislúchajúce k úlohám, tým že budete cez zoznam prechádzať jednu po jednej: napr. Úloha sprievodcu dobrovoľníkov: predstavenie dobrovoľníka užívateľovi služieb – relevantné vlastnosti sprievodcu dobrovoľníkov by mali byť: otvorenosť voči znevýhodneným dobrovoľníkom, trpezlivosť keď sa budú pýtať otázky, dobré komunikačné schopnosti.</p> <p>Téma 2: Očakávaný postoj a správanie dobrovoľníkov súvisiace s úlohami sprievodcu dobrovoľníkov</p> <p>Takisto vychádzajúc zo zoznamu úloh sprievodcu dobrovoľníkov, táto skupina pracuje na tom, čo očakávať od dobrovoľníkov v súvislosti s úlohami sprievodcu dobrovoľníkov – ak je relevantné, napr. Sprievodca dobrovoľníkov predstaví dobrovoľníka užívateľovi služieb. – Relevantné vlastnosti dobrovoľníka by mali byť: schopnosť pýtať sa otázky, predstaví sa, byť milý a tolerantný voči užívateľovi služieb.</p> <p>Všetky skupinky by mali spísať svoje nápady na flipchart.</p>

	Všetky skupinky prezentujú výsledky svojej práce celej skupine. Primeraný čas by mal byť venovaný otázkam a reakciám.
Potrebné materiály	predchádzajúce flipcharty, texty na rozdanie, perá

Uvedenie

3 Práca v skupine – Proces uvedenia dobrovoľníkov	
Trvanie	30 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	Cieľom je vyvinúť primeranú a komplexnú procedúru uvedenia nových dobrovoľníkov do sociálnej inštitúcie Tréner začne sedenie s krátkou diskusiou na otázku “Aký bol Váš prvý deň na novom pracovisku? Čo ste ocenili a čo sa Vám nepáčilo?” V tomto momente by sa mal tréner odvolať na rozdáný text s kontrolným zoznamom, ktorý sa týka uvedenia a spomenúť kapitolu týkajúcu sa uvedenia v príručke: Dobrovoľníctvo v zariadeniach sociálnych služieb. Sprievodca tvorbou dobrovoľníckeho programu. Tréner rozdelí skupinu na menšie skupinky s maximálnym počtom 5 ľudí na skupinku. Zamestnanci tej istej inštitúcie by mali pracovať spolu. Tréner im rozdá texty s kontrolným zoznamom a požiada ich, aby ho spoločne vyplnili. Po 15 minútach skupinky predstavia svoju prácu celej skupine.
Potrebné materiály	papier veľkosti A4, perá
Potrebné texty na rozdanie	Handout: Kontrolný zoznam týkajúci sa uvedenia

Rola dobrovoľníka:.....

Čo	Kto	Kedy/Kde	Ako/Čo je potrebné
O sociálnej inštitúcii - poslanie, história, ciele - vykonávaný druh práce a prečo, služby; - štruktúra: organizačná štruktúra, tímy, oddelenia, manažment; - kultúra a dôležité pravidlá organizácie; - dôležitosť dobrovoľníkov pre organizáciu.	Manažér dobrovoľníkov	Na začiatku prvého dňa	Prezentácia alebo video
Budova/zázemie dobrovoľníka - kancelárie, toalety, parkovanie, požiarne východy a procedúry, atď.; - objekty pre dobrovoľníkov, napr. miesta na oddych, tabuľa s oznamami, kuchynka, pravidlá zdravia a bezpečnosti			
Pozícia dobrovoľníka - popis role a úloh dobrovoľníka, potvrdenie dohody o pracovnom harmonograme (dni, hodiny, atď.) prisľúbený deň/čas, atď.; - Zamestnanci pracujúci priamo s dobrovoľníkmi (Kým a ako by mali byť dobrovoľníci predstavení kolegom?) - predstavenie špeciálnej povahy užívateľov služieb (ich správanie, choroby, čo majú a nemajú radi, atď.)			

- rámec aktivít, hranice role/očakávaný výkon, utajovanie; - proces, ktorý je potrebné nasledovať v ťažkých situáciách; - poistenie, pravidlá zdravia a bezpečnosti			
Podporný systém -hlavné kontakty; - ďalšia dostupná podpora, teda dohliadacie a hodnotiace stretnutia; - sprievodca dobrovoľníkov, skúšobná doba; -zdroje, vybavenie, - tréning; - spôsob pokrytia výdavkov			
Dátum, kedy má prvý krát dobrovoľník splniť úlohu			
Dátum prvého stretnutia s užívateľmi			

Spätná väzba dobrovoľníkom

Spolupráca s dobrovoľníkmi nie je vždy jednoduchá. Môže sa Vám zdať, že Vám zavádzajú alebo zasahujú do Vašej práce. Prosím majte na pamäti, že dobrovoľníci a zamestnanci pracujú na rovnakom ciele, t.z. pomáhať užívateľom služieb viesť normálny život, dobre sa o nich starať a zapojiť ich do aktivít, ktoré sa im páčia. V prípade, že spolupráca s dobrovoľníkom zlyhá, nasledujúce pravidlá týkajúce sa podania spätnej väzby, môžu byť nápomocné pri konverzácii o spoločnej práci:

- Dajte spätnú väzbu v súkromí
- Vytvorte bezpečné prostredie
- Začnite konverzáciu v pozitívnom duchu, napr. "Myslím si, že je naozaj úžasné, že sem prichádzate každý utorok a idete na prechádzku s pani Wenders." Ak budete len kritizovať, osoba na druhej strane svoje správanie nezmení a spoločná práca sa nezlepší.
- Nezamerajte spätnú väzbu na osobu ale na jej správanie
- Dajte v rovnakej miere pozitívnu aj negatívnu spätnú väzbu
- Buďte konkrétni, jasní
- Dajte priestor aj na doplňujúce otázky a dajte partnerovi priestor na odpoveď, napr. "Uznávate čo hovorím?" alebo "Rozumiete tomu, čo hovorím?"
- Spýtajte sa na úlohy s ktorými má osoba problémy
- Stanovte jasné očakávania, špecifické ciele
- Cieľom je, aby sa dobrovoľník zo spätnej väzby poučil, preto mu dajte návrhy ako zmeniť svoje správanie

Prosím majte na mysli, že ako sprievodca sa musíte stále učiť a zvyšovať si vzdelanie. Vždy je priestor na zlepšenie.

Poproste dobrovoľníkov, aby Vám dali spätnú väzbu na Vašu sprievodcovskú prácu, zmeňte alebo upravte Vaše aktivity podľa požiadaviek dobrovoľníkov. Ak pracujete s viacerými dobrovoľníkmi, nezabudnite, že každý je iný. Ideálny prístup nemusí fungovať pre všetkých. Flexibilita je kľúčová.

4 Práca vo dvojiciach – Podanie spätnej väzby	
Trvanie	20 – 60 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	Precvičte si vo dvojiciach spôsob konverzácie medzi zdravotnou sestrou (ako sprievodcom) a dobrovoľníkom na základe nižšie uvedených situácií. Poskytnutie spätnej väzby je nutné. Aplikujte pravidlá podávania spätnej väzby. Ak je na to dostatok času, vymeňte si úlohy. Na toto cvičenie si vyčleňte 60 minút a rozdeľte účastníkov na skupiny po 3: sprievodca, dobrovoľník a pozorovateľ. Po skončení sedenia každý

	<p>povie svoje skúsenosti. Najdôležitejšie závery môžu byť prednesené celej skupine....</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dobrovoľník zabudol vyzdvihnúť klienta z jeho izby a vziať ho na spoločnú kávu. 2. Dobrovoľník vstúpi do užívateľovej izby bez zaklopania, počas toho ako s klientom pracujete aj keď svieti výstražné svetlo “zanepřázdnený” 3. Dobrovoľník má dostatok času na splnenie úlohy, ale vy ako profesionál máte menej času a teda sa ponáhľate. Toto nevyhnutne spôsobí podráždenie na oboch stranách. 4. Poviete dobrovoľníkovi niečo o pacientovi, čo považujete za dôležité z pracovného hľadiska. Keďže žijete a pracujete v malej komunite, informácia, ktorú ste dali dobrovoľníkovi sa k Vám o pár týždňov dostane späť z iného zdroja. Dobrovoľník nerešpektoval dostatočne pacientove právo na súkromie. 5. Dobrovoľník zavolá dve hodiny vopred, že nemôže prísť do práce. Zrazu máte veľký problém. <p>Toto sú relevantné následné otázky trénera: Chceli by ste sa podeliť o Vaše dôležité závery a poznatky? Čo bolo pre Vás na cvičení najťažšie a prečo? Čo by ste po tejto diskusii spravili inak?</p>
Zdroj/odkaz (ak je k dispozícii: webová stránka, literatúra a link, takisto odkaz na iné výstupy)	<p>doplnenie bolo vytvorené v rámci projektu “Zorg beter met vrijwilligers”, Vilan projekt vykonaný v spolupráci s MOVISIE, Sting, Agora. Manuál je možné stiahnuť zadarmo na: www.zorgbetermetvrijwilligers.nl</p>

Hodnotiaci rozhovor

Podľa Kármán a Kónya (2008) by mal byť hodnotiaci rozhovor plánovaný vopred a mal by sa konať v pravidelných intervaloch. Môže ísť aj o spontánne konverzácie ak hosťujúca organizácia alebo dobrovoľníci majú problém, ktorý ohrozuje úspešné riešenie úloh alebo môže byť nevýhodou pre organizáciu. Hodnotiaci rozhovor predstavuje dobre štruktúrovanú diskusiu, pravidelnú príležitosť pre podporu a zhodnotenie aktivít dobrovoľníka. Vo väčšine prípadov sa riešia nasledovné otázky:

- Ako sa (sprievodca dobrovoľníkov a dobrovoľník) cítime v sociálnej inštitúcii, v dobrovoľníckom programe? (je dobré, keď sme priami)
- Mali by sme sa odvolať aj na predchádzajúce rozhovory na túto tému.
- Obe strany by si mali pripraviť kvantitatívne a kvalitatívne zhodnotenie úloh. Čo konkrétna osoba robila, na akých aktivitách pracovala od posledného rozhovoru?
- Aké problémy majú dobrovoľníci?
- Aké sa našli riešenia?
- Strany navrhnu riešenie súčasného problému spoločne.
- Pozitívne povzbudenie dobrovoľníkov (zdôraznenie silných stránok, dosiahnuté úspešné riešenia).
- V čom by sa mal dobrovoľník ďalej rozvíjať? Kto im pomôže dosiahnuť tento cieľ?

5 Praktické cvičenie vo forme rolovej hry – Simulácia vznikajúceho problému s dobrovoľníkom	
Trvanie	50 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Tréner vysvetlí dôležitosť a pravidlá podávania spätnej väzby počas hodnotiaceho rozhovoru a stanoví osoby, ktoré budú sprievodcom, dobrovoľníkom a užívateľom služieb.</p> <p>Tréner vysvetlí v tajnosti rolu každého hráča a dá na hru 20 minút. Najprv sprievodca dobrovoľníkov bude hovoriť s užívateľom služieb, aby zistil</p>

	<p>kde je problém. Následne má sprievodca dobrovoľníkov hodnotiaci rozhovor s dobrovoľníkom. V tejto časti by mal tréner vysvetliť najdôležitejšie otázky a princípy, ktoré je potrebné dodržiavať počas hodnotiaceho rozhovoru.</p> <p>Ostatní účastníci – “pozorovatelia” musia spísať svoje pozitívne a negatívne poznámky.</p> <p><u>Modelové situácie vysvetlené tajne (a v súkromí) jednotlivým “aktérom”:</u></p> <p>Dobrovoľník stále mešká, nepracuje poriadne a je nedbalý a stratil motiváciu.</p> <p>Sprievodca sa snaží nájsť riešenie, ktoré je akceptovateľné pre všetkých.</p> <p>Užívateľ služieb organizácie: Dobrovoľník stále mešká, ale užívateľ nerozumie situácii, keďže nevie, že táto osoba je dobrovoľník a nie zamestnanec sociálnej inštitúcie. Užívateľ by tento problém rád prebral s vedúcim organizácie.</p> <p>Prediskutujte túto rolovú hru. Najprv hráči podajú spätnú väzbu o svojich pocitoch v jednotlivých rolách a následne pozorovatelia povedia svoje názory týkajúce sa prístupov jednotlivých hráčov.</p>
Potrebné materiály	papiere vo formáte A4, perá
Potrebné texty na rozdanie	Každý hráč by mal dostať vytlačenú verziu svojej role

Motivovanie a odmeňovanie dobrovoľníkov

Sprievodcovia dobrovoľníkov sú v priamom kontakte s dobrovoľníkmi, preto majú na ich motiváciu významný vplyv. Nižšie nájdete námety Szilárda Strennera, ktorý je trénerom manažmentu dobrovoľníkov s poznámkami Józsefa Hamara popisujúce hlavné princípy, ktorými sa je potrebné riadiť pri motivovaní dobrovoľníkov.

Buďte prirodzení. Povedzte, čo si myslíte a konajte podľa toho čo hovoríte! Buďte priami. Snažte sa o stav “Som ok”.

Buďte aktívni a zaujímajte sa o dobrovoľníka. Majte na mysli a akceptujte rozdielne povahy dobrovoľníkov.

Ponúknite informácie a príležitosti pre dobrovoľníkov. Buďte poruke, fyzicky k dispozícii. Udržujte pravidelný kontakt s dobrovoľníkmi. Buďte empatickí.

Umožnite a podporujte dobrovoľníkov v tom, aby sa z nich stali Tvorcovia. Dajte dobrovoľníkom priestor.

Vezmite do úvahy individuálne vlastnosti a kvality dobrovoľníkov, ako napr.:

- a) motivácia,
- b) oblasti záujmu,
- c) spôsob komunikácie,
- d) zručnosti a kompetencie,
- e) silné stránky.

Akceptujte: NIE! Prosím majte na mysli, že dobrovoľník môže vždy odmietnuť prácu, ktorú na neho chcete delegovať.

Uistite sa, že žiadate od dobrovoľníkov, aby vykonali úlohy, ktoré sú im zverené. Obaja, teda sprievodca dobrovoľníkov aj dobrovoľník sú zodpovední za svoje konanie, svoje rozhodnutia a následné dôsledky. Takže je dôležité byť v súlade s transparentnou rámcovou dohodou.

Takisto je veľmi odporúčané vypočuť si osobné problémy dobrovoľníkov a pomôcť im v rámci Vašich kompetencií.

Výsledky a úspech: Sprievodcovia by mali pomôcť dobrovoľníkom dosiahnuť merateľné výsledky a dokončiť ich povinnosti. Nechajte ich osláviť spoločné úspechy na ktorých sa podieľali. Úspechy dobrovoľníkov by sa mali osláviť spoločne.

Dôvera: Je dôležité dobrovoľníkom dôverovať a dať im na zodpovednosť vlastné úlohy, aj keď niekedy robia chyby. Vzájomný vzťah zvyšuje dôveru medzi stranami.

Autentickosť: Vyššie popísané rady sa môžu realizovať len za predpokladu, že aj sprievodca dobrovoľníkov taktiež dodržiava tieto princípy vo svojej práci.

6 Brainstorming – Čo motivuje dobrovoľníkov?	
Trvanie	30 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Cieľom tohto cvičenia je prísť na to čo motivuje dobrovoľníkov, aby zostali v konkrétnom pracovnom prostredí. S cieľom odhalenia motivácií v pracovnom prostredí, sa účastníci zúčastnia brainstormingu, ktorý bude zameraný na to, čo si cenia v pracovnom prostredí.</p> <p>Tréner požiada účastníkov, aby si rozmysleli čo očakávajú od ideálneho pracoviska a požiada ich, aby zobierali nápady, ktoré by ich uspokojili, ktoré by si cenili a motivovali ich, vrátane pracovných podmienok, prostredia, manažmentu, vzťahov s kolegami a samotnej práce.</p> <p>Takisto je dôležité, urobiť zoznam negatívnych skúseností a najhorších príkladov, ktoré sa už u nich v práci vyskytli (t.z. negatívne pocity z toho, že sme neužitoční, že nás nemajú radi, atď.)</p> <p>Keď sú oba zoznamy hotové, tréner by mal nechať čas na spätnú väzbu prostredníctvom polozenia zopár otázok, napr.:</p> <p>Čo si o tomto myslíte v prípade dobrovoľníkov?</p> <p>Čomu z nasledovného zoznamu ste sa mohli vyvarovať a ako?</p> <p>Ktoré z nasledovných by ste vedeli zaviesť/aplikovať vo Vašom dobrovoľníckom programe?</p>
Potrebné materiály	flipchart, perá

7 Individuálna práca – Plánovanie Vášho procesu vedenia	
Trvanie	35 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Cieľom je začať plánovať proces vedenia dobrovoľníkov a poskytnúť spätnú väzbu:</p> <p>Tréner požiada účastníkov, aby pracovali samostatne na vypracovaní vlastného časového rámca procesu vedenia. Tréner požiada účastníkov, aby si premysleli postupnosť úloh, ktoré musia byť vykonané v procese vedenia dobrovoľníkov a rozdá im perá a papier. Na túto aktivitu majú účastníci 15 min.</p> <p>Neexistuje správne riešenie – každý plán bude užitočný.</p> <p>Výsledky individuálnej práce by mali byť prezentované celej skupine a následne by mala prebehnúť diskusia...Účastníci sa môžu navzájom inšpirovať. (20 min)</p>
Potrebné materiály	papier vo formáte A4, perá

8 Práca v skupine - Zber a riešenie krízových situácií	
Trvanie	50 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Tréner požiada účastníkov, aby pozbierali možné krízové situácie a spíše ich na flipchart. Z tohto zoznamu by malo byť vybratých 4-6 prípadov. Celá skupina by mala byť rozdelená na toľko menších skupiniek koľko je na flipcharte krízových situácií.</p>

	<p>Každá skupinka vypracuje jedno alebo viacero riešení krízovej situácie a prezentuje ich celej skupine jedným z nasledovných spôsobov: prezentácia, krátky príbeh, hranie, atď. (20 min)</p> <p>Každá skupina prezentuje svoj scenár celej skupine za 3 minúty. (20 min)</p> <p>Dostatok času by mal byť ponechaný na pripomienky a reflexiu.</p> <p>Toto cvičenie sa môže sústrediť aj na problematické situácie ako napr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Napätie medzi dobrovoľníkmi • Dobrovoľník spraví chybu alebo spôsobí škodu • Nedorozumenie, nespokojnosť, neposlušnosť voči manažérovi dobrovoľníkov a dobrovoľníkom • Negatívny prístup/skúsenosti zamestnancov s dobrovoľníkmi
Potrebné materiály	flipchart, papier, perá

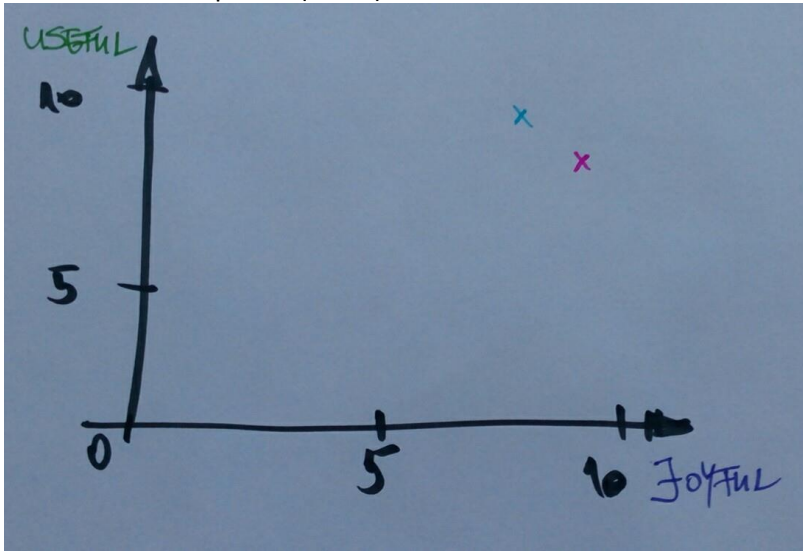
Nebezpečenstvá, dilemy a otázky súvisiace s rolou sprievodcu dobrovoľníkov

- Pre túto pozíciu nie je dostatok času/peňazí/zamestnancov
 - Konflikt medzi kolegami – Prečo on/ona dostala túto prácu a nie ja?
 - “Je to len problém!” (rozumej rola sprievodcu dobrovoľníkov)
 - Technické bariéry – Kedy sa môžem stretnúť s dobrovoľníkom? Akým spôsobom poskytnem dobrovoľníkovi nástroje a zdroje?
 - Mladí dobrovoľníci – inovatívne nápady – starší ľudia/dobrovoľníci – ťažko sa s nimi jedná
 - Ako dostať a ako naložiť so spätnou väzbou od kolegov a nadriadených?
 - Na koho sa obrátiť v konfliktných situáciách
- Odmeňovanie by malo byť rovnaké pre všetkých
- Vzťah dobrovoľník – sprievodca: čo ak si spolu nerozumejú?
 - Efekt sklenenej steny = transparentnosť sociálnej inštitúcie keď prídu dobrovoľníci – Čo sa môže a čo nemôže zdieľať s dobrovoľníkmi? Ako s nimi zdieľať veci?

9 Práca v skupine – Nebezpečenstvá, dilemy a otázky týkajúce sa úlohy sprievodcu dobrovoľníkov	
Trvanie	40 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	<p>Cvičenia 9 a 10 môžu byť buď skombinované alebo uskutočnené samostatne podľa toho, ako dovolí čas. Ak máte dostatok času, odporúča sa ušetriť 25 minút navyše a venovať ich len otázkam spojeným s výhodami role sprievodcu dobrovoľníkov pre sociálnu inštitúciu (viď cvičenie 10).</p> <p>Cieľom je analyzovať dilemy, ktoré sa môžu objaviť v spojitosti s rolou sprievodcu dobrovoľníkov v sociálnej inštitúcii.</p> <p>Skupina by sa mala rozdeliť na 2 menšie skupinky, pričom každá dostane flipchartové papiere a perá. Skupinky dostanú 10 minút na brainstorming na tému prekážok a výhod, t.z. na argumenty za a proti pozícii sprievodcu dobrovoľníkov. (Ak máte dostatok času na cvičenie 10, sústreďte sa v tomto cvičení len na prekážky a výhody vynechajte!)</p> <p>Keď sú pripravené, obe skupinky prezentujú svoje výsledky. Tréner pozbiera prekážky a dilemy a napíše ich na flipchart.</p> <p>Vytvorí sa 4 menšie skupinky. Každá si vyberie 2-3 prekážky a v časovom limite 15 minút navrhne možné dobré riešenia.</p> <p>Vypracované riešenia sú prezentované celej skupine. Dostatok času by mal byť venovaný na otázky a reakcie.</p>
Potrebné materiály	flipchartový papier, papier vo formáte A4, perá

10 Práca v skupine – Výhody úlohy sprievodcu dobrovoľníkov - Alternatívne cvičenie	
Trvanie	25 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debríting)	Cieľom je pozbierať návrhy benefitov, výhod, ktoré sa môžu vyskytnúť v súvislosti s rolou sprievodcu dobrovoľníkov v sociálnej inštitúcii. Skupina by mala byť rozdelená na 2 menšie skupinky a každá dostane flipchartový papier a perá. Skupinky dostanú 10 minút na brainstorming na tému benefitov, t.z. argumenty za pozíciu sprievodcu dobrovoľníkov. Keď sú pripravené, obe skupiny prezentujú svoje výsledky celej skupine. Tréner pozbiera návrhy benefitov a spíše ich na flipchart. Dostatok času by mal byť venovaný otázkam a reakciám.
Potrebné materiály	Flipchartový papier, perá

BLOK 4: Záver tréningu

4/1 Skupinová diskusia – Záver tréningu	
Trvanie	30 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre facilitátora vrátane otázok pre debríting)	<p>Na flipchart sa nakreslí os. Označenie súradníc korešponduje s istými kvalitami, ktoré sa tréning snaží dosiahnuť a ktoré sa zmerajú na konci tréningu, napr. užitočný/potešujúci.</p> <p>Po označení bodu 0 sú účastníci požiadaní, zaznačiť svoje bodové hodnotenie na flipchart (3 min).</p>  <p>Pozn.: Zvislá os – užitočný; horizontálna os - potešujúci</p> <p>Následne si zase spolu sadnú do uzavretého kruhu. Každá osoba povie svoje bodové hodnotenie s krátkym zhodnotením a vyberie si taký moment tréningu, ktorý považuje pre seba za najviac užitočný. Účastník takisto vysvetlí, kde využije to, čo sa naučil. Tréner požiada účastníkov, aby mu povedali aj ich negatívne a náročné zážitky počas tréningu. Nakoniec tréner rozdá účastníkom certifikáty.</p>
Potrebné materiály	flipchart, hrubé farebné fixky

4/2 Individuálna práca - Vopred pripravený dotazník s cieľom formálneho zhodnotenia tréningu	
Trvanie	10 min
Popis (proces popísaný krok po kroku pre	Tréner upozorní na výsledky projektu <u>SoVol</u> .

facilitátora vrátane otázok pre debriefing)	Od účastníkov sa vyžaduje užitočná spätná väzba o tom, ako ďalej rozvíjať tento tréning v budúcnosti. Pre organizátorov je dôležité dostať detailné písomné pripomienky a nie len body na hodnotiacich dotazníkoch. Evaluácia môže byť nápomocná pri identifikovaní oblastí, kde je potrebné zlepšenie a aby bol nabudúce vedený tréning ešte efektívnejšie.
Potrebné materiály	perá
Potrebné texty na rozdanie	Hodnotiaci dotazník

