

## Správa z prieskumu Wake-up Call- Rola koordinátora dobrovoľníkov



V rámci projektu [Wake up Call - Rola koordinátora dobrovoľníkov](#), bol realizovaný prieskum o manažmente dobrovoľníkov. Prieskum prebiehal vo všetkých partnerských krajinách, a to v Rumunsku, v Chorvátsku, v Lotyšsku a na Slovensku.

Na Slovensku sa prieskumu zúčastnilo **130 respondentov**, z ktorých väčšinu (80%) tvorili ženy vo vekovom rozmedzí medzi 25 až 35 rokov. Väčšina opýtaných mala ukončené magisterské vzdelanie (53,08%) a mali skúsenosť s dobrovoľníckou prácou (80%).

V prvej časti dotazníka respondenti/ky odpovedali na otázky týkajúce sa **roly samotného koordinátora dobrovoľníkov** (ďalej „KD“) (t.j. osoba, ktorá v rámci organizácie/združenia organizuje a koordinuje prácu dobrovoľníkov).

Vo významnej miere by sa podľa opýtaných mal KD venovať

- **Vedenie a motivovanie dobrovoľníkov (65%)**
- **Tvorbe stratégie zameranej na dobrovoľníctvo (60%)**
- **Propagácii dobrovoľníctva v rámci organizácie (60%)**
- **Propagácii dobrovoľníctva smerom k potenciálnym a súčasným dobrovoľníkom (60%)**
- Riadenie náboru dobrovoľníkov a umiestňovanie dobrovoľníkov na jednotlivé pozície (58%)
- Hodnotenie prínosu dobrovoľníkov pri dosahovaní strategických cieľov (56%)
- Napomáhanie harmonickému vzťahu medzi dobrovoľníkmi a dobrovoľníkmi a zamestnancami (54%)
- Plánovanie, organizovanie a dohľad nad dobrovoľníckymi aktivitami (52%)
- Manažovanie a rozvoj vlastnej kapacity na manažovanie dobrovoľníkov (52%)
- Organizovanie podujatí s dobrovoľníkmi a pre dobrovoľníkov (50%)
- Vedenie a účasť na poradách s dobrovoľníkmi (50%)
- Hodnotenie a príprava materiálov pre donorov o zapájaní dobrovoľníkov (50%)
- Pomoc pri riešení problémov ovplyvňujúcich dobrovoľníkov (50%)

Na zvládnutie všetkých vyššie uvedených úloh koordinátora dobrovoľníkov, by podľa respondentov mal oplývať širokými osobnými a profesionálnymi vlastnosťami a kompetenciami.

### Osobnostné charakteristiky KD

- **Manažment času (65%)**
- **Asertivita (65%)**
- **Efektívne riadenie vzťahov (64%)**
- **Morálne postoje (62%)**
- **Schopnosť určovať si priority (60%)**
- Osobný (vlastný) manažment (56%)
- Strategické uvažovanie (54%)
- Inovatívnosť a podnikavosť (52%)
- Presvedčivosť (50%)

### Vedomosti a zručnosti KD

- Komunikačné zručnosti (87%)
- Etické princípy, hodnoty (79%)
- Riadenie ľudských zdrojov (66%)
- Rozhodovanie (66%)
- Vedomosti o kontexte (62%)
- Facilitačné zručnosti (56%)
- Riešenie konfliktov (55%)
- Vystupovanie na verejnosti (52%)
- Riadenie a analýza informácií (50%)

Podľa vyššie uvedeného by mal byť KD nielen veľmi dobrý mediátor, ale aj facilitátor a personalista a mal byť mať výborné komunikačné a dobré prezentačné a analytické zručnosti a byť schopný manažér, pričom by sa mal riadiť morálnymi hodnotami.

Druhá časť prieskumu bola zameraná na **štandardy kvality manažmentu dobrovoľníkov**. Podľa respondentov by sa tieto štandardy mali zamerať najmä **na prípravu organizácie na prácu s dobrovoľníkmi (70%); na nábor dobrovoľníkov (70%); na prípravu a tréning dobrovoľníkov (70%) a na supervíziu dobrovoľníkov (70%)**. Za jednu z úloh samotného koordinátora dobrovoľníkov považujú práve zavádzanie štandardov kvality a ich realizáciu v rámci práce s dobrovoľníkmi.

**85% respondentov** je tiež presvedčených, že koordinátor dobrovoľníkov na plnenie svojich úloh potrebuje špecifický tréning, ktorého forma by mala byť kombinovaná s praxou v práci/v dobrovoľníctve a s vedomosťami týkajúcich sa dobrovoľníctva. Až **94% respondentov** si myslí, že daný tréning by mal obsahovať aj **praktickú časť**.

Ukončenie tréningu by malo mať formu zloženú z viacerých častí: portfólio kompetencií (50%), sebahodnotenie a porovnanie so štandardami kvality (60%), finálny test formou praktického cvičenia (48%).

Za vhodnú **validačnú autoritu** respondenti určili buď **sieť dobrovoľníckych centier (46%)** alebo Národnú agentúru zastrešujúcu dobrovoľníctvo (20%).

Pre validačnú autoritu je určite zaujímavé, že respondenti za dôležité pri procese validácie považujú dostupnosť procesu (a to aj cenovú - 60%), uznávanie zamestnávateľmi v rôznych oblastiach (50%) a aj transparentnosť celého procesu (46%).

Tretia časť dotazníka bola zameraná na samotných **dobrovoľníkov v organizáciách**. Respondenti – dobrovoľníci považujú vo významnej miere za dôležité počas ich dobrovoľníckej činnosti nasledujúce faktory:

- Pocit, že sú súčasťou organizácie, pre ktorú „dobrovoľníčia“ (78%)
- Zrozumiteľný popis dobrovoľníckej pozície/činnosti, ktorej sa venujem (71%)
- Možnosť vybrať si z dobrovoľníckej ponuky takú dobrovoľnícku príležitosť, ktorá sa zhoduje s mojimi zručnosťami a vedomosťami (70%)

- Zapojenie sa do rozhodovania/podieľanie sa na rozhodnutiach, ktoré priamo ovplyvňujú moju dobrovoľnícku činnosť (64%)
- Práca v prostredí, kde si vážia dobrovoľníkov za to, čo robia (57%)
- Branie do úvahy mojej spätnej väzby (tam, kde je to relevantné) viac než (57%)
- Príležitosť hodnotiť dobrovoľnícky program (50%)
- Poskytnutie relevantných informácií o organizácii a voľných dobrovoľníckych pozíciách počas náboru dobrovoľníkov (50%)
- Pochopenie typu podpory, ktorú mi organizácia môže poskytnúť a môžem o ňu žiadať (50%)
- Predstavenie ostatným zamestnancom, s ktorými prídem počas svojej dobrovoľníckej činnosti do kontaktu (50%)

Respondenti/ky by si tiež vedeli predstaviť **zapojenie dobrovoľníkov do procesu zavádzania štandardov kvality** manažmentu dobrovoľníkov, a to spôsobom zapojenia ich procesu hodnotenia manažmentu dobrovoľníkov v organizácií, kde sú aktívni (64%).

Výhodu samotných štandardov kvality manažmentu dobrovoľníkov pre organizácie respondenti vidia **vo zvýšení motivácie dobrovoľníkov** (85%); v možnosti **získať zručnosti a vedomosti**, ktoré by mohli využiť aj v iných životných situáciách (64%); a v uvedomení si **hodnoty, ktorú dobrovoľníctvo prináša** organizácii a jej klientom (64%).

V závere dotazníka môžeme skonštatovať, že respondenti vidia zmysel v zavedení štandardov kvality v dobrovoľníctve. Vďaka kvalite v dobrovoľníctve a v prístupe k dobrovoľníkom môžeme očakávať zvýšenie aj angažovanosť ľudí do dobrovoľníctva.