



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



BANSKOBYSTRICKÝ  
SAMOSPRÁVNÝ KRAJ

# *SPRIEVODCA PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI A DOBROVOĽNÍČKAMI V CENTRÁCH INTEGROVANEJ SOCIÁLNO-ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI (CISZS)*

*Metodický materiál pre pracovníkov a pracovníčky CISZS*

Projekt spolufinancovaný Európskou úniou v rámci programu EaSI  
(výzva VP/2019/003/0152, číslo zmluvy VS/2020/0274).

*ŠOLCOVÁ JANA – BROZMANOVÁ GREGOROVÁ ALŽBETA*

2023



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



BANSKOBYSŤRICKÝ  
SAMOSPRAVNÝ KRAJ

## METODICKÝ MATERIÁL PRE PRACOVNÍKOV CISZS

# SPRIEVODCA PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI A DOBROVOĽNÍČKAMI V CENTRÁCH INTEGROVANEJ SOCIÁLNO-ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. VYDANIE – BANSKÁ BYSTRICA: PLATFORMA  
DOBROVOĽNÍCKYCH CENTER A ORGANIZÁCIÍ, 2023.



### EDITORKA:

Mgr. Šolcová Jana, PhD.

### AUTORKY:

Mgr. Šolcová Jana, PhD.

doc. PhDr. Broznanová Gregorová Alžbeta, PhD.

### RECENZENTKY:

Mgr. Hradiská Dominika

Mgr. Cochová Silvia, PhD.

Materiál vypracovaný v rámci projektu „Centrá sociálnych služieb ako nástroj viacúrovňového partnerstva pri poskytovaní dlhodobej starostlivosti na komunitnej úrovni na Slovensku“.

Projekt spolufinancovaný Európskou úniou v rámci programu EaSI (výzva VP/2019/003/0152, číslo zmluvy VS/2020/0274).

### PARTNERI PROJEKTU:



ISBN 978 – 80 – 974194 – 9 – 3 (tlačená verzia)

ISBN 978 – 80 – 69023 – 00 – 0 (online verzia)

Banská Bystrica 2023

<b>1. PRÍPRAVA ORGANIZÁCIE A PLÁNOVANIE DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU .....</b>	<b>3</b>
1.1 Príprava CISZS na dobrovoľníctvo .....	3
1.2 Plánovanie práce s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami .....	4
<b>2. NÁBOR DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK – ZÍSKAVANIE .....</b>	<b>24</b>
<b>3. VÝBER DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK .....</b>	<b>31</b>
<b>4. ZAŠKOLENIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK .....</b>	<b>35</b>
<b>5. UZATVORENIE ZMLUVY A ORGANIZAČNÉ ASPEKTY PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI A DOBROVOĽNÍČKAMI .....</b>	<b>39</b>
<b>6. PODPORA A OCENENIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK .....</b>	<b>42</b>
<b>7. (VY)HODNOTENIE DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU A DOBROVOĽNÍCTVA .....</b>	<b>45</b>
<b>8. UKONČENIE SPOLUPRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI A DOBROVOĽNÍČKAMI .....</b>	<b>47</b>
<b>ZÁVER .....</b>	<b>49</b>
<b>LITERATÚRA A ZDROJE .....</b>	<b>50</b>

# 1. PRÍPRAVA ORGANIZÁCIE A PLÁNOVANIE DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU

Príprava organizácie a plánovanie dobrovoľníctva sú navzájom prepojené, respektíve podľa našich skúseností môžu prebiehať paralelne. Pre úspešné zvládnutie je potrebné venovať pozornosť nasledujúcim dvom oblastiam.

## 1.1 PRÍPRAVA CISZS NA DOBROVOĽNÍCTVO

Cieľom prípravy CISZS je, aby jej vedenie, zamestnanci, prijímatelia i rodinní príslušníci klientov boli schopní podporiť dobrovoľníctvo (smernicu, program) fungujúce pod konkrétnym CISZS.

Počas prípravy zamestnancov v CISZS sa snažíme eliminovať obavy zo strany pracovníkov a pracovníčok týkajúce sa dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, a to najmä:

- obavu zo zníženia kvality služieb,
- obavu z nespoľahlivých dobrovoľníkov,
- obavu z možných právnych komplikácií,
- obavu zo straty zamestnania,
- obavu z potreby riadiť dobrovoľníkov bez predchádzajúcej skúsenosti,
- obavu zo straty kontroly nad prácou a bezpečnosťou klientov (McCurley, Lynch, 2000).

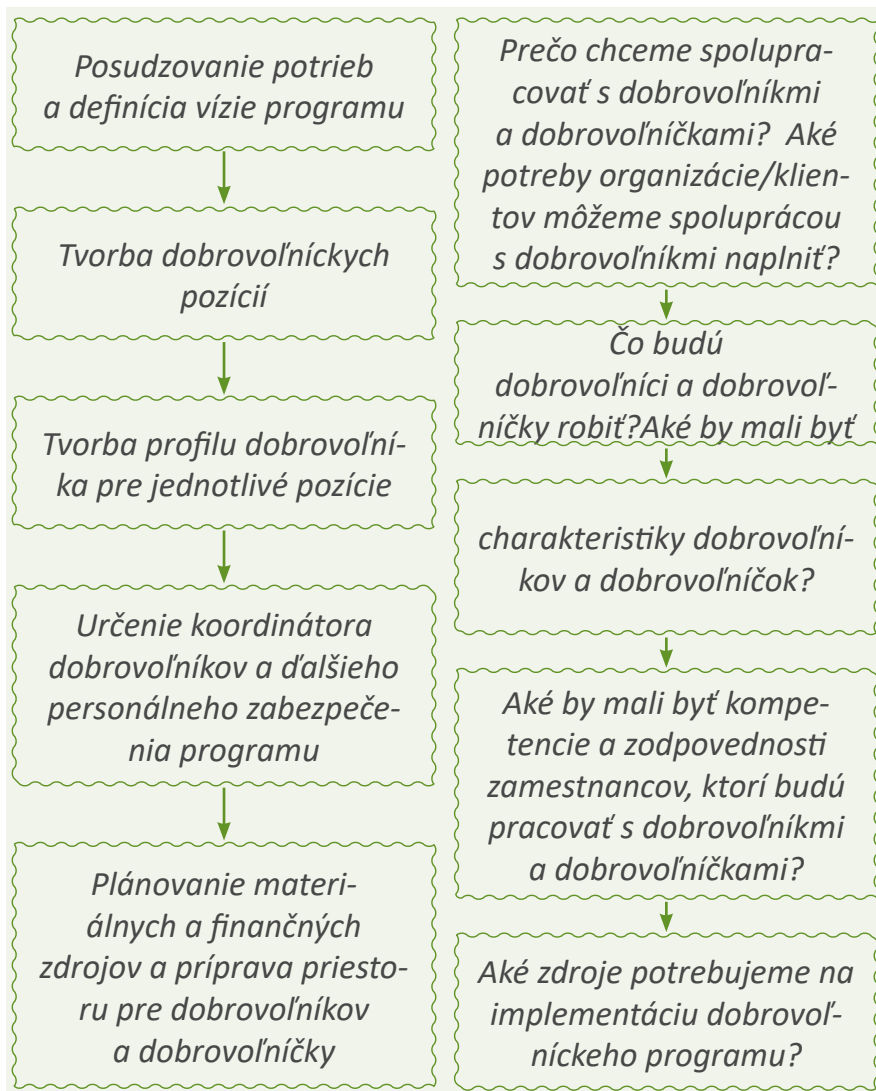
Počas prípravy za dôležité oboznámiť s dobrovoľníckym zámerom aj samotných klientov a ich rodinných príslušníkov. Tieto skupiny môžeme nielen informovať, ale zapojiť ich do tvorby dobrovoľníckeho programu. Môžeme vychádzať z individuálnych plánov klientov a zamerať sa na potreby, ktoré nie sú dostatočne uspokojené. Prípadne sa opýtať klientov na ich želania a sny – tie môžu odhaliť rezervy v poskytovaných službách. Zároveň je takáto diskusia predprípravou na získavanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

*Veľká časť skupiny seniorov/senioriek vo veku 60+ je charakteristická aktivnosťou a autonómiou. Hľadajú možnosť aktívneho prežívania voľného času. Dobrovoľníctvo je v tejto súvislosti aj forma aktivizácie a sociálnej rehabilitácie.*

## **1.2 PLÁNOVANIE PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI/ DOBROVOĽNÍČKAMI**

Plánovanie pozostáva z niekoľkých dôležitých krokov, ktoré vám pomôžu dosiahnuť efektívny manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Čas strávený fázou plánovania a prípravy do veľkej miery redukuje problémy, ktoré vznikajú neskôr. Obrázok 1 predstavuje postup jednotlivých činností, ktoré pomôžu pri plánovaní toho, ako budeme v CISZS s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami pracovať. Obrázok zároveň ponúka otázky, na ktoré si v jednotlivých krokoch potrebujeme odpovedať (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

**Obrázok 1: Kroky plánovania práce s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami v CISZS**



Zdroj: Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Hradiská, Šolcová, 2022

## **A. Posudzovanie potrieb a definovanie vízie dobrovoľníctva v CISZS**

Ak začínate s novým dobrovoľníckym programom alebo začínate s prácou s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami, je dôležité pripomenúť si najmä to, prečo chce vaše CISZS zapájať dobrovoľníkov a definovať si, čo presne tým chce dosiahnuť. Jasná vízia a pochopenie toho, akým prínosom môžu byť dobrovoľníci pre vaše centrum, vám pomôže určiť, ako ich neustále podporovať, zapájať a koordinovať (Volunteer Ireland, 2017).

Formulovanie vízie dobrovoľníctva by malo byť úzko spojené s posudzovaním a definovaním potrieb vo vzťahu k začleneniu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok do organizácie. Dobrovoľnícke aktivity by v CISZS mali reagovať na konkrétne potreby centra a jeho klientov. Tým zabezpečíte to, že dobrovoľnícky program alebo smernica budú autentické a budú vychádzať z reality a špecifik konkrétneho mikroregiónu. Ideálne je, ak do identifikácie potrieb zapojíte zamestnancov aj klientov CISZS.

### *Príklady vízie organizácie*

*„Chápeme veľkú dôležitosť práce dobrovoľníkov. Naša organizácia by bez nich neprežila. Preto sa zameriavame na rozvoj manažmentu dobrovoľníctva.“*

*„Naším poslaním je posilňovať sociálnu súdržnosť a zlepšovať kvalitu života v spoločnosti. Naša organizácia urobila vedomé rozhodnutie pracovať s dobrovoľníkmi. Dobrovoľníci sú pridanou hodnotou pri dosahovaní cieľov našej organizácie. Bez nich by sme nedokázali ponúkať rovnaké služby a produkty. Dobrovoľníci prispievajú k integrácii našich služieb a produktov do spoločnosti a vytvárajú sieť, ktorá poskytuje informácie spoločnosti o našej organizácii.“*





## Zamyslite sa a zapíšte si: Na aké potreby má dobrovoľnícky program alebo smernica vo vašom CISZS reagovať?

Potreby CISZS: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Potreby klientov/prijímateľov: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Potreby potenciálnych dobrovoľníkov a dobrovoľníčok: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **B. Tvorba dobrovoľníckych pozícií**

Zhodnotenie potrieb je priamo prepojené s identifikáciou konkrétnych úloh, ktoré môžu dobrovoľníci plniť.

Dobrovoľnícke činnosti v organizáciách majú svoje limity a obmedzenia. Pri tvorbe dobrovoľníckych pozícií a pracovnej náplne je potrebné rešpektovať tieto pravidlá:

- dobrovoľníci by nemali nahrádzať prácu plateného zamestnanca, ale môžu ju vhodne dopĺňať, a tak napomáhať maximálnemu efektu starostlivosti personálu;
- základné hranice dobrovoľníckej pomoci je potrebné stanoviť tak, aby boli zlučiteľné s platnou legislatívou;
- dobrovoľníci by nemali robiť činnosti, do ktorých sa „nikomu nechce“;
- vytváranie ponuky činností pre dobrovoľníkov je trvalý a otvorený proces a priestor na tvorivosť by mali dostať aj dobrovoľníci (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).



Vyberte jednu neuspokojenú potrebu z predchádzajúcej strany, vytvorte k nej dobrovoľnícku pozíciu s náplňou práce.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Cieľ dobrovoľníckeho programu.** Cieľ má byť splniteľný a má mať vplyv na vaše CISZS a jeho klientov.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Spolupráca.** Spolupráca so zamestnancami alebo inými dobrovoľníkmi? Skupinová alebo individuálna aktivita? Bude prepájať viaceré služby v meste? Spolupráca s obecným úradom? Vyžadujeme schopnosť pracovať samostatne alebo v tíme?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Podpora a intravízia/supervízia.** Ako budeme poskytovať podporu dobrovoľníkom? Budeme sa s nimi stretávať raz za aký čas? Ako budeme mapovať ich aktuálne prežívanie a zážitky?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### C. Tvorba profilu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok

Vytvorenie profilu znamená, že si určíme podmienky a pravidlá, ktoré musia byť nevyhnutne splnené, ak sa niekto chce stať dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou u vás.



Vytvorte si profil dobrovoľníka/dobrovoľníčky vhodného/vhodnej na dobrovoľnícku pozíciu alebo náplň práce v predchádzajúcej časti.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Aké sú jeho/jej základné sociálno-demografické vlastnosti?**  
(vek, vzdelanie, rod, pracovná pozícia a pod.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Aké by mal/mala mať vedomosti a zručnosti?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Aké ďalšie požiadavky na neho/ňu máme?** (konkrétne skúsenosť, zdravotný stav, motorové vozidlo a pod.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Príklad profilu dobrovoľníka/dobrovoľníčky z dobrovoľníckeho programu: **DOBROVOĽNÍCTVO SENIOROV V KNIŽNICI***

- čas 2 až 4 hodiny týždenne,
- zodpovedný prístup k činnostiam a úlohám, ktoré im budú zverené,
- dodržiavanie dohodnutého časového režimu,
- slušné, ústretové, komunikatívne správanie voči používateľom knižnice,
- trestná bezúhonnosť,
- výhodou sú základné počítačové zručnosti.

[www.centrumdobrovolnictva.sk](http://www.centrumdobrovolnictva.sk)

## **D. Určenie koordinátora dobrovoľníctva a ďalšieho personálneho zabezpečenia na prácu s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami**

Mať pozíciu koordinátora dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je veľmi dôležité, ak chce CISZS pri práci s dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami zodpovedne plniť všetky úlohy a zodpovednosti spojené s ich zapojením. Koordinátor/koordinátorka dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je kľúčovou postavou dobrovoľníckeho programu a kvalitný program nemôže bez neho/nej existovať, pretože sprevádza dobrovoľníkov od začiatku do ukončenia spolupráce. Vo všeobecnosti hlavné línie aktivít, do ktorých má byť koordinátor/koordinátorka dobrovoľníkov a dobrovoľníčok zapojený, sú:

- nastavenie cieľov,
- plánovanie, organizovanie,
- komunikácia,
- personálny rozvoj,
- podpora,
- monitoring,
- hodnotenie a uznanie (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Hradiska, Šolcová, 2022).

## **E. Vyčlenenie materiálnych a finančných zdrojov a priestorov na dobrovoľníctvo**

Aj keď hovoríme o dobrovoľníctve, v ktorom spolupracujeme s dobrovoľníkmi, ktorí si za svoju prácu nežiadajú plácu, musíme si uvedomiť, že aj dobrovoľnícky program potrebuje určité materiálne a finančné zabezpečenie. Materiálne a finančné zdroje pre dobrovoľníctvo či konkrétny dobrovoľnícky program môžu zahŕňať napríklad: rôzne pomôcky a materiál na realizáciu aktivít, oblečenie pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky,

pracovné pomôcky, preplatenie vzniknutých nákladov (cestovné náklady), finančné náklady spojené s koordináciou programu, finančná odmena pre lektorov/lektorky na školení, odmena pre supervízora/supervízorku.



Vytvorte si tabuľku výdavkov vášho dobrovoľníckeho programu:

Aktivita	Detaily výdavkov	Kalkulácia	Suma
Nábor dobrovoľníkov/ dobrovoľníčok	Reklama		
	Tlač		
	Poštovné		
	Občerstvenie		
	Priestor na stretnutie		
	Čas pracovníkov a pracovníčok		



## 2. NÁBOR DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK – ZÍSKAVANIE

Hľadanie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok pre organizáciu nie je jednorazovým procesom.

Nábor je možné rozdeliť na tri hlavné kroky:

- *Príprava a plánovanie náboru.* V rámci príprav náboru sa pozrite späť na profil toho, koho hľadáte. To veľmi ovplyvní samotné zameranie náboru (výber cieľových skupín na základe vypracovaných opisov práce), tvorbu časového plánu náboru a prípravu procesu (vytvorenie ponuky, výber techník náboru, identifikácia potrebných zdrojov a zainteresovaných osôb).
- *Samotný nábor.* Znamená realizáciu stratégií navrhnutých vo fáze prípravy a plánovania.
- *Vyhodnotenie náboru.* Je dôležité pomenovať, čo nám fungovalo a čo nefungovalo. Vyhodnotenie môžeme robiť spolu s celkovým vyhodnocovaním manažmentu dobrovoľníctva CISZS (Adolfová et al., 2016).

Pri hľadaní nových dobrovoľníkov môžeme využiť niekoľko techník a náborových aktivít, ktoré môžeme rozdeliť na priame a nepriame zdroje sprostredkovania informácií. Efektívnou formou získavania je kombinácia oboch typov informačných zdrojov (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Hradiská, Šolcová, 2022).

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

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

### **Náborové aktivity**

- Roznášanie letákov a brožúr o organizácii a náboře s uvedením miesta, kde sa môžu potenciálni dobrovoľníci dozvedieť ďalšie dôležité informácie o dobrovoľníckom programe (vývesky na mestských úradoch, internátoch, kostoly, prednáškové miestnosti, kluby, čakárne, úrady práce...).
- Uverejnenie inzerátu/článku/obrázka v printových médiách (organizácie, mesta, regiónu).
- Propagácia oznamu o CISZS a jeho dobrovoľníckom programe na internete, sociálnych sieťach.
- Propagácia v rámci dobrovoľníckych portálov napríklad na stránke [www.dobrovolnictvo.sk](http://www.dobrovolnictvo.sk) alebo v databázach dobrovoľníckych centier (pre BBSK: [www.centrumdobrovolnictva.sk](http://www.centrumdobrovolnictva.sk)).
- Rozposlanie e-mailu s pozvánkou. Priebežný propagačný plán.
- Priebežne počas roka je možné osloviť médiá, písať tlačové správy, články a poskytovať rozhovory, na základe ktorých sa potenciálni dobrovoľníci dozvedia o organizácii, ako aj dobrovoľníctve v nej.
- Zapojenie sa do celonárodných alebo komunitných akcií a kampaní dobrovoľníctva typu Týždeň dobrovoľníctva, Srdce na dlani a pod.

- Prezentovanie organizácie a ponuky pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky v iných inštitúciách a organizáciách (v rôznych kluboch, komunitných centrách a i.) (Brozmannová Gregorová, Frimmerová, Hradiská, Šolcová, 2022).



### Pripravte si inzerát slúžiaci na nábor nových dobrovoľníkov a dobrovoľníčok:

**Názov.** Motivujúci nadpis vzbudzujúci nadšenie.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Motivácia.** Opíšte, prečo chce vaše zariadenie pracovať s dobrovoľníkmi. Pozvite čitateľa, aby sa stal dobrovoľníkom.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Prihláška.** Opíšte, ako majú dobrovoľníci prejaviť svoj záujem a v akom časovom horizonte. Ako bude vyzerat' prijímací proces? U koho získajú viac informácií?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Záver.** Výzva k akcii.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ***Príklad článku o dobrovoľníckom programe v miestnych novinách.***

### *Čítankovo... medzigeneračný dobrovoľnícky program*

*Do Čítankova sa v Banskej Bystrici zapojili dvanásť dobrovoľníci a dobrovoľníčky z radov seniorov. Jednou z nich je aj pani Angela Mušková, ktorú deti volajú pani Muška. Zapojiť sa do tohto dlhodobého dobrovoľníckeho programu ju motivovala nielen láska k deťom, ale aj láska ku knihám. A hoci má už svoje deti veľké, po ceste do Materskej školy Profesora Sáru 3 si určite neraz spomenie, ako tam chodievala práve so svojim dieťaťom.*

*Cieľom tohto dobrovoľníckeho programu je zlepšenie medzigeneračného porozumenia medzi deťmi v predškolskom veku a seniormi v meste. Čítanie je len aktivita, ktorá nám to pomôže pomaličky, citlivo uskutočniť. A okrem toho dokáže priniesť aj rozvoj vzťahu detí k čítaniu a knihám, či poskytne deťom aj pozitívne vzory dospelých. Naše dobrovoľníčky pravidelne, 1x do týždňa, po dohode s pani učiteľkami MŠ, chodia do škôlky čítať deťom v čase oddychu.*

*Skúste sa aj VY zapojiť do Čítankova! Dobrovoľník alebo dobrovoľníčka, ktorý/-á sa rozhodne deťom čítať, by mal mať čas v doobedňajších hodinách. Viac informácií získate na e-mailej adrese [citankovo@centrumdobrovolnictva.sk](mailto:citankovo@centrumdobrovolnictva.sk) alebo na [www.centrumdobrovolnictva.sk](http://www.centrumdobrovolnictva.sk).*

*Tím Centra dobrovoľníctva*

### 3. VÝBER DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Výber dobrovoľníkov a dobrovoľníčok je úzko prepojený s náborovým procesom a založený na tom, ako organizácia definuje potenciálne roly pre dobrovoľníkov a dobrovoľníčky a profily vedúce k výberu kandidátov (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Hradiská, Šolcová, 2022).

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

Osobný rozhovor je jeden z najdôležitejších nástrojov kvalitného manažmentu dobrovoľníkov/dobrovoľníčok, od neho totiž závisí úspešnosť a efektivita dobrovoľníckeho programu. Rozhovor by mal viesť koordinátor dobrovoľníkov s ďalším členom tímu, ktorý sa bude dobrovoľníkom venovať, v ideálnom prípade so psychológom a ďalším zamestnancom. Cieľom 1. stretnutia je pridelenie správneho človeka na správne miesto. Čím presnejšie obidve strany opíšu svoje očakávania na začiatku spolupráce, tým menšie je riziko ich sklamania v budúcnosti (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

Počas prvého stretnutia alebo úvodného pohovoru treba čo najpresnejšie definovať:

- očakávania vo vzťahu k dobrovoľníckej práci na strane CISZS a záujemcu o dobrovoľnícku prácu,
- predstavy o dobrovoľníckej práci na oboch stranách,
- záväzky vyplývajúce zo vzájomnej spolupráce,
- práva a povinnosti súvisiace s výkonom dobrovoľníckych činností,



- pracovnú náplň dobrovoľníka,
- spôsob plnenia úloh,
- pracovný čas

(Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

## VZOR ŠTRUKTÚRY POHOVORU S DOBROVOĽNÍKOM/ DOBROVOĽNÍČKOU

### **Úvod**

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

### **Hlavná časť**

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

### **Záver**

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



Pri vedení prvého rozhovoru s potenciálnym dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou môžete mať ako koordinátor/koordinátorka určité obavy. Spíšte si svoje obavy: Čoho sa obávate, že pri rozhovore môže nastať?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Teraz si k jednotlivým obavám zapíšete, čo by mohlo pomôcť, aby ste ich minimalizovali alebo úplne odstránili:**

Pomohlo by mi, keby.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 4. ZAŠKOLENIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Pri zaškolení alebo príprave na dobrovoľníctvo si kladieme pomocné otázky:

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

Prípravný proces, ktorý pomáha dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam zoznámiť sa so svojou prácou v rámci CISZS, možno rozdeliť do dvoch častí:

- Orientácia: proces prípravy dobrovoľníka/dobrovoľníčky, aby dobrovoľník/ dobrovoľníčka spoznal poslanie CISZS a jeho činnosti (táto fáza je známa tiež ako iniciačná).
- Tréning: proces, ktorý pripraví dobrovoľníka/dobrovoľníčku na výkon dobrovoľníckych aktivít pre CISZS (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

Pri príprave orientácie a tréningu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok sa môžete inšpirovať jednotlivými časťami tréningu dobrovoľníkov, ktorý vznikol v rámci projektu SOVOL: <https://sovol.wordpress.com/outcomes/publications-in-slovak/>.



## Pripravte si obsah zaškolenia dobrovoľníkov a dobrovoľníčok:

**Orientácia.** Spíšte si, aké informácie o poslaní, fungovaní a činnostiach CISZS sprostredkujete. Výberu je dôležité venovať pozornosť, najmä v kontexte potreby, na ktorú dobrovoľníctvo reaguje. Nehovorte o vašej pracovnej náplni.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Tréning.** Pripravte si informácie o ciele dobrovoľníctva a jeho význame, o tom, čo je vo vzťahu k dobrovoľníctvu vašou úlohou, o právach a povinnostiach dobrovoľníka/dobrovoľníčky.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Tréning.** Pripravte si, aké informácie by mal dobrovoľník/dobrovoľníčka vedieť o prijímateľoch dobrovoľníctva. Ako budete zabezpečovať ochranu dobrovoľníkov/dobrovoľníčok a prijímateľov. Ako majú dobrovoľníci postupovať pri vzniknutých problémoch či konfliktoch.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 5. UZATVORENIE ZMLUVY A ORGANIZAČNÉ ASPEKTY PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI A DOBROVOĽNÍČKAMI

Na Slovensku je všeobecná právna úprava dobrovoľníctva zakotvená v zákone č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zákon definuje dobrovoľnícku činnosť, vymedzuje práva a povinnosti dobrovoľníka, vysielajúcej organizácie a prijímateľa dobrovoľníckej činnosti a základné náležitosti zmluvy o dobrovoľníctve. Tento zákon upravuje aj informácie ohľadom Zmluvy o dobrovoľníckej činnosti. Vzor tejto zmluvy je dostupný na: [www.dobrovolnickecentra.sk](http://www.dobrovolnickecentra.sk) (materiály na stiahnutie).

V rámci ďalších organizačných aspektov práce s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami sa ako prínosné ukázalo viesť evidenciu: **a)** zápis z náboru dobrovoľníka/dobrovoľníčky; **b)** podpísaný súhlas so spracovaním osobných údajov; **c)** podpísanú zmluvu/čestné vyhlásenie, prípadne etický kódex; **d)** evidenciu odpracovaných hodín, prípadne záznam, spätnú väzbu z dobrovoľníctva alebo správu a i.

Evidencia dobrovoľníkov/dobrovoľníčok v CISZS:

- umožňuje kontakt s dobrovoľníkmi,
- zabezpečuje prehľadné informácie o počte a náplni práce dobrovoľníkov,
- zjednodušuje vyhodnocovanie dobrovoľníckeho programu vo vašom centre.

Evidencia by mala zahŕňať aj počet hodín odpracovaných v organizácii a druh činnosti. Takúto evidenciu môže robiť sám dobrovoľník alebo koordinátor dobrovoľníkov (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

Ako inšpirácia vám môže slúžiť i nasledujúci návrh:



**Príklad evidencie odpracovaných hodín dobrovoľníkov/  
dobrovoľníčok:**

Meno a priezvisko: .....

Mesiac a rok: .....

Dátum	Počet hodín	Druh činnosti

Evidencia je aj monitoring, ten je procesom zberu faktov a čísiel súvisiacich s vaším dobrovoľníckym programom. Bude zahŕňať informácie ako napríklad:

- počet dobrovoľníkov,
- demografické informácie (napr. vek, rod),
- záznamy s uvedením, ako často a ako dlho ľudia vykonávajú dobrovoľnícku činnosť,
- typ práce, ktorú dobrovoľníci robia,
- ekonomickú hodnotu prínosu dobrovoľníkov,
- náklady spojené so zapojením dobrovoľníkov,
- počet prijímateľov ovplyvnených prítomnosťou dobrovoľníkov (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

Zber informácií pre monitoring je možné realizovať denne, mesačne alebo štvrťročne. Monitoring vám pomáha kontrolovať, či sa konkrétna aktivita realizovala podľa očakávania. Zber informácií vám pomôže vidieť, či niečo nefunguje alebo funguje lepšie, ako ste očakávali, a či sú potrebné zmeny v programe. Hoci samotné špecifikovanie, koľko dobrovoľníkov bolo k dispozícii, koľko školení bolo poskytnutých, nevyjadrí ani nezmeria celkový efekt, ani vám nenapovie, aké zmeny zažili zainteresované osoby, ide o kľúčové informácie potrebné v následnom procese hodnotenia (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

## 6. PODPORA A OCENENIE DOBROVOĽNÍKOV A DOBROVOĽNÍČOK

Vedenie a podpora dobrovoľníka/dobrovoľníčky je predpokladom jeho udržania v CISZS.

Hlavné funkcie podpory pri koordinácii dobrovoľníkov a dobrovoľníčok sú prepojené s rolou koordinátora. Podporu pre dobrovoľníkov/dobrovoľníčky môže ponúkať supervízor a iní zamestnanci/dobrovoľníci alebo členovia CISZS (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

Podpora pre dobrovoľníkov/dobrovoľníčky môže byť poskytovaná formálnym/štruktúrovaným spôsobom (napr. zaškolenie, školenie, stretnutie jeden na jedného, skupinové stretnutia, poskytnutie intravízie/supervízie) a neformálnym/neštruktúrovaným spôsobom (napr. počúvanie a komunikácia s dobrovoľníkom, keď to potrebuje, lebo o to požiadal).

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

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

Vyjadrenie uznania je stála, neoddeliteľná súčasť každého efektívneho dobrovoľníckeho programu a v podstate je to nástroj na udržanie a motiváciu dobrovoľníkov/dobrovoľníčok. Dobrovoľníci by mali byť uznaní za ich prínos pre miestnu komunitu,

organizáciu, prijímateľov a zamestnancov. Uznanie slúži nielen na uspokojenie základných ľudských potrieb, ale zároveň na motiváciu dobrovoľníkov, aby pokračovali vo svojom zaangážovaní. Vyjadrenie uznania je ocenenie úsilia dobrovoľníkov preukázaním vďaky za prácu, ktorú dobrovoľníci robia pre organizáciu. Uznanie a ocenenie poskytujú dobrovoľníkom pocit blízkosti, radosti a úspechu (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).



### Prejdite si kontrolný zoznam a zistite, čo môžete ponúknuť dobrovoľníkom a dobrovoľníckam v CISZS, aby ste podporili ich motiváciu a udržanie:

- ✓ slovo ďakujem
- ✓ povedať, že odvedli dobrú prácu
- ✓ kontakt s „inou realitou“, možnosť získať nový pohľad na svet, na seba, na ľudí
- ✓ aktívny a atraktívny spôsob strávenia voľného času
- ✓ zábava, odpočinok, noví priatelia a kolektív
- ✓ zdieľanie spoločných hodnôt a pocit zmysluplnosti
- ✓ prostredie s príjemnou atmosférou
- ✓ nové a užitočné informácie, skúsenosti, vedomosti, zručnosti
- ✓ možnosť vzdelávania
- ✓ príležitosť spätných väzieb pre osobný rast
- ✓ sebarealizáciu
- ✓ zázemie na realizáciu vlastných nápadov a vízií
- ✓ skúsenosť, že niečo dokázali (vytvoriť, zorganizovať, pomôcť), príležitosť na zviditeľnenie sa

- ✓ dobrý pocit z dobre vykonanej práce
- ✓ vedomie vlastnej potrebnosti, zmysluplnosti, uspokojenie potreby pomáhať
- ✓ uspokojenie potreby niekam patriť
- ✓ uspokojenie potreby byť ocenený/ocenená
- ✓ rast sebavedomia
- ✓ zvyšovanie vlastnej hodnoty na trhu práce
- ✓ priania k osobným výročiam dobrovoľníka/dobrovoľníčky
- ✓ osvedčenie o pôsobení v organizácii, o absolvovaných výcvikoch, školeniach
- ✓ odporúčenia do škôl, zamestnania
- ✓ ďakovný list
- ✓ účasť na činnostiach a akciách, na ktorých príprave sa doposiaľ nepodieľali
- ✓ účasť na akciách pripravených špeciálne pre dobrovoľníkov/dobrovoľníčky
- ✓ možnosť jednorazovej odmeny, darčeka, na ktorý si dobrovoľník/dobrovoľníčka nemôže nárokovať (napr. vstupenka, pozvanie na večeru a pod.)
- ✓ pozícia školiteľa/školiteľky novoprichádzajúcich dobrovoľníkov a dobrovoľníčok
- ✓ verejné poďakovanie
- ✓ rozhovor s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou v médiách a i.

## 7. (VY)HODNOTENIE DOBROVOĽNÍCKEHO PROGRAMU A DOBROVOĽNÍCTVA

Hodnotenie je možné rozdeliť na dve časti. Prvá časť je zameraná na hodnotenie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, pričom druhá časť je o monitoringu a hodnotení manažovania dobrovoľníckeho programu, práce s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami.

Hodnotíme preto, aby sme:

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

### **a. Hodnotenie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok**

Jednou z foriem hodnotenia dobrovoľníkov je hodnotiace stretnutie. Hodnotiace stretnutie by malo byť stretnutím, na ktorom dostanú priestor obe strany. Môžete tu hovoriť o výkonoch dobrovoľníkov, vyjadriť im ocenenie alebo hovoriť o návrhoch na zlepšenie. Využiť môžete aj ankety alebo krátke dotazníky.

### **b. Hodnotenie dobrovoľníckeho programu a práce s dobrovoľníkmi**

Hodnotenie dobrovoľníckeho programu je v skutočnosti potrebné pre koordinátora/koordinátorku, aby zistili, čo je možné zlepšiť v procese koordinácie dobrovoľníkov, ako môžu zabezpečovať vyššiu kvalitu koordinácie dobrovoľníkov. Prípadne, čo je potrebné upraviť pri nábore, na čo nezabudnúť pri zaškolení, alebo čo sa overilo pri podpore. Ďalší dôvod na hodnotenie je možnosť predstaviť výsledky pred verejnosťou, médiami a donormi (Tošner, Sozanská, 2002).

***Napríklad v dotazníku pre dobrovoľníkov môžete uviesť nasledujúce otázky:***

- *Do akej miery boli naplnené vaše očakávania, s ktorými ste prišli na prvé stretnutie?*
- *Ktorá úloha/oblasť bola pre vás najnáročnejšia?*
- *Čo by ste uvítali vo vašej dobrovoľníckej činnosti? Čo by bolo pre vás nápomocné?*
- *Ako hodnotíte komunikáciu a spoluprácu s koordinátorom dobrovoľníkov a/alebo supervízorom? Akú zmenu by ste uvítali?*
- *Čo vám najviac pomohlo, čo bolo pre vás najužitočnejšie alebo potrebné na stretnutiach so supervízorom?*

***V dotazníku alebo rozhovore s prijímateľmi/cieľovou skupinou môžu byť otázky ako napr.:***

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

## 8. UKONČENIE SPOLUPRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI A DOBROVOĽNÍČKAMI

K ukončeniu spolupráce s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou môže dôjsť:

- *Počas úvodného rozhovoru:* pri zistení motívov, očakávaní jednej aj druhej strany. Rozlúčenie býva bolestivé najmä vtedy, keď sám dobrovoľník/dobrovoľníčka nevidí problém, no konkrétna dobrovoľnícka činnosť pre neho/ňu nie je vhodná.
- *Po určitom čase* – po prvých dňoch či týždňoch. Dobrovoľník/dobrovoľníčka často až v kontakte s dobrovoľníckou činnosťou získa reálnejší obraz o povahe a náplni dobrovoľníckej práce, ktorú si zvolil/-la, a objaví vlastné hranice. Mnohé obavy sa dajú prekonať konzultáciou so supervízormi. V niektorých prípadoch možno stačí zmeniť činnosť, klienta, inokedy je lepšie činnosť ukončiť.
- *Po dlhšom časovom období.* U dobrovoľníka/dobrovoľníčky môže ísť o zmeny v osobnom či pracovnom živote. Nové úlohy vyplývajúce z týchto zmien okliešťujú osobnú kapacitu a najmä časové možnosti dobrovoľníka. Dobrovoľník/dobrovoľníčka postupne prestáva fungovať v organizácii, neplní si svoje „povinnosti“ alebo ich „nezvláda“ z dôležitých osobných dôvodov (napr. zmena bydliska, ukončenie školy, svadba, tehotenstvo, narodenie dieťaťa, choroba...) (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).

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



*Pri prerušení spolupráce s dobrovoľníkom/dobrovoľníčkou z akýchkoľvek dôvodov je dôležité poďakovať za prácu, ktorú pre organizáciu vykonal/-a, a o dôvode prepustenia informovať všetkých zainteresovaných pracovníkov (Brozmanová Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019).*

V rámci odporúčanej dĺžky trvania dobrovoľníctva jedného dobrovoľníka/dobrovoľníčky sa stretnete s rôznorodosťou: **a)** ak ide o nepravidelné dobrovoľníctvo (dobrovoľníctvo späť s jednorazovými a občasnými aktivitami CISZS); **b)** ak ide o sezónne a časovo obmedzené dobrovoľníctvo (obmedzené školským rokom – dobrovoľníci v školách, obmedzené meteorologickými podmienkami (práca v lese, parku, záhrade); **c)** ak ide o pravidelné dobrovoľníctvo/dobrovoľnícky program (dobrovoľnícky program trvá zvyčajne rok, keď si takto upravíme trvanie Zmluvy o dobrovoľníckej činnosti, uľahčí nám to krok vyhodnotenie).

### ***Tipy na ukončovanie spolupráce s dobrovoľníkmi/s dobrovoľníčkami***

- ✓ záverečný spoločný piknik dobrovoľníkov/dobrovoľníčok s prijímateľmi dobrovoľníctva,
- ✓ guláš partia v obci, za účasti dobrovoľníkov/dobrovoľníčok, prijímateľov a ostatných klientov CISZS,
- ✓ vydanie certifikátu o potvrdení dobrovoľníctva a poďakovanie,
- ✓ pozvanie na vianočné posedenie,
- ✓ záverečný rozhovor so spätnou väzbou,
- ✓ ocenenie návrhom do krajského oceňovania dobrovoľníkov/dobrovoľníčok Srdce na dlani ([www.centrumdobrovolnictva.sk](http://www.centrumdobrovolnictva.sk)) a i.

V rámci našich niekoľkoročných skúseností koordinátorskej, lektorskej a publikačnej praxe v téme práca s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami a tvorba dobrovoľníckych programov vieme, že naštartovanie procesu práce s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami a vytváranie dobrovoľníckych príležitostí vo svojej úvodnej/prípravnej etape zaberie množstvo času. Kroky manažmentu dobrovoľníctva v CISZS budú na začiatku vašim orientačným bodom pri postupe práce s dobrovoľníkmi/dobrovoľníčkami.

Po čase však vy, ako aj všetky zapojené strany, uvidíte prínos dobrovoľníctva podporujúce integrovanú sociálno-zdravotnú starostlivosť pre seniorov na komunitnej úrovni vo vašom regióne.

ADOLFOVÁ, I., BERE, I., BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A., SOLONEAN, D., ZACHERT, A., ŤICLE, O. 2016. EVSIFICATION MANUAL. Volunteer management in EVS projects. Romania: Cluj Napoca

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A., FRIMMEROVÁ, A., HRADISKÁ, D., ŠOLCOVÁ, J. 2022 Manažment dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. Manuál pre vypracovanie dobrovoľníckeho programu v organizácii. 2. rozšírené vydanie. Banská Bystrica: Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií, 2022.

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A., FRIMMEROVÁ, A., ŠOLCOVÁ, J. 2019. Dobrovoľníctvo v sociálnych službách. Stupava: PDCO.

MCLUREY, S., LYNCH, R., JACKSON, R. (2013). The Complete Volunteer Management Handbook. London: Directory of Social Change.

MCCURLEY, S., LYNCH, R. (2000). Manažment dobrovoľníkov. Bratislava: SAIA.

SOZANSKÁ, O., TOŠNER, J. (2004). Metodika dobrovoľníctví nezaměstnaných z hlediska projektu Job Rotation. Praha: HESTIA.

VOLUNTEER NOW. (2012). As good as they give. Workbook 3- Managing and motivating. [online]. Volunteer now. [13. 3. 2017]. Available: [http:// www.volunteernow.co.uk/fs/doc/publications/workbook3-managing-andmotivating-volunteers-2013.pdf](http://www.volunteernow.co.uk/fs/doc/publications/workbook3-managing-andmotivating-volunteers-2013.pdf)

VOLUNTEER IRELAND. 2017. Why Organisations Involve Volunteers? FACTSHEETS AND GUIDES. [online]. Volunteer Ireland. 2017. [13. 3. 2017]. Available: [https://www.volunteer.ie/wp-content/uploads/2017/08/Why\\_do\\_Organisations\\_Involve\\_Volunteers.pdf](https://www.volunteer.ie/wp-content/uploads/2017/08/Why_do_Organisations_Involve_Volunteers.pdf)

Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií  
[www.dobrovolnickecentra.sk](http://www.dobrovolnickecentra.sk)

Centrum dobrovoľníctva (dobrovoľníctvo v BBSK)  
[www.centrumdobrovolnictva.sk](http://www.centrumdobrovolnictva.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



BANSKOBYSTRICKÝ  
SAMOSPRÁVNÝ KRAJ

Projekt spolufinancovaný Európskou úniou v rámci programu EaSI  
(výzva VP/2019/003/0152, číslo zmluvy VS/2020/0274).

SPRIEVODCA PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI A DOBROVOĽNÍČKAMI  
V CENTRÁCH INTEGROVANEJ SOCIÁLNO-ZDRAVOTNEJ  
STAROSTLIVOSTI (CISZS)

Metodický materiál pre pracovníkov a pracovníčky CISZS

AUTORKY: Mgr. Šolcová Jana, PhD.  
doc. PhDr. Brozmanová Gregorová Alžbeta, PhD.

RECENZENTKY: Mgr. Hradiská Dominika  
Mgr. Cochová Silvia, PhD.

EDITORKA: Mgr. Šolcová Jana, PhD.

Vydavateľ: BBSK  
1. vydanie – Banská Bystrica: Platforma  
dobrovoľníckych center a organizácií

Rok vydania: 2023

Zalomenie a tlač: DALI-BB, s.r.o.

ISBN 978 – 80 – 974194 – 9 – 3



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



**BANSKOBYSTRICKÝ  
SAMOSPRAVNÝ KRAJ**

Táto publikácia je metodickým materiálom pre pracovníčky a pracovníkov centier integrovanej sociálno-zdravotnej starostlivosti. Materiál bol vypracovaný v rámci projektu „Centrá sociálnych služieb ako nástroj viacúrovňového partnerstva pri poskytovaní dlhodobej starostlivosti na komunitnej úrovni na Slovensku“. Projekt realizoval Banskobystrický samosprávny kraj s podporou Európskej únie v rámci programu EaSI (výzva VP/2019/003/0152, číslo zmluvy VS/2020/0274).

ISBN 978 – 80 – 974194 – 9 – 3 (tlačená verzia)



ISBN 978 – 80 – 69023 – 00 – 0 (online verzia)

