ProVOL – Profesionalizace zapojování dobrovolníků prostřednictvím digitálního vzdělávání

Praktický průvodce tvorbou programů pro zapojení dobrovolníků a e-learningových programů



Autor:
BildungsLAB Hands & Minds Learning Center

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Předmluva

Dobrovolníci hrají zásadní roli při posilování komunit, podpoře sociálního začleňování a pomáhají organizacím vytvářet pozitivní změny. Ať už přispívají k místním iniciativám, podporují zranitelné skupiny nebo chrání životní prostředí, dobrovolníci přinášejí znalosti, odhodlání a nadšení, které organizacím umožňují rozšířit jejich dopad daleko za hranice toho, co by jinak bylo možné.

Zároveň však přilákání a udržení motivovaných dobrovolníků vyžaduje více než jen dobrou vůli. Noví dobrovolníci se musí od samého začátku cítit vítáni, informováni a podporováni. Strukturovaný proces zapracování pomáhá organizacím sdělit své poslání, hodnoty a očekávání a zároveň vytváří pozitivní první zkušenost, která podporuje dlouhodobé zapojení.

Tato příručka byla vypracována s cílem podpořit organizace při navrhování profesionálních programů zapojování dobrovolníků, které jsou praktické, poutavé a přizpůsobitelné různým organizačním kontextům. Shromažďuje osvědčené postupy, praktická doporučení a příklady vyvinuté v rámci mezinárodní spolupráce, aby pomohla organizacím posílit jejich postupy v oblasti řízení dobrovolníků a proměnit jejich zapojování v efektivní digitální vzdělávací zážitek.

Doufáme, že tato příručka inspiruje organizace po celé Evropě k vytváření vstřícného, inkluzivního a udržitelného prostředí pro dobrovolnictví, kde mohou dobrovolníci s důvěrou přispívat, učit se a rozvíjet se.

Partneři projektu a jejich role

Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem je **česká organizace**, která tento projekt vede. Podporuje a koordinuje dobrovolníky a přináší praktické zkušenosti s náborem a zapojováním dobrovolníků.

BildungsLAB je **rakouská nezisková organizace** zaměřená na inovativní, inkluzivní a praktické učení, která přispívá svými odbornými znalostmi v oblasti vzdělávání, digitálního učení a širokou škálou digitálních dovedností.

Gemeinsam Leben und Lernen in Europa e. V. je **německá nezisková organizace** s rozsáhlými zkušenostmi v oblasti řízení dobrovolníků a zapojení komunity, která přispívá praktickými znalostmi v oblasti zapojování dobrovolníků a praktické činnosti.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

O této příručce

Tato publikace byla vypracována v rámci projektu ProVOL – Professionalising Volunteer Onboarding through Digital Learning, spolufinancovaného Evropskou unií prostřednictvím programu Erasmus+.
Projekt sdružuje tři partnerské organizace s rozsáhlými zkušenostmi v oblasti řízení dobrovolníků, vzdělávání dospělých a digitálního vzdělávání:

- Dobrovolnické centrum, z.s. (Česká republika) – koordinátor projektu
- BildungsLAB – Hands & Minds Learning Center (Rakousko)
- Gemeinsam Leben und Lernen in Europa e.V. (Německo)

Všichni partneři sdílejí společný cíl: posílit zapojení dobrovolníků tím, že budou podporovat organizace při vývoji strukturovaných, přístupných a udržitelných programů pro zapojení dobrovolníků, které lze realizovat i prostřednictvím digitálního vzdělávání.
Tato příručka vznikla ve spolupráci mezi partnery projektu na základě jejich praktických zkušeností, výzkumu, výměny osvědčených postupů a pilotních implementačních aktivit. Namísto představení jediného modelu nabízí flexibilní rámec, který si organizace mohou přizpůsobit tak, aby odrážel jejich vlastní poslání, organizační kulturu a kontext dobrovolnické činnosti.
Obsah byl navržen tak, aby pomáhal organizacím krok za krokem budovat jejich vlastní program zapojování dobrovolníků. V celé příručce čtenáři najdou praktická doporučení, příklady partnerů, otázky k zamyšlení, šablony a podpůrné zdroje, které lze přizpůsobit organizacím různých velikostí a z různých odvětví.
Závěrečný modul poskytuje další pokyny k přeměně obsahu pro zapracování nových dobrovolníků na poutavý e-learningový kurz s využitím snadno dostupných digitálních nástrojů a vzdělávacích platforem.

Poděkování programu Erasmus

Financováno Evropskou unií. Názory a stanoviska vyjádřená v tomto dokumentu jsou však pouze názory a stanoviska autora (autorů) a nemusí nutně odrážet názory a stanoviska Evropské unie nebo národní agentury. Za tyto názory a stanoviska nenese odpovědnost ani Evropská unie, ani poskytovatel grantu.

Obsah

Obsah 4

Základy dobrovolnictví 6

Pro koho je tato příručka určena? 6

Co můžete očekávat? 7

Jak používat tuto příručku 7

Cesta učením 8

Co je třeba zvážit před začátkem 8

Doporučený postup učení (používaný ve všech modulech pro dobrovolníky) 11

MODUL 1 11

Představení vaší organizace novým dobrovolníkům 12

1.1. Uvítací zpráva 13

1.2. Jak definovat příběh vaší organizace 15

1.3. Jak rozlišit poslání, vizi a hodnoty vaší organizace 18

1.4. Jaký je váš dopad? 22

1.5. Začlenění dobrovolníků do vaší organizace 25

MODUL 2 29

Staňte se součástí našeho týmu 29

2.1. Porozumění struktuře vaší organizace 30

2.2. Představení vašeho týmu 33

2.3. Komunikační kanály 35

2.4. Vyjasnění rolí a odpovědností 38

2.5. Seznámení s firemní kulturou 41

Shrnutí modulu 2 44

MODUL 3 45

Role dobrovolníků ve vaší organizaci 45

3.1. Definování rolí dobrovolníků 46

3.2. Co mohou dobrovolníci očekávat od vaší organizace? 49

3.3. Co očekáváte od svých dobrovolníků? 51

3.4. Práva a povinnosti dobrovolníků 54

Shrnutí modulu 3 56

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 4 **57**
Úkoly a služby 57
4.1. Prezentace vašich projektů a služeb 58
4.2. Definování úkolů dobrovolníků 60
4.3. Představení vašich příjemců 62
4.4 Každodenní a opakující se činnosti 65
MODUL 5 **67**
Spolupráce 67
5.1. Komunikace a sdílení informací 68
5.2. Budování kultury týmové práce 70
5.3. Vytváření kultury zpětné vazby 72
5.4. Řešení výzev a konfliktů 74
5.5. Inkluze, rozmanitost a rovnost 76
Shrnutí modulu 5 78
MODUL 6 **79**
Vytváření bezpečného a odpovědného prostředí pro dobrovolnictví 79
6.1. Představení organizačních zásad 80
6.2. Zdraví, bezpečnost a pohoda 82
6.3. Ochrana a zabezpečení 84
6.4. Důvěrnost a ochrana osobních údajů 86
6.5. Kodex chování a etické jednání 88
Shrnutí modulu 6 90
MODUL 7 **91**
Podpora a rozvoj dobrovolníků 91
7.1. Podpora dobrovolníků po skončení úvodního zaškolení 92
7.2. Učení a osobní rozvoj 94
7.3. Uznání přínosu dobrovolníků 96
7.4. Hodnocení a zlepšování vašeho dobrovolnického programu 98
Shrnutí modulu 7 99
MODUL 8 **100**
Přeměna zaškolení dobrovolníků na e-learningový kurz 100
8.1. Příprava obsahu – tvorba e-learningového kurzu 101
Výběr správného řešení 105

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Základy dobrovolnictví

Praktický průvodce tvorbou programů pro zapojení dobrovolníků a e-learningových programů

Dobrovolníci jsou srdcem mnoha nevládních organizací. Věnují svůj čas, znalosti a nadšení na podporu komunit, posilování sociální soudržnosti a pomáhají organizacím naplňovat jejich poslání. Ačkoli jsou dobrovolníci často vřele vítáni, mnoho organizací čelí výzvě, jak zajistit strukturovaný a konzistentní proces zapracování, který dobrovolníky připraví na jejich roli a zároveň odráží hodnoty a způsoby práce dané organizace.
Tato příručka byla vypracována s cílem podpořit organizace při vytváření profesionálního programu zaškolování dobrovolníků, který je zároveň poutavý a udržitelný. Poskytuje praktické pokyny ohledně toho, co by noví dobrovolníci měli vědět před zahájením své dobrovolnické činnosti, a ukazuje, jak lze tento obsah později proměnit v poutavý e-learningový kurz.
Místo toho, aby tato příručka nabízela jediný model zapracování, představuje flexibilní rámec, který si organizace různých velikostí, odvětví a kontextů dobrovolnické činnosti mohou přizpůsobit svým vlastním potřebám. V celé publikaci příklady a osvědčené postupy od partnerských organizací projektu v Německu a České republice ilustrují, jak lze implementovat různé přístupy, a zároveň povzbuzují organizace k vytvoření programu zapracování, který odráží jejich vlastní identitu a organizační kulturu.

Pro koho je tato příručka určena?

Tato příručka byla vypracována pro organizace, které pracují s dobrovolníky a chtěly by posílit nebo dále rozvíjet své postupy při zapojování nových dobrovolníků.
Je určena zejména pro:

- koordinátory dobrovolníků;
- manažery a ředitele nevládních organizací;
- manažery dobrovolnických programů;
- koordinátory projektů;
- zaměstnance personálního oddělení nebo pracovníky podporující dobrovolníky;
- organizace, které zavádějí řízení dobrovolníků poprvé;
- organizace, které chtějí digitalizovat nebo modernizovat svůj proces zapracování nových dobrovolníků.

Ať už má vaše organizace již zavedený program zapojování dobrovolníků, nebo jej teprve poprvé připravuje, tato příručka nabízí praktické nápady, nástroje a doporučení, které lze přizpůsobit vašemu vlastnímu prostředí dobrovolnické činnosti.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Co můžete očekávat?

Příručka sleduje přirozenou cestu dobrovolníka, počínaje samotnou organizací, a postupně se zabývá rolemi dobrovolníků, komunikací, spoluprací, organizačními zásadami a dlouhodobým zapojením dobrovolníků.
Každý modul kombinuje praktické pokyny s příležitostmi k reflexi a povzbuzuje organizace k přehodnocení svých současných postupů a zároveň k rozvoji nových nápadů na zlepšení.
V celé příručce najdete:

- praktická doporučení založená na osvědčených postupech v oblasti řízení dobrovolníků;
- příklady z partnerských organizací;
- otázky k zamyšlení na podporu rozvoje organizace;
- šablony a pracovní listy ke stažení;
- doporučené zdroje, které lze přizpůsobit vaší organizaci;
- klíčové body shrnující nejdůležitější informace z každé části.

Závěrečný modul jde prakticky o krok dále než tradiční zaškolování a ukazuje, jak lze obsah vypracovaný v této příručce proměnit v poutavý e-learningový program pro dobrovolníky.

Jak používat tuto příručku

Tato publikace je zamýšlena jak jako vzdělávací zdroj, tak jako praktický pracovní dokument. Organizace se mohou rozhodnout procházet moduly postupně nebo se zaměřit na ty, které jsou nejrelevantnější pro jejich aktuální fázi vývoje. Doporučuje se však dodržet kompletní pořadí, protože každý modul navazuje na ten předchozí a postupně rozvíjí obsah potřebný pro komplexní program zaškolování dobrovolníků.
Při procházení jednotlivých částí budete vyzváni k zamyšlení nad svou současnou praxí prostřednictvím otázek, jako jsou:

- Co už děláme dobře?
- Jaké informace naši dobrovolníci nejvíce potřebují?
- Které oblasti by se daly zlepšit?
- Jak můžeme lépe zohlednit hodnoty naší organizace?
- Jaké zdroje nebo materiály by mohly posílit náš program pro nové zaměstnance?

Tyto úvahy vám pomohou vypracovat obsah potřebný pro váš vlastní program zapracování nových zaměstnanců, než jej v modulu 8 převedete do podoby e-learningového kurzu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Vzdělávací cesta

Průvodce je rozdělen do osmi vzájemně propojených modulů, které sledují cestu dobrovolníka od prvního kontaktu až po dlouhodobé zapojení a digitální implementaci.

Modul	Téma
Modul 1	Vítejte ve vaší organizaci
Modul 2	Staňte se součástí našeho týmu
Modul 3	Role dobrovolníků ve vaší organizaci
Modul 4	Úkoly a služby
Modul 5	Spolupráce
Modul 6	Vytváření bezpečného a odpovědného prostředí pro dobrovolnictví
Modul 7	Podpora a rozvoj dobrovolníků
Modul 8	Přeměna zaškolování dobrovolníků na e-learningový kurz

Na konci tohoto průvodce budou organizace disponovat strukturovaným rámcem pro zaškolování, který lze přizpůsobit jejich vlastním potřebám a použít jako základ pro udržitelný digitální program zaškolování.

Co je třeba zvážit před začátkem

Účinný program zaškolení je mnohem více než jen úvod. Je to začátek vztahu dobrovolníka s vaší organizací.
Když dobrovolníci pochopí vaše poslání, budou se cítit vítáni ve vašem týmu, budou vědět, co se od nich očekává, a uvědomí si hodnotu svého přínosu, je větší pravděpodobnost, že se stanou sebevědomými, angažovanými a oddanými členy vaší organizace.

Tato příručka vás vybízí, abyste na zaškolení pohlíželi nikoli jako na seznam informací, které je třeba splnit, ale jako na příležitost vytvořit smysluplné první zážitky, které dobrovolníky inspirují k tomu, aby se stali aktivními partnery při naplňování poslání vaší organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

ProVol Learn

Rámec e-learningu pro zaškolování profesionálních dobrovolníků – učební plány

PŘEHLED

Účel kurzu

Tento kurz pomáhá nevládním organizacím poskytovat dobrovolníkům konzistentní, poutavý a profesionální zážitek ze zapracování. Kurz je určen především pro dobrovolníky. Speciální závěrečný modul vybaví zaměstnance nevládních organizací základními dovednostmi pro tvorbu a správu budoucích e-learningových kurzů pro zapracování.

Poznámka

Ačkoli každá organizace měří úspěch jinak, dobrovolníky často inspiruje stejná otázka: „Jakým způsobem můj příspěvek mění věci k lepšímu?“
Odpověď na tuto otázku v rané fázi procesu zapracování pomáhá dobrovolníkům navázat emocionální vazbu s organizací a posiluje význam jejich role v širší komunitě.

Modul 1 – Vítejte v naší organizaci

- Uvítací zpráva
- Jak definovat svůj příběh
- Jak odlišit své poslání, vize a hodnoty
- Jaký je váš přínos v tomto ohledu?
- Jak jsou dobrovolníci začleněni do vaší organizace
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým postřehům

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Modul 2 – Staňte se součástí našeho týmu

- Jaká je struktura vaší organizace?
- Zamyslete se nad tím, jak představit tým
- Popište, jaké komunikační kanály jsou k dispozici
- Zamyslete se nad tím, kdo má na starosti co
- Popište firemní kulturu
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým postřehům

Modul 3 – Role dobrovolníka ve vaší organizaci

- Jaké role a odpovědnosti jsou ve vaší organizaci k dispozici
- Co mohou vaši dobrovolníci od vás očekávat
- Co očekáváte od svých dobrovolníků (dostupnost a nasazení)
- Jaká jsou práva a povinnosti dobrovolníků
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým informacím

Modul 4 – Úkoly a služby

- Jaké projekty a služby vaše organizace nabízí
- Jaké jsou každodenní/opakující se úkoly
- Kteří příjemci jsou pro dobrovolníky relevantní
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým informacím

Modul 5 – Spolupráce

- Jak vypadá komunikace ve vaší organizaci (podávání zpráv a dokumentace)
- Jakou týmovou spolupráci očekáváte od svých dobrovolníků
- Jaká je vaše politika poskytování a přijímání zpětné vazby?
- Jaká je politika týkající se řešení konfliktů?
- Jak přistupujete k inkluzi, diverzitě a rovnosti?
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým postřehům

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Modul 6 – Právní a etické povinnosti

- Jak zajišťujete bezpečnost a ochranu zdraví při práci?
- Jak zacházíte s citlivými údaji, důvěrností a kodexem chování
- Jak zajišťujete ochranu dobrovolníků i externích účastníků?
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým postřehům

Modul 7 – Vytváření pozitivního dopadu

- Jaká máte v tomto ohledu očekávání?
- Dopad na komunitu
- Osobní rozvoj
- Udržitelnost
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým postřehům

Modul 8 – Vytvoření vlastního e-learningového kurzu pro zaškolení dobrovolníků (zaměstnanci neziskových organizací)

- Lekce 1: Jaké jsou výhody využití e-learningu?
- Reflexe: Které stávající aktivity v rámci zaškolování by bylo možné převést do digitální podoby?
- Lekce 2: Definujte své dobrovolníky: věk, časová dostupnost, odborné znalosti atd.
- Lekce 3: Naplánujte si kurz pro nové dobrovolníky (výstupy učení, mapa modulů, scénář)
- Lekce 4: Vytvořte poutavý výukový obsah (videa, obrázky, scénáře, kvízy, mikrovzdělávání)
- Lekce 5: Zveřejněte, otestujte a vylepšete
- Závěrečný úkol: Navrhněte a zveřejněte jeden úvodní modul pro vaši organizaci.
- Osvědčené postupy: od partnerů
- Ověření znalostí: pořizujte si poznámky k důležitým postřehům

Doporučený vzor výuky (používaný ve všech modulech pro dobrovolníky)

- Naučte se – krátké vysvětlení (200–300 slov)
- Podívejte se – krátké video, obrázek nebo infografika
- Reflexe – jedna otázka k osobnímu zamyšlení
- Aplikujte – malý praktický úkol
- Ověření – 3–5 kvízových otázek
- Pokračovat – další lekce

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 1

Prezentace vaší organizace novým dobrovolníkům

Úvod do modulu

Proces zapojení dobrovolníků začíná dlouho předtím, než dobrovolník vykoná svůj první úkol. První dojem, který organizace zanechá, hraje důležitou roli v tom, aby se dobrovolníci cítili vítáni, informováni a spojeni s jejím posláním.
Dobře koncipované úvodní seznámení pomáhá dobrovolníkům pochopit nejen to, co organizace dělá, ale také proč existuje, co zastává a jak dobrovolníci přispívají k naplnění jejího poslání. Vytváří pocit sounáležitosti, buduje důvěru a klade základy pro pozitivní zkušenost s dobrovolnictvím.
Mnoho organizací již tato témata představuje prostřednictvím uvítacích setkání, tištěných materiálů nebo neformálních rozhovorů. Ačkoli jsou tyto přístupy cenné, často závisí na dostupnosti zaměstnanců a mohou se u jednotlivých dobrovolníků lišit. Strukturovaný program zapojení dobrovolníků zajišťuje, že každý dobrovolník obdrží jednotné informace a svou cestu zahájí se stejným porozuměním organizace.
Tento modul podporuje organizace při přípravě první části jejich programu pro zapojení dobrovolníků. Zaměřuje se na představení identity organizace, sdělení jejího poslání a seznámení s hodnotami, které utvářejí každodenní práci. V průběhu celého modulu slouží příklady z partnerských organizací jako inspirace a ukazují různé způsoby, jak tyto informace novým dobrovolníkům předat. Organizace jsou vybízeny k tomu, aby tyto nápady přizpůsobily tak, aby odrážely jejich vlastní kulturu, poslání a prostředí dobrovolnické činnosti.
Výstupy učení
Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- určit klíčové informace, které by měl každý dobrovolník obdržet před zahájením svých aktivit;
- představit svou organizaci jasným, poutavým a konzistentním způsobem;
- rozlišovat mezi historií, posláním, vizí a hodnotami organizace;
- vysvětlit roli, kterou dobrovolníci v organizaci hrají;
- identifikovat příležitosti k posílení zážitku z přivítání dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

1.1. Uvítací zpráva

Uvítací zpráva je často prvním přímým kontaktem, který dobrovolníci s organizací navazují během procesu zapojení. Udává tón všemu, co následuje, a nabízí příležitost vytvořit pozitivní první dojem.

Účinné uvítací sdělení by mělo být více než pouhým pozdravem nových dobrovolníků. Mělo by jim dát pocit, že jsou oceňováni, představit organizaci vřelým a autentickým způsobem a ujistit je, že se stávají součástí podpůrné komunity.

Místo toho, aby uvítací zpráva předkládala velké množství informací, měla by se zaměřit na navazování vztahů. Měla by odpovídat na jednoduché otázky, jako například:

- Kdo jsme?
- Proč jsme rádi, že jste se k nám přidali?
- Co můžete očekávat během svého zapracování?
- Jakým způsobem váš přínos změní věci k lepšímu?

Mnoho organizací se rozhoduje předat tuto zprávu prostřednictvím krátkého uvítacího videa od ředitele, koordinátora dobrovolníků nebo zkušeného dobrovolníka. Jiné kombinují písemné uvítání s fotografiemi, svědectvími nebo stručným přehledem činností organizace. Bez ohledu na formát je autentičnost důležitější než dokonalost. Dobrovolníci se spíše zapojí do upřímných zpráv, které odrážejí kulturu organizace, než do velmi formálních úvodů.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)

Příklad partnera: Představení toho, jak jsou vítáni noví dobrovolníci a kdo předává uvítací zprávu.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)

Příklad partnera: Představení procesu přivítání dobrovolníků a prvního kontaktu s novými dobrovolníky.

Zvažte pro svou organizaci

Věnujte chvilku zamyšlení nad vaším současným procesem uvítání. Využijte PDF soubor uvedený na začátku úvodu.

- Kdo v současné době vítá nové dobrovolníky?
- Jsou všichni dobrovolníci vítáni stejným způsobem?
- Vyjadřuje vaše uvítací zpráva kromě praktických informací také vděčnost?
- Pochopil by nový dobrovolník hned, že se stává součástí širší komunity?
- Daly by se některé části uvítání vylepšit, aby se posílil pocit sounáležitosti?

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Podpůrné zdroje

Doporučený zdroj

Šablona: Vytvoření účinného uvítacího vzkazu pro dobrovolníky

Šablona může obsahovat:

- Klíčové sdělení
- Doporučená struktura
- Příklad scénáře uvítacího videa
- Kontrolní seznam před zveřejněním

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ vítá všechny dobrovolníky jednotným způsobem;

✓ vysvětluje, co mohou dobrovolníci očekávat od procesu zapracování;

✓ vytváří pozitivní a motivující první dojem;

✓ pomáhá dobrovolníkům cítit se oceněni již od prvního kontaktu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

1.2. Jak definovat příběh vaší organizace

Každá organizace má příběh, který stojí za to vyprávět.

Ať už vaše organizace existuje padesát let nebo byla založena teprve nedávno, pro dobrovolníky je přínosné pochopit, jak a proč vznikla. Váš příběh poskytuje kontext, vytváří emocionální pouto a pomáhá dobrovolníkům uvědomit si, že se stávají součástí něčeho většího než jen jednoho projektu nebo aktivity.

Příběh organizace nemá být podrobnou lekcí z historie. Měl by spíše vysvětlit účel jejího vzniku a zdůraznit hodnoty a lidi, kteří formovali její vývoj. Když dobrovolníci pochopí výzvy, kterým se organizace rozhodla čelit, a pokrok, kterého v průběhu času dosáhla, je větší pravděpodobnost, že se ztotožní s jejím posláním a budou motivováni přispět.

Poutavý příběh organizace odpovídá na jednoduché, ale důležité otázky:

- Proč byla organizace založena?
- Jaká potřeba nebo výzva inspirovala její vznik?
- Kdo byli lidé, kteří za touto iniciativou stáli?
- Jak se organizace v průběhu času vyvíjela?
- Jaké úspěchy nebo milníky formovaly její cestu?
- Jakou roli hrají dobrovolníci v tomto pokračujícím příběhu?

Organizace často disponují mnohem více informacemi, než kolik dobrovolníci při zapracování potřebují. Místo toho, abyste předkládali podrobnou časovou osu nebo výroční zprávu, zaměřte se na klíčové momenty, které ilustrují váš účel a vývoj. Snažte se vytvořit příběh, který je autentický, inspirativní a snadno zapamatovatelný.

Nezapomeňte, že každý nový dobrovolník se stává součástí další kapitoly příběhu vaší organizace. Pomůžete-li jim pochopit tuto souvislost, vytvoříte od samého začátku silnější pocit sounáležitosti.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování příběhu vaší organizace zvažte:

- aby byl příběh stručný a srozumitelný;
- zdůrazněte spíše lidi než pouze data nebo fakta;
- vysvětlit sociální nebo komunitní potřebu, která vedla k založení organizace;
- ukázat, jak organizace rostla a vyvíjela se;
- ukázat, jak dobrovolníci přispěli k důležitým milníkům;
- závěr věnovat současné vizi organizace a jejím budoucím ambicím.

Vhodné fotografie, historické snímky, svědectví dobrovolníků nebo významné milníky mohou pomoci oživit tento příběh.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)

Příklad partnera: Stručný přehled historie organizace, důvod jejího založení a způsob, jakým dobrovolníci přispěli k jejímu rozvoji.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)

Příklad partnera: Přehled vývoje organizace a role, kterou v ní hrají dobrovolníci v rámci místní komunity.

Zvažte pro svou organizaci

Věnujte chvilku zamyšlení nad tím, jak v současné době představujete svou organizaci. Zeptejte se sami sebe:

- Kdyby se dnes někdo stal dobrovolníkem, pochopil by, proč organizace existuje?
- Vysvětluje vaše současné představení účel organizace, nebo pouze uvádí fakta?
- Které momenty v historii vaší organizace nejlépe ilustrují vaše hodnoty?
- Jak jsou dobrovolníci ve vašem příběhu zastoupeni?
- Inspiruje váš příběh lidi k tomu, aby se stali součástí organizace?

Pokud organizaci představuje více zaměstnanců, zvažte, zda všichni sdělují jednotné poselství.

Doplňkové zdroje

Doporučený pracovní list

Vytvoření příběhu vaší organizace

Tento pracovní list může organizacím pomoci s otázkami, jako jsou:

1. Co inspirovalo vznik organizace?
2. Jaké výzvě nebo příležitosti se organizace věnuje?
3. Které milníky nejlépe ilustrují váš vývoj?
4. Jakým způsobem přispěli dobrovolníci k vaší cestě?
5. Co byste chtěli, aby si každý nový dobrovolník zapamatoval po vyslechnutí vašeho příběhu?

Vyplněný pracovní list může později posloužit jako základ pro obsah webových stránek, uvítací prezentace nebo materiály pro zapracování nových členů.

Klíčové body

Než přejdete k další části, zvažte, zda příběh vaší organizace:

✓ vysvětluje, proč byla organizace založena;
✓ propojuje dobrovolníky s posláním organizace;
✓ zdůrazňuje významné milníky spíše než nadměrné detaily;
✓ odráží identitu a kulturu organizace;
✓ ukazuje, jakým způsobem dobrovolníci přispívají k jejímu trvalému úspěchu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

1.3. Jak odlišit poslání, vizi a hodnoty

Mnoho organizací používá pojmy poslání, vize a hodnoty zaměnitelně. Ačkoli jsou tyto pojmy úzce propojené, každý z nich slouží jinému účelu a společně tvoří základ identity organizace.

Seznámení s těmito prvky během zaškolování dobrovolníků jim pomáhá pochopit nejen to, co organizace dělá, ale také proč existuje, kam směřuje a jaké zásady řídí každodenní rozhodování. Toto sdílené porozumění pomáhá dobrovolníkům ztotožnit se s organizací a činit rozhodnutí, která jsou v souladu s jejím účelem.

Místo předkládání zdlouhavých prohlášení o zásadách by organizace měly tyto pojmy vysvětlovat jasným a praktickým způsobem. Dobrovolníci by je měli být schopni rychle pochopit a rozpoznat, jak ovlivňují každodenní práci.

Poslání – Proč existujeme?

Poslání vysvětluje účel organizace. Popisuje důvod, proč byla organizace založena, a pozitivní změnu, kterou se snaží přinést.

Silné poslání odpovídá na otázky jako:

- Jakou výzvu řešíme?
- Koho podporujeme?
- Proč je naše práce důležitá?

Pro dobrovolníky představuje poslání smysl jejich činnosti. Pomáhá jim pochopit, jak jejich příspěvek podporuje širší cíle organizace.

Vize – Kam směřujeme?

Vize popisuje budoucnost, kterou chce organizace pomáhat vytvářet.

Je ambiciózní a zaměřená na budoucnost, udává směr dlouhodobého rozvoje a inspiruje dobrovolníky, zaměstnance i partnery k práci na společném cíli.

Účinná vize by měla dobrovolníky povzbuzovat k pocitu, že přispívají k něčemu většímu než jsou jednotlivé úkoly, které plní.

Hodnoty – Jak spolupracujeme?

Hodnoty popisují zásady, jimiž se řídí chování v rámci organizace.

Ovlivňují to, jak lidé komunikují, spolupracují, rozhodují se a budují vztahy s dobrovolníky, příjemci pomoci a partnery.

Na rozdíl od poslání a vize by hodnoty měly být viditelné v každodenní praxi. Dobrovolníci by je měli vnímat prostřednictvím kultury organizace, vedení a interakcí s ostatními.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Mezi příklady běžně používaných organizačních hodnot patří:

- Respekt
- Inkluze
- Odpovědnost
- Spolupráce
- Integrita
- Transparentnost
- Empatie
- Důvěra
- Udržitelnost

Každá organizace by měla identifikovat hodnoty, které nejlépe odrážejí její vlastní identitu, namísto přijímání obecných prohlášení.

Přeměna hodnot v učení dobrovolníků

Zavedení hodnot organizace je pouze prvním krokem. Dobrovolníci také potřebují příležitosti, aby pochopili, jak tyto hodnoty vypadají v praxi.
Místo toho, aby organizace prezentovaly hodnoty jako seznam, doporučuje se, aby je propojily s reálnými situacemi, chováním a zkušenostmi.
Například:

Hodnota: Respekt

Místo toho, abyste pouze konstatovali, že úcta je důležitá, vysvětlete, jak se úcta projevuje v rámci organizace.
Mezi příklady patří:

- aktivní naslouchání kolegům a příjemcům služeb;
- uznávání odlišných názorů;
- zdvořilá a konstruktivní komunikace;
- respektování kulturních rozdílů;
- přicházet včas a plnit závazky.

Tento přístup pomáhá dobrovolníkům pochopit, jak organizační hodnoty ovlivňují každodenní jednání, a nezůstávají pouze abstraktními pojmy.
Stejný princip lze aplikovat na každou hodnotu organizace. Kdykoli je to možné, použijte příklady z vaší vlastní organizace, abyste ilustrovali, jak tyto hodnoty uplatňují zaměstnanci a dobrovolníci v praxi. Tím se vytvoří silnější propojení mezi filozofií organizace a každodenní praxí. Výše představený přístup k transformaci hodnot lze přizpůsobit tak, aby pomáhal organizacím převádět jejich vlastní hodnoty do smysluplných vzdělávacích zkušeností pro dobrovolníky.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Doporučení pro osvědčené postupy

Zvažte představení svého poslání, vize a hodnot prostřednictvím:

- krátkého uvítacího vzkazu od vedení;
- skutečných příběhů, které demonstrují hodnoty organizace v praxi;
- svědectví dobrovolníků popisujících smysluplné zážitky;
- příklady úspěšných projektů;
- fotografií, které odrážejí kulturu organizace;
- praktické situace, které ukazují, jak hodnoty ovlivňují rozhodování.

Vyhněte se prezentaci poslání a hodnot ve formě rozsáhlých dokumentů o zásadách. Dobrovolníci si spíše zapamatují příběhy a příklady než formální definice.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)

Příklad partnera ilustrující, jak organizace komunikuje své poslání, vizi a organizační hodnoty během zaškolování dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)

Příklad partnera ukazující, jak jsou hodnoty zakotveny v rámci zaškolování dobrovolníků a v organizační kultuře.

Zvažte to pro svou organizaci

Věnujte chvilku zamyšlení nad svými současnými materiály pro zaškolování.

Zeptejte se sami sebe:

- Je jasně vysvětlen rozdíl mezi vaším posláním, vizí a hodnotami?
- Dokázal by nový dobrovolník po absolvování zaškolení popsat účel vaší organizace?
- Které hodnoty organizace jsou v každodenní praxi nejviditelnější?
- Existují hodnoty, které jsou sice písemně zakotveny, ale v praxi se projevují jen zřídka?
- Jak by mohli dobrovolníci tyto hodnoty prožít již od prvního dne?

Nezapomeňte, že hodnoty se upevňují spíše důsledným chováním než pouhými slovy.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Doporučené zdroje

Doporučený zdroj

Pracovní list: Definování poslání, vize a hodnot

Tento pracovní list může organizacím pomoci odpovědět na otázky:

- Jaké je naše poslání?
- Jaký dlouhodobý dopad chceme vytvořit?
- Jaké hodnoty určují způsob naší spolupráce?
- Jak mohou dobrovolníci tyto hodnoty rozpoznat v praxi?
- Které příklady nejlépe ilustrují jednotlivé hodnoty?

Tento pracovní list lze později využít při přípravě materiálů pro zapracování nových dobrovolníků, příruček pro dobrovolníky a prezentací organizace.

Klíčové body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně rozlišila mezi svým posláním, vizí a hodnotami;

✓ vysvětlila, proč je každý z těchto prvků pro dobrovolníky důležitý;

✓ propojila hodnoty organizace s každodenním chováním;

✓ použila praktické příklady namísto abstraktních prohlášení;

✓ vytvořila jednotné poselství, které odráží identitu organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

1.4. Jaký je váš dopad?

Každý dobrovolník chce vědět, že jeho příspěvek má smysl.
Organizace sice často informují o tom, co dělají, ale někdy věnují méně času vysvětlování toho, jaký rozdíl jejich práce přináší. Pochopení dopadu organizace je přitom jedním z nejsilnějších zdrojů motivace dobrovolníků. Když dobrovolníci jasně vidí, jak jejich čas, dovednosti a nasazení přispívají k pozitivním výsledkům, je větší pravděpodobnost, že se budou cítit zapojení, propojení a motivovaní pokračovat v dobrovolnické činnosti.
Dopad nemusí být vždy měřen čísly. Ačkoli jsou statistiky, jako je počet dobrovolníků, příjemců pomoci nebo aktivit, užitečné, příběhy a příklady často vytvářejí mnohem silnější emocionální pouto. Dobrovolník, který chápe, jak jeho příspěvek mění něčí život, posiluje komunitu nebo podporuje smysluplnou věc, si vybuduje silnější pocit smysluplnosti.
Během zaškolení by proto organizace měly představit jak své měřitelné úspěchy, tak i širší dopad, který vytvářejí.

Tato část je příležitostí k zodpovězení důležité otázky:

„Proč je naše práce důležitá?“

Pomoc dobrovolníkům pochopit to hned od začátku jim umožňuje vidět svou vlastní roli v rámci širšího poslání organizace.
Mezi příklady dopadu organizace mohou patřit:

- podpora zranitelných jednotlivců nebo komunit;
- posilování sociálního začlenění a participace;
- podpora vzdělávání a celoživotního učení;
- ochrana životního prostředí;
- posilování zapojení komunity;
- vytváření příležitostí pro mladé lidi;
- podpora kulturního porozumění a rozmanitosti;
- zlepšování kvality života prostřednictvím místních iniciativ.

Každá organizace definuje dopad jinak. Důležitým poselstvím pro dobrovolníky je, že i malé příspěvky nabývají smyslu, jsou-li součástí společného cíle.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při prezentaci dopadu organizace zvažte zahrnutí:

- krátkého popisu sociálního nebo komunitního problému, kterým se vaše organizace zabývá;
- příkladů pozitivních výsledků dosažených díky vašim aktivitám;
- příběhů dobrovolníků, které dokládají osobní a komunitní dopad;
- ohlasů od příjemců pomoci nebo partnerských organizací;

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

- fotografií, které ilustrují skutečné aktivity a úspěchy;
- jednoduchých statistik, které dobrovolníkům pomohou pochopit rozsah vaší práce.

Snažte se vyvážit fakta lidskými příběhy. Čísla poskytují důkazy, zatímco příběhy pomáhají dobrovolníkům emocionálně se ztotožnit s posláním organizace.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)

Příklad partnera popisující dopad organizace na místní komunitu a to, jak dobrovolníci přispívají k dosažení tohoto dopadu.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)

Příklad partnera, který demonstruje dopad na komunitu a přínos dobrovolníků prostřednictvím místních iniciativ.

Zvažte pro svou organizaci

Zamyslete se nad tím, jak vaše organizace v současné době komunikuje svůj dopad.
Zeptejte se sami sebe:

- Pochopil by nový dobrovolník, proč je vaše práce důležitá?
- Vysvětlujete, jaký přínos má vaše organizace pro komunitu?
- Jak dobrovolníci přispívají k dosažení tohoto dopadu?
- Sdílíte s dobrovolníky pravidelně příběhy o úspěších a pozitivních výsledcích?
- Díky jakým úspěchům by noví dobrovolníci byli hrdí na to, že se stali součástí vaší organizace?

Nezapomeňte, že dobrovolníky motivuje nejen plnění úkolů, ale také pochopení pozitivního dopadu, který tyto úkoly přinášejí.

Podpůrné zdroje

Doporučený zdroj
Pracovní list: Komunikace dopadu vaší organizace
Pracovní list může obsahovat například následující otázky:

- Jaké pozitivní změny naše organizace přináší?
- Komu naše práce prospívá?
- Které úspěchy nejlépe ilustrují náš dopad?
- Které příběhy dobrovolníků dokládají naše hodnoty v praxi?
- Jak v současné době informujeme nové dobrovolníky o našem přínosu?

Vyplněný pracovní list může později posloužit jako podklad pro úvodní prezentace, příručky pro dobrovolníky, žádosti o financování a komunikační materiály.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Hlavní poznatky

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně komunikuje pozitivní dopad své práce;
✓ pomáhá dobrovolníkům pochopit, proč je jejich příspěvek důležitý;
✓ kombinuje fakta s výstižnými příběhy a příklady;
✓ pravidelně oslavuje úspěchy a oceňuje příspěvky dobrovolníků;
✓ inspiruje dobrovolníky, aby se stali aktivními přispěvateli k naplňování poslání organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

1.5. Začlenění dobrovolníků do vaší organizace

Dobrovolníci se angažují, když mají pocit sounáležitosti.
Úspěšný program zapojení se neomezuje pouze na poskytování informací. Pomáhá také dobrovolníkům stát se součástí kultury organizace, pochopit své místo v týmu a budovat smysluplné vztahy se zaměstnanci, ostatními dobrovolníky a příjemci pomoci.
Pocit, že jsou od samého začátku vítáni, respektováni a začleněni, má významný vliv na spokojenost dobrovolníků, jejich sebevědomí a dlouhodobé zapojení. Organizace, které investují do vytváření pozitivních prvních zkušeností, často těží z vyšší retence dobrovolníků, silnějšího zapojení a lepší spolupráce.
Začlenění by proto mělo být považováno za průběžný proces, nikoli za jednorázovou událost. Ačkoli je první den důležitý, dobrovolníci se o organizaci dále učí prostřednictvím každodenních interakcí, sdílených zkušeností a pravidelné komunikace.

Účinný program zapojení pomáhá odpovědět na otázky, které si pravděpodobně klade každý nový dobrovolník, například:

- Jaké je moje místo v organizaci?
- Na koho se mohu obrátit, když mám otázky?
- Jakou podporu budu mít během prvních týdnů?
- Co se ode mě očekává?
- Jak se mohu stát aktivním členem týmu?

Poskytnutí jasných odpovědí na tyto otázky pomáhá snížit nejistotu a umožňuje dobrovolníkům soustředit se na to, aby s důvěrou přispívali k činnosti organizace.

Doporučení pro osvědčené postupy

Organizace mohou zvážit zařazení následujících prvků do svého procesu zapracování nových členů:

Představení týmu

Noví dobrovolníci by měli vědět, s kým budou spolupracovat. Stručné představení zaměstnanců, koordinátorů dobrovolníků a zkušených dobrovolníků pomáhá navázat vztahy a usnadňuje žádání o podporu.
Pokud je to možné, uveďte:

- jména a funkce;
- fotografie;
- oblasti odpovědnosti;
- preferované způsoby kontaktu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Vysvětlete strukturu podpory

Dobrovolníci by měli rozumět tomu, kdo je zodpovědný za různé aspekty organizace.
Například:

- Kdo koordinuje dobrovolníky?
- Kdo poskytuje každodenní vedení?
- Na koho se obrátit v případě nouze?
- Kdo může zodpovědět administrativní dotazy?

Včasné poskytnutí těchto informací pomáhá dobrovolníkům cítit se podporováni a snižuje nejistotu.

Podporujte navazování kontaktů

Mnoho dobrovolníků pokračuje v dobrovolnické činnosti, protože si v rámci organizace budují pozitivní vztahy.
Zvažte příležitosti, které dobrovolníky povzbudí k tomu, aby se navzájem setkávali, sdíleli zkušenosti a navazovali kontakty, například:

- uvítací setkání;
- neformální seznámení;
- systémy partnerství;
- mentoring;
- týmové aktivity;
- pravidelné setkání dobrovolníků.

Vyjasněte očekávání

Dobrovolníci ocení, když vědí, co mohou od organizace očekávat a co organizace očekává od nich.
Včasné seznámení s těmito očekáváními pomáhá budovat vzájemnou důvěru a vytváří společné chápání odpovědností.

Oceňujte každého dobrovolníka

I jednoduchá gesta uznání významně přispívají k tomu, aby se dobrovolníci cítili oceněni.
Ocenění nemusí vždy znamenat formální vyznamenání. Často stačí osobní přivítání, pravidelná zpětná vazba nebo uznání individuálních příspěvků, které zanechají trvalý pozitivní dojem.

Prezentace partnera

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ilustruje, jak jsou dobrovolníci vítáni, představováni týmu a podporováni během prvních týdnů v organizaci.
Dobrovolnické centrum (Česká republika)

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Příklad partnera, který ukazuje, jak se noví dobrovolníci stávají součástí organizace prostřednictvím mentoringu, komunikace a průběžné podpory.

Zvažte to pro svou organizaci

Věnujte chvíli času zamyšlení nad tím, jak se v současné době dobrovolníci stávají součástí vaší organizace.
Zeptejte se sami sebe:

- Jak prožívají noví dobrovolníci svůj první den?
- Dostává každý dobrovolník stejné úvodní informace?
- Je jasné, kdo poskytuje podporu během adaptačního období?
- Mají dobrovolníci příležitost navázat vztahy se zaměstnanci a ostatními dobrovolníky?
- Jak pomáháte dobrovolníkům, aby se cítili vítáni, a ne jen informováni?
- Existují možnosti, jak ocenit dobrovolníky již na začátku jejich působení?

Nezapomeňte, že integrace není dokončena již po prvním dni. Zvažte, jak bude vaše organizace dobrovolníky podporovat během prvních týdnů a měsíců.

Podpůrné zdroje

Doporučený kontrolní seznam
Vytvoření pozitivního přivítání dobrovolníků
Kontrolní seznam může obsahovat například tyto otázky:

- Byli dobrovolníci osobně přivítáni?
- Byli představeni týmu?
- Vědí, na koho se mají obrátit, pokud potřebují pomoc?
- Byly s nimi projednány očekávání?
- Dostali před zahájením svých činností nezbytné informace?
- Vědí, kde v případě potřeby najdou další informace?

Tento kontrolní seznam může organizacím pomoci vytvořit jednotný proces zapojení pro každého dobrovolníka.

Klíčové body

Než přejdete k modulu 2, zvažte, zda vaše organizace:
✓ pomáhá dobrovolníkům cítit se vítáni hned od začátku;
✓ poskytuje jasné pokyny a podporu po celou dobu zapracování;
✓ povzbuzuje dobrovolníky, aby se stali aktivními členy týmu;
✓ otevřeně a důsledně komunikuje svá očekávání;
✓ uznává dobrovolníky jako cenné přispěvatele k poslání organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Shrnutí modulu 1

Modul 1 se zaměřil na vytvoření základů efektivního programu zapracování dobrovolníků. Než organizace seznámí dobrovolníky s organizačními strukturami, zásadami a každodenními činnostmi, měla by se ujistit, že dobrovolníci chápou, co je to za organizaci, proč existuje a jak mohou přispět k jejímu poslání.
Účinný první modul pomáhá dobrovolníkům rozvíjet smysl pro účel, sounáležitost a sebevědomí. Představuje historii, poslání, vizi a hodnoty organizace, informuje o jejím dopadu a od samého začátku vytváří smysluplné vazby mezi dobrovolníky a organizací. Ačkoli má každá organizace svou vlastní identitu a kulturu, zásady představené v tomto modulu lze přizpůsobit organizacím různých velikostí, odvětví a kontextů dobrovolnictví. Příklady uvedené partnery projektu demonstrují různé přístupy a zároveň povzbuzují organizace k vytvoření programu zapojení, který odráží jejich vlastní jedinečnou identitu.

Reflexe k modulu 1

Než budete pokračovat k modulu 2, zeptejte se sami sebe:

- Které části našeho současného uvítání a seznámení již fungují dobře?
- Které oblasti by prospěly dalšímu rozvoji?
- Kdyby se k nám zítra připojil nový dobrovolník, odešel by po prvním dni s jasnou představou o tom, kdo jsme, proč existujeme a jakým způsobem přispívá k naplnění našeho poslání?
- Které příklady z partnerských organizací by mohly inspirovat zlepšení našeho vlastního programu zapojení nových členů?

Pokud si organizace udělají čas na zamyšlení nad těmito otázkami, mohou začít utvářet zážitek z zapracování, který bude informativní, vstřícný a v souladu s jejich hodnotami – a tím položí pevný základ pro zbývající moduly tohoto rámce.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 2

Stát se součástí našeho týmu

Úvod do modulu

Po představení účelu, poslání a hodnot vaší organizace je dalším krokem pomoci dobrovolníkům pochopit, jak organizace funguje v praxi.
Pozitivní zkušenost s dobrovolnictvím závisí nejen na motivaci, ale také na jasné komunikaci, dobře definovaných povinnostech a podpůrných vztazích. Dobrovolníci, kteří vědí, s kým pracují, kde najít informace a na koho se obrátit, když potřebují podporu, se s větší pravděpodobností budou cítit sebejistě a stanou se aktivními přispěvateli hned od začátku.
V mnoha organizacích se tyto informace sdílejí neformálně prostřednictvím rozhovorů nebo „učením se praxí“. Ačkoli tento přístup často funguje u zkušených dobrovolníků, noví dobrovolníci se díky němu mohou cítit nejistě nebo přetíženi. Strukturovaný program pro zapojení nových dobrovolníků pomáhá zajistit, že každý dobrovolník obdrží stejné základní informace a pochopí, jak organizace funguje.
Tento modul se zaměřuje na lidi, kteří za organizací stojí. Podporuje organizace v tom, aby představily svou vnitřní strukturu, seznámily dobrovolníky s klíčovými kontaktními osobami, vysvětlily komunikační kanály a popsaly organizační kulturu, jejíž součástí se dobrovolníci stanou.
Na konci tohoto modulu budou organizace schopny určit, jaké informace dobrovolníci potřebují, aby se v organizaci mohli sebevědomě orientovat a cítili se propojeni s širším týmem.

Poznámka

Mnoho nevládních organizací má tendenci zahlcovat zaškolovací program informacemi o vnitřních strukturách, názvech výborů a organizačních detailech. V průběhu tohoto modulu budeme organizace opakovaně vybízet, aby si položily otázku:
„Opravdu nový dobrovolník potřebuje tyto informace hned první den?“

Výstupy učení

Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- představit svou organizační strukturu způsobem, který je pro dobrovolníky snadno srozumitelný;
- identifikovat klíčové osoby, které by dobrovolníci měli během zaškolení znát;
- jasně vysvětlit komunikační kanály a odpovědnosti;
- představit svou organizační kulturu a způsoby práce;
- zhodnotit, zda dobrovolníci během prvních týdnů dostávají dostatečnou podporu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

2.1. Porozumění struktuře vaší organizace

Každá organizace má svou vlastní strukturu. Některé fungují pouze s několika zaměstnanci a dobrovolníky, zatímco jiné zahrnují více oddělení, projektových týmů a specializovaných rolí. Bez ohledu na velikost je pro dobrovolníky přínosné pochopit, jak je organizace uspořádána a jak různí lidé přispívají k dosažení společných cílů.
Cílem není poskytnout dobrovolníkům podrobný organizační diagram. Měli by spíše získat jednoduché pochopení toho, jak organizace funguje a kde se v ní nachází jejich vlastní role.

Včasné seznámení s organizační strukturou pomáhá dobrovolníkům:

- pochopit, jak se přijímají rozhodnutí;
- rozpoznat, kdo je zodpovědný za jednotlivé oblasti;
- zjistit, kde mohou najít podporu;
- ocenit, jak různé role spolupracují;
- pochopit, jak jejich vlastní příspěvek podporuje celou organizaci.

Při představování struktury se vyhýbejte zbytečné složitosti. Zaměřte se na lidi a role, se kterými budou dobrovolníci během prvních týdnů nejčastěji přicházet do styku.

Mezi příklady mohou patřit:

- Představenstvo nebo řídící orgán
- Výkonný ředitel nebo vedení
- Koordinátor dobrovolníků
- Koordinátoři projektů
- Vedoucí týmů
- Administrativní podpora
- Dobrovolníci
- Externí partneři (v příslušných případech)

Vizuální schémata nebo jednoduché organizační diagramy často pomáhají dobrovolníkům pochopit tyto vztahy rychleji než písemné popisy.
Mějte na paměti, že dobrovolníci nemusí vědět všechno hned. Cílem je spíše snížit nejistotu než je zahlcovat informacemi.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování vaší organizační struktury zvažte:

- použít jednoduchý organizační diagram namísto složité hierarchie;
- představit lidi podle jejich role a odpovědností, nikoli pouze podle pracovního zařazení;
- vysvětlit, s kým budou dobrovolníci nejčastěji spolupracovat;
- v případě potřeby objasnit podřízenost;
- udržujte informace o organizaci aktuální.

Pokud je to možné, přidejte fotografie a krátká osobní představení, aby organizace působila přístupněji.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje, jak se při zapojování dobrovolníků představují organizační struktury a odpovědnosti.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ilustruje, jak jsou dobrovolníci seznamováni s klíčovými zaměstnanci a organizačními rolemi.

Zvažte to pro svou organizaci

Věnujte chvilku tomu, abyste zhodnotili, jak se dobrovolníci v současné době seznamují s vaší organizací.
Zeptejte se sami sebe:

- Pochopil by nový dobrovolník, jak je organizace strukturována?
- Vědí dobrovolníci, na koho se mají v různých situacích obrátit?
- Je struktura vaší organizace prezentována jednoduchým a srozumitelným způsobem?
- Daly by se některé informace zjednodušit nebo prezentovat vizuálně?
- Které role je pro dobrovolníky nejdůležitější pochopit během zaškolení?

Nezapomeňte, že zaškolení by mělo budovat důvěru, nikoli vyvolávat zmatek.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Podpůrné zdroje

Doporučená šablona

Přehled organizační struktury

Šablona může obsahovat:

- organizační schéma;
- klíčová oddělení nebo projektové oblasti;
- jména a odpovědnosti klíčových kontaktních osob;
- podřízenost;
- kontaktní údaje, je-li to vhodné.

Tento přehled lze použít jako součást příručky pro dobrovolníky, úvodní prezentace nebo digitálního úvodního programu.

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ prezentuje svou organizační strukturu jasně a jednoduše;

✓ představuje osoby, s nimiž budou dobrovolníci s největší pravděpodobností spolupracovat;

✓ srozumitelně vysvětluje povinnosti;

✓ pomáhá dobrovolníkům zjistit, kde mohou hledat podporu;

✓ nezahltí dobrovolníky zbytečnými organizačními detaily.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

2.2. Představení vašeho týmu

Jedním z nejdůležitějších aspektů zapracování dobrovolníků je pomoci jim seznámit se s lidmi, se kterými budou spolupracovat. Vědět, kdo je součástí organizace, buduje důvěru, podporuje komunikaci a pomáhá dobrovolníkům cítit se zapojeni hned od začátku. Představení týmu je více než jen poskytnutí seznamu jmen. Pomáhá dobrovolníkům pochopit různé role v rámci organizace a to, na koho se mohou obrátit s žádostí o radu, podporu nebo informace.

V závislosti na velikosti vaší organizace mohou dobrovolníci komunikovat s členy představenstva, koordinátory projektů, koordinátory dobrovolníků, administrativními pracovníky, školiteli nebo zkušenými dobrovolníky. Představení těchto osob během zapracování pomáhá snížit nejistotu a povzbuzuje dobrovolníky, aby se v případě potřeby ptali.

Organizace by měly zvážit, které členy týmu by měl každý dobrovolník znát ještě před zahájením svých aktivit. Cílem není představit každého zaměstnance nebo dobrovolníka, ale seznámit nováčky s klíčovými osobami, které je budou na jejich dobrovolnické cestě podporovat.

Jednoduché představení každého člena týmu může zahrnovat:

- jméno;
- funkci v rámci organizace;
- hlavní odpovědnosti;
- jak podporují dobrovolníky;
- preferovaný způsob kontaktu.

V případě potřeby mohou organizace uvést také krátké osobní představení nebo zajímavost, aby organizace působila přístupněji a přívětivěji.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování svého týmu zvažte:

- zaměřte se na osoby, s nimiž budou dobrovolníci v kontaktu nejčastěji;
- použijte fotografie, aby dobrovolníci mohli členy týmu lépe poznat;
- popsat povinnosti srozumitelným jazykem namísto používání interních pracovních názvů;
- vysvětlit, na koho se mají obrátit v případě různých typů dotazů;
- zajistěte, aby informace o týmu byly aktuální a pravidelně aktualizované.

Některé organizace také představují zkušené dobrovolníky, kteří mohou během prvních týdnů fungovat jako neformální mentoři.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jak jsou během zaškolení představováni klíčoví zaměstnanci a koordinátoři dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou dobrovolníci představováni jak zaměstnancům, tak zkušeným dobrovolníkům.

Zvažte pro svou organizaci

Zamyslete se nad vaší současnou praxí v oblasti zapracování nových zaměstnanců.
Zeptejte se sami sebe:

- Které osoby by měl každý nový dobrovolník znát?
- Poznali by dobrovolníci tyto osoby, kdyby se s nimi setkali hned první den?
- Je jasné, kdo dobrovolníky podporuje během celé jejich cesty?
- Jsou povinnosti srozumitelné?
- Mohlo by osobní představení přispět k tomu, aby se ve vaší organizaci cítili noví dobrovolníci vítanější?

Podpůrné zdroje

Doporučená šablona
Seznamte se s naším týmem
Šablona by mohla obsahovat:

- Fotografie
- Jméno
- Pozice
- Odpovědnosti
- Kontaktní údaje
- „Jak podporuji dobrovolníky“

Tuto šablonu lze jednotně používat v materiálech pro zaškolení, na webových stránkách i v příručkách pro dobrovolníky.

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ představuje klíčové osoby, které by dobrovolníci měli znát;
✓ jasně vysvětluje, kdo za co odpovídá;
✓ poskytuje dobrovolníkům jasné kontaktní údaje;
✓ představuje tým přátelským a přístupným způsobem.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

2.3. Komunikační kanály

Jasná komunikace je jedním ze základů úspěšného zapojení dobrovolníků. Dobrovolníci by měli rozumět nejen tomu, jaké informace budou dostávat, ale také tomu, jak probíhá komunikace v rámci organizace.
K nedorozuměním často dochází proto, že očekávání ohledně komunikace nebyla nikdy vysvětlena. Dobrovolníci si nemusí být jisti, kde najít důležité informace, na koho se obrátit nebo jaké komunikační kanály by měli v různých situacích používat.
Účinný program pro zapojení nových dobrovolníků seznamuje dobrovolníky s komunikační kulturou organizace již od samého začátku. To pomáhá vytvářet transparentnost, snižuje nejistotu a zajišťuje, že všichni dostávají důležité informace konzistentně.

Organizace by měly vysvětlit:

- jaké komunikační kanály se používají;
- k čemu se jednotlivé kanály používají;
- kdo spravuje jednotlivé kanály;
- očekávané doby odezvy, je-li to vhodné;
- kdy by komunikace měla být formální a kdy neformální.

Mezi komunikační kanály mohou patřit:

- e-mail;
- komunikační platformy (např. WhatsApp, Signal, Microsoft Teams);
- nástroje pro řízení projektů;
- newslettery;
- portály pro dobrovolníky;
- osobní schůzky;
- online schůzky.

Ne každý komunikační kanál je vhodný pro každý účel. Organizace by proto měly vysvětlit, kam mají dobrovolníci hlásit svou nepřítomnost, klást provozní dotazy, získávat aktuální informace nebo přistupovat k důležitým dokumentům.
Jasná očekávání ohledně komunikace vytvářejí důvěru a přispívají k pozitivní zkušenosti dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Doporučení pro osvědčené postupy

Zvažte, zda dobrovolníkům poskytnete jednoduchého průvodce komunikací, který vysvětlí:

- kde jsou zveřejňována oznámení;
- jak mají dobrovolníci hlásit svou dostupnost nebo nepřítomnost;
- na koho se mají obrátit v případě nouze;
- kde jsou uloženy dokumenty a zdroje;
- jaké jsou očekávané zásady komunikace.

Komunikační postupy udržujte co nejjednodušší, zejména pro dobrovolníky, kteří se mohou zapojovat pouze příležitostně.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje komunikační nástroje používané ke koordinaci dobrovolníků a k jejich informování.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera ilustrující komunikační kanály, informování dobrovolníků a postupy při koordinaci.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Věděl by nový dobrovolník, jak se s vaší organizací spojit?
- Jsou komunikační kanály jasně vysvětleny?
- Jsou jasně stanoveny odpovědnosti za komunikaci?
- Dalo by se komunikaci zjednodušit?
- Jsou dobrovolníci informováni o očekávaných dobách odezvy a pravidlech komunikace?

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Podpůrné zdroje

Průvodce komunikací s dobrovolníky

Průvodce může obsahovat:

- komunikační kanály;
- účel každého kanálu;
- kontaktní osoby;
- kontakty pro případ nouze;
- pravidla komunikace;
- Často kladené otázky.

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ důsledně využívá komunikační kanály;
✓ vysvětluje, kde mohou dobrovolníci najít informace;
✓ zajišťuje, aby dobrovolníci věděli, na koho se obrátit;
✓ stanovuje jasná očekávání ohledně komunikace;
✓ podporuje otevřenou, respektující a transparentní komunikaci.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

2.4. Vyjasnění rolí a odpovědností

Jednou z nejčastějších příčin nejistoty u nových dobrovolníků je nevědomost o tom, kdo je v rámci organizace zodpovědný za různé úkoly či rozhodnutí.

Během zaškolování organizace často předpokládají, že dobrovolníci postupně zjistí, na koho se mají obrátit s různými dotazy. I když k tomu může časem dojít, poskytnutí jasných pokynů od samého začátku pomáhá dobrovolníkům cítit se jistěji a snižuje počet nedorozumění.

Vyjasnění rolí a odpovědností nespočívá pouze v představení pracovních pozic. Pomáhá dobrovolníkům pochopit, jak organizace funguje, kdo poskytuje podporu a jak se přijímají rozhodnutí. Jsou-li odpovědnosti jasně vysvětleny, dobrovolníci vědí, kde najít informace, na koho se obrátit a jakým způsobem jednotliví lidé přispívají k naplňování poslání organizace. Účinný program pro zapracování by proto měl představit klíčové role, s nimiž budou dobrovolníci s největší pravděpodobností spolupracovat, a vysvětlit jejich povinnosti jednoduchým a praktickým způsobem.

Mezi příklady patří:

- Koordinátor dobrovolníků – koordinuje nábor dobrovolníků, jejich zapracování a průběžnou podporu.
- Koordinátor projektu – organizuje konkrétní projekty nebo aktivity a poskytuje provozní pokyny.
- Vedoucí týmu – dohlíží na dobrovolníky během aktivit a zajišťuje, aby byly úkoly bezpečně splněny.
- Administrativní kontakt – pomáhá dobrovolníkům s dokumentací, rozvrhy nebo praktickými dotazy.
- Kontaktní osoba pro ochranu a blaho – poskytuje poradenství, pokud mají dobrovolníci obavy týkající se bezpečnosti, blaha nebo nevhodného chování.

Organizace by se měly vyvarovat zbytečné organizační složitosti. Cílem je pomoci dobrovolníkům poznat, na koho se mohou obrátit, spíše než vysvětlovat všechny interní hierarchické vztahy.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování organizačních odpovědností zvažte:

- představit odpovědnosti před pracovními pozicemi;
- vysvětlit, jak každá role podporuje dobrovolníky;
- uvedení praktických příkladů, kdy by se dobrovolníci měli obrátit na různé osoby;
- používat jasný a srozumitelný jazyk;
- pravidelně tyto informace revidovat, aby zůstaly aktuální.

Pro dobrovolníky jsou často srozumitelnější jednoduché vizuální schémata nebo průvodce typu „Kdo mi může pomoci?“ než organizační schémata.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje, jak se při zaškolování vysvětlují povinnosti dobrovolníků a role zaměstnanců.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ilustruje, jak dobrovolníci vědí, na koho se obrátit v případě potřeby provozní, administrativní nebo osobní podpory.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Věděl by nový dobrovolník, na koho se má v různých situacích obrátit?
- Jsou povinnosti vysvětleny srozumitelným způsobem?
- Dokážou dobrovolníci rozlišit mezi provozní, administrativní a osobní podporou?
- Existují povinnosti, které se překrývají a mohly by vést k nejasnostem?
- Jak často se dobrovolníkům po zaškolení připomínají klíčové kontaktní osoby?

Mějte na paměti, že dobrovolníci by nikdy neměli mít pochybnosti o tom, kam se obrátit o pomoc.

Podpůrné zdroje

Kdo mi může pomoci?
Vytvořte jednoduchého průvodce kontakty, který bude obsahovat:

- Jméno
- Funkce
- Oblast odpovědnosti
- Typické otázky, na které dokáže odpovědět
- Kontaktní údaje
- Dostupnost (v příslušných případech)

Tento materiál lze zahrnout do příruček pro dobrovolníky, uvítacích balíčků nebo digitálních knihoven zdrojů.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně vysvětluje, kdo je zodpovědný za jednotlivé oblasti;
✓ představuje povinnosti způsobem, který je pro dobrovolníky srozumitelný;
✓ poskytuje jasné kontaktní údaje pro případ potřeby podpory;
✓ pomáhá dobrovolníkům zjistit, na koho se mají obrátit s dotazy;
✓ pravidelně přezkoumává a aktualizuje organizační povinnosti.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

2.5. Představení firemní kultury

Každá organizace má svou vlastní kulturu.

Některé organizace mají velmi neformální atmosféru, kde dobrovolníci a zaměstnanci úzce spolupracují. Jiné fungují ve strukturovanějším prostředí s jasně definovanými postupy a odpovědnostmi. Ani jeden z těchto přístupů není správný ani špatný. Důležité je, aby dobrovolníci rozuměli kultuře, jejíž součástí se stávají.

Organizační kultura je často popisována jako „způsob, jakým to tady děláme“. Ovlivňuje to, jak lidé komunikují, spolupracují, řeší problémy a vzájemně se podporují. Zatímco zásady a postupy vysvětlují, co by se mělo dít, organizační kultura utváří to, jak lidé každý den spolupracují.

Pomoc dobrovolníkům s porozuměním této kultury během zaškolení jim usnadní začlenění do týmu, vhodnou komunikaci a pocit pohodlí v rámci organizace.

Mezi příklady organizační kultury patří například:

- otevřená a transparentní komunikace;
- týmová práce a spolupráce;
- vzájemný respekt;
- flexibilita a přizpůsobivost;
- ocenění a uznání;
- neustálé učení;
- sdílená odpovědnost;
- začlenění a rovné příležitosti.

Nejúčinnějším způsobem, jak sdělit organizační kulturu, jsou spíše příklady než definice. Dobrovolníci se více naučí pozorováním každodenního chování než čtením prohlášení o hodnotách.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při zavádění organizační kultury zvažte:

- popsat chování, které je ve vaší organizaci podporováno;
- sdílení příběhů, které demonstrují hodnoty organizace v praxi;
- vysvětlit, jak spolupracují zaměstnanci a dobrovolníci;
- povzbuzovat zkušené dobrovolníky, aby se podělili o své zkušenosti;
- důsledně posilovat kulturu během celého dobrovolnického procesu.

Kultura by měla být prožívána během celého procesu zapracování, nikoli pouze jednou vysvětlena.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jak je organizační kultura zaváděna a posilována prostřednictvím zapojení dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak dobrovolníci prožívají kulturu organizace již od prvního dne.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Kdyby nový dobrovolník strávil jeden den ve vaší organizaci, jak by popsal vaši kulturu?
- Která chování nejlépe reprezentují vaši organizaci?
- Projevují tyto chování důsledně zaměstnanci i zkušení dobrovolníci?
- Jak pomáháte novým dobrovolníkům, aby se cítili součástí kolektivu?
- Jaké tradice, zvyky nebo postupy činí vaši organizaci jedinečnou?

Mějte na paměti, že dobrovolníci si často pamatují spíše to, jak s nimi bylo zacházeno, než to, co jim bylo řečeno.

Podpůrné zdroje

Pracovní list pro reflexi organizační kultury
Pracovní list může obsahovat například následující podněty:

- Tři slova, která popisují naši organizační kulturu.
- Chování, které podporujeme.
- Chování, kterému se chceme vyhnout.
- Jak vítáme nové dobrovolníky.
- Jak oceňujeme přínos dobrovolníků.
- Jak každý den projevujeme naše hodnoty.

Toto cvičení může také podpořit interní diskuse mezi zaměstnanci a zkušenými dobrovolníky, aby bylo zajištěno společné chápání organizační kultury.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Klíčové poznatky

Než přejdete k modulu 3, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně komunikuje svou organizační kulturu;
✓ pomáhá dobrovolníkům porozumět očekávanému chování;
✓ demonstruje hodnoty prostřednictvím každodenních činů;
✓ vytváří inkluzivní a vstřícné prostředí;
✓ povzbuzuje dobrovolníky, aby se stali aktivními členy komunity organizace.

Shrnutí modulu 2

Modul 2 se zaměřil na to, jak organizacím pomoci představit lidi, struktury a pracovní kulturu, které utvářejí každodenní dobrovolnickou činnost.

Účinný program pro zapojení nových dobrovolníků by měl být více než jen vysvětlením organizačních struktur. Měl by dobrovolníkům pomoci pochopit, kdo je podporuje, jak probíhá komunikace, kde leží odpovědnosti a jaké to je být součástí organizace.

Tím, že organizace v těchto otázkách zajistí jasnost, snižují nejistotu, posilují vztahy a dodávají dobrovolníkům sebevědomí, které potřebují, aby se stali angažovanými členy týmu.

Než přejdou k dalšímu modulu, doporučujeme organizacím zkontrolovat, zda jejich program pro nové dobrovolníky poskytuje dobrovolníkům všechny informace, které potřebují k tomu, aby se v organizaci od prvních dnů orientovali samostatně a sebevědomě.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 3

Role dobrovolníků ve vaší organizaci

Úvod do modulu

Dobrovolníci přicházejí do organizací s různým zázemím, zkušenostmi a očekáváními. Někteří se možná věnují dobrovolnické činnosti již mnoho let, zatímco jiní dělají své první kroky v oblasti komunitního zapojení. Bez ohledu na jejich předchozí zkušenosti je pro každého dobrovolníka přínosné pochopit, co jeho role obnáší a co může od organizace očekávat.

Jasné vymezení rolí dobrovolníků je jedním z nejdůležitějších prvků úspěšného programu zapojení nových dobrovolníků. Vytváří transparentnost, buduje důvěru a pomáhá předcházet nedorozuměním. Když dobrovolníci chápou své povinnosti a podporu, která je jim k dispozici, je větší pravděpodobnost, že se budou cítit motivovaní, schopní a angažovaní.

Tento modul pomáhá organizacím definovat role dobrovolníků, sdělovat očekávání a navazovat pozitivní partnerství mezi dobrovolníky a organizací. Rovněž povzbuzuje organizace, aby vnímaly dobrovolnictví jako vzájemný vztah, v němž jak dobrovolníci, tak organizace přispívají k vytvoření obohacujícího a smysluplného zážitku.

Na konci tohoto modulu budou organizace schopny identifikovat klíčové informace, které dobrovolníci potřebují k tomu, aby pochopili svou roli a cítili se připraveni na své dobrovolnické aktivity.

Výstupy učení

Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- jasně popsat role dobrovolníků v rámci své organizace;
- definovat realistická očekávání vůči dobrovolníkům;
- sdělit, co mohou dobrovolníci na oplátku očekávat;
- vysvětlit práva a povinnosti dobrovolníků;
- posoudit, zda popisy rolí podporují pozitivní zážitek z nástupu do organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

3.1. Definování rolí dobrovolníků

Každá role dobrovolníka by měla mít jasný účel.
Ať už dobrovolníci pomáhají s administrativou, organizují akce, mentorují mladé lidi, pomáhají seniorům nebo se účastní aktivit na ochranu životního prostředí, měli by rozumět tomu, proč jejich role existuje a jak přispívá k poslání organizace.
Popisy rolí pomáhají dobrovolníkům zahájit jejich činnost s důvěrou. Snižují nejistotu, objasňují očekávání a usnadňují dobrovolníkům rozpoznat, kde mohou smysluplně přispět.
Dobrý popis role se zaměřuje na účel role, nikoli pouze na výčet úkolů.
Například místo toho, abyste napsali:
„Pomáhat s přípravou komunitních akcí."
zvažte vysvětlení:
„Podporujte plánování a realizaci komunitních akcí, které lidem vytvářejí příležitosti k navazování kontaktů, učení se a zapojení se."
To pomáhá dobrovolníkům pochopit širší smysl jejich přispění.

Popis role dobrovolníka může zahrnovat:

- účel role;
- hlavní povinnosti;
- očekávané dovednosti nebo zájmy;
- odhadovaný časový závazek;
- kdo zajišťuje dohled;
- případná povinná školení;
- příležitosti k učení a rozvoji.

Ne každá dobrovolnická role vyžaduje stejnou míru podrobnosti. Každý dobrovolník by však měl před zahájením svých činností pochopit, co se od něj očekává.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při vytváření dobrovolnických rolí zvažte:

- používání jasného a inkluzivního jazyka;
- realisticky popsat povinnosti;
- vyhýbat se zbytečnému žargonu;
- zaměřit se na smysluplný přínos, nikoli pouze na provozní úkoly;
- pravidelně revidujte popisy rolí, abyste zajistili, že zůstávají relevantní.

Dobrovolníci by nikdy neměli mít pochybnosti o smyslu své role.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jak jsou role dobrovolníků prezentovány a vysvětlovány během zaškolování.
Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou dobrovolníci přiřazováni k vhodným činnostem a úkolům.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Jsou role dobrovolníků jasně popsány?
- Pochopil by nový dobrovolník účel každé role?
- Jsou očekávání realistická a dosažitelná?
- Mohly by popisy rolí lépe vysvětlovat pozitivní dopad, který dobrovolníci přinášejí?
- Vědí dobrovolníci, kdo je v jednotlivých rolích podporuje?

Podpůrné zdroje

Doporučená šablona

Profil role dobrovolníka

Šablona může obsahovat:

- Název role
- Účel
- Hlavní povinnosti
- Požadované dovednosti nebo zájmy
- Časová náročnost
- Nadřízený
- Poskytované školení
- Příležitosti k učení

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ má jasně definované role dobrovolníků;
✓ vysvětluje, proč je každá role důležitá;
✓ sděluje povinnosti srozumitelným jazykem;
✓ poskytuje dobrovolníkům před zahájením činnosti dostatek informací.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

3.2. Co mohou dobrovolníci od vaší organizace očekávat?

Začlenění dobrovolníků je založeno na vzájemném závazku.
Ačkoli organizace často vysvětlují, co očekávají od dobrovolníků, je stejně důležité sdělit, co mohou dobrovolníci očekávat na oplátku. To pomáhá budovat důvěru a ukazuje, že dobrovolnictví je partnerství, nikoli jednostranný vztah.
Každá organizace je jiná, ale dobrovolníci obecně očekávají, že se během celé doby svého dobrovolnického působení budou cítit vítáni, podporováni a respektováni. Jasná komunikace tohoto faktu během úvodního zaškolení pomáhá vytvořit realistická očekávání a přispívá ke spokojenosti a udržení dobrovolníků.
Organizace by měly zvážit, zda vysvětlí:

- jak budou dobrovolníci přivítáni;
- jaké úvodní školení nebo výcvik bude poskytnut;
- kdo bude dobrovolníky během jejich činnosti podporovat;
- jak bude poskytována zpětná vazba;
- jak mohou dobrovolníci klást otázky nebo vznést připomínky;
- jak budou uznány jejich úspěchy a příspěvky.

Když dobrovolníci vědí, že se jim dostane vedení a podpory, je větší pravděpodobnost, že se budou cítit sebejistě a zapojí se.
Stejně důležité je být transparentní. Pokud určité příležitosti, školení nebo zdroje nejsou v současné době k dispozici, sdělte to upřímně. Jasná komunikace pomáhá budovat důvěru již od samého začátku.

Doporučení pro osvědčené postupy

Organizace mohou zvážit vypracování jednoduchého „slibu dobrovolníkům“, který nastíní jejich závazek vůči každému dobrovolníkovi.
Může zahrnovat například následující závazky:

- respektovat a spravedlivě zacházet s dobrovolníky;
- poskytování vhodného vedení a dohledu;
- vytváření inkluzivního prostředí;
- zajištění toho, aby dobrovolníci měli přístup k informacím, které potřebují;
- uznávání přínosu dobrovolníků;
- naslouchání zpětné vazbě od dobrovolníků a neustálé zlepšování jejich zkušeností.

Takové prohlášení posiluje závazek organizace k vytváření pozitivního prostředí pro dobrovolnictví a může se stát důležitou součástí programu pro zapojení nových dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera popisující, jak jsou dobrovolníci podporováni během celé své dobrovolnické cesty.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera ilustrující, jak jsou během zaškolování sdělovány očekávání dobrovolníků a závazky organizace.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Kdybyste se k vaší organizaci připojili jako dobrovolník, co byste očekávali?
- Jsou tato očekávání jasně sdělena?
- Vědí dobrovolníci, jaká podpora je k dispozici?
- Jak projevujete uznání během celého dobrovolnického působení?
- Vyjadřuje váš úvodní program spíše partnerství než povinnost?

Podpůrné zdroje

Doporučený zdroj

Náš závazek vůči dobrovolníkům
Vypracujte krátké prohlášení, ve kterém nastíníte, co může každý dobrovolník od vaší organizace očekávat.
Toto prohlášení se může stát součástí vašich materiálů pro zapracování nových dobrovolníků a pomůže vytvořit jednotný zážitek pro dobrovolníky.

Klíčové body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ komunikuje svůj závazek vůči dobrovolníkům;
✓ vysvětluje, jakou podporu dobrovolníci obdrží;
✓ vytváří realistická očekávání;
✓ propaguje dobrovolnictví jako partnerství založené na vzájemném respektu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

3.3. Co očekáváte od svých dobrovolníků?

Každá úspěšná dobrovolnická zkušenost je založena na vzájemné důvěře, sdílených očekáváních a otevřené komunikaci. Zatímco organizace mají odpovědnost za podporu dobrovolníků, i dobrovolníci hrají důležitou roli při vytváření pozitivního a spolehlivého prostředí pro dobrovolnictví.

Jasná komunikace očekávání během zaškolení pomáhá dobrovolníkům pochopit, jak mohou úspěšně přispět, a snižuje pravděpodobnost pozdějších nedorozumění. Očekávání by nikdy neměla být prezentována jako dlouhý seznam pravidel nebo povinností. Měla by naopak dobrovolníkům pomoci pochopit chování a postoje, které přispívají k pozitivní zkušenosti pro všechny zúčastněné.

Je důležité si uvědomit, že dobrovolníci věnují svůj čas dobrovolně. Často skloubují dobrovolnickou činnost s prací, studiem, rodinnými povinnostmi a dalšími závazky. Organizace by proto měly sdělovat očekávání realisticky a vytvářet příležitosti pro otevřený dialog, kdykoli se okolnosti změní.

Mezi typická očekávání mohou patřit:

- prokázání spolehlivosti a odhodlání při dohodnutých činnostech;
- otevřená komunikace v případě změny časových možností;
- respektování příjemců pomoci, zaměstnanců a ostatních dobrovolníků;
- dodržování organizačních zásad a postupů;
- účast na povinných školeních, jsou-li vyžadována;
- ochrana důvěrných informací;
- pozitivně přispívat k firemní kultuře.

Místo toho, aby se organizace soustředily na dodržování předpisů, je doporučováno vysvětlit, proč jsou tato očekávání důležitá. Dobrovolníci se k těmto očekáváním pravděpodobněji zaváží, pokud pochopí, jak jejich jednání ovlivňuje kolegy, příjemce pomoci a organizaci jako celek.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při sdělování očekávání zvažte:

- projednejte očekávání během procesu zapracování, namísto pouhého poskytnutí písemných zásad;
- používat jasný a pozitivní jazyk;
- vysvětlit účel organizačních postupů;
- povzbuzovat dobrovolníky, aby se ptali, pokud jim očekávání nejsou jasná;
- pravidelně revidovat očekávání v průběhu celého dobrovolnického působení.

Nezapomeňte, že očekávání by měla dobrovolníky podporovat, nikoli je odrazovat.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou očekávání vůči dobrovolníkům představována a projednávána během zaškolování.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ilustruje, jak se očekávání sdělují prostřednictvím dobrovolnických smluv a průběžné podpory.

Zvažte to pro svou organizaci

Věnujte chvíli času zamyšlení nad vaší současnou praxí.
Zeptejte se sami sebe:

- Jsou očekávání jasně sdělena ještě předtím, než dobrovolníci začnou?
- Rozumí dobrovolníci tomu, proč jsou tato očekávání důležitá?
- Dalo by se některá očekávání vysvětlit pozitivnějším způsobem?
- Jsou dobrovolníci povzbuzováni k tomu, aby otevřeně hovořili o svých obavách nebo omezeních?
- Odrážejí vaše očekávání hodnoty vaší organizace?

Nezapomeňte, že očekávání by měla budovat důvěru, nikoli vytvářet zbytečné překážky.

Podpůrné zdroje

Doporučený zdroj

Kontrolní seznam očekávání vůči dobrovolníkům
Zvažte vytvoření krátkého kontrolního seznamu, který bude zahrnovat:

- Závazek a spolehlivost
- Komunikace
- Uctivé chování
- Důvěrnost
- Účast na školeních
- Zdraví a bezpečnost
- Hodnoty organizace

Tento kontrolní seznam lze projít společně s dobrovolníky během procesu zapracování, aby bylo zajištěno společné porozumění.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně a pozitivně komunikuje očekávání;
✓ vysvětluje, proč jsou očekávání důležitá;
✓ vytváří příležitosti k dialogu;
✓ vyvažuje potřeby organizace s individuálními okolnostmi dobrovolníků;
✓ podporuje vztahy založené na vzájemné důvěře a respektu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

3.4. Práva a povinnosti dobrovolníků

Dobrovolnictví je založeno na partnerství. Organizace i dobrovolníci mají svá práva a povinnosti, které přispívají k vytvoření bezpečného, respektujícího a obohacujícího dobrovolnického zážitku.
Seznámení s těmito právy a povinnostmi během úvodního zaškolení pomáhá zajistit transparentnost a podporuje společné porozumění tomu, jak dobrovolníci a organizace spolupracují.
Místo předkládání právnické terminologie nebo rozsáhlých dokumentů s pravidly by organizace měly o těchto tématech komunikovat praktickým a srozumitelným způsobem. Dobrovolníci by měli rozumět nejen tomu, jaká jsou jejich práva a povinnosti, ale také proč existují a jak přispívají k pozitivnímu prostředí pro dobrovolnictví.

Mezi práva dobrovolníků mohou patřit:

- obdržení příslušných informací před zahájením činnosti;
- spravedlivé, uctivé a nediskriminační zacházení;
- práci v bezpečném prostředí;
- přiměřený dohled a podporu;
- přístup k relevantnímu školení a zdrojům;
- uznání a ocenění svého přínosu;
- možnost vyjádřit své obavy bez obav z negativních důsledků.

Mezi povinnosti dobrovolníků může patřit:

- zodpovědné plnění dohodnutých úkolů;
- dodržování organizačních zásad;
- ochranu důvěrných informací;
- upřímnou a včasnou komunikaci;
- důstojné a respektující zacházení se všemi;
- přispívání k bezpečnému a inkluzivnímu prostředí.

Společné uvedení těchto práv a povinností posiluje myšlenku, že dobrovolnictví je založeno na sdílené odpovědnosti a vzájemném respektu.

Doporučení pro osvědčené postupy

Organizace mohou zvážit vypracování jednoduché Charty dobrovolníků, která shrne práva a povinnosti jak dobrovolníků, tak organizace.

Charta dobrovolníků by měla být:

- srozumitelná;
- napsána srozumitelným jazykem;

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

- dostupná všem dobrovolníkům;
- představena při nástupu;
- pravidelně revidována.

Charta by neměla být vnímána jako smlouva, ale měla by představovat společný závazek k respektující a odpovědné spolupráci.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou práva a povinnosti dobrovolníků sdělovány během zaškolení.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak dobrovolníci uznávají a chápou své společné závazky.

Zvažte pro svou organizaci

Zamyslete se nad svým současným procesem zapracování.

Zeptejte se sami sebe:

- Jsou práva dobrovolníků jasně sdělena?
- Rozumí dobrovolníci svým povinnostem ještě před zahájením činnosti?
- Jsou tato práva a povinnosti srozumitelné?
- Odrážejí hodnoty vaší organizace?
- Jak zajišťujete, aby dobrovolníci věděli, kam se obrátit o radu, pokud si nejsou jisti?

Podpůrné zdroje

Šablona charty dobrovolníků
Šablona může obsahovat:

- Náš závazek vůči dobrovolníkům
- Práva dobrovolníků
- Povinnosti dobrovolníků
- Společné hodnoty organizace
- Kontaktní údaje pro podporu
- Potvrzení porozumění

Tento materiál lze přizpůsobit tak, aby odrážel vlastní zásady organizace a prostředí dobrovolnické činnosti.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Klíčové body

Než přejdete k modulu 4, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně vysvětluje práva a povinnosti dobrovolníků;

✓ komunikuje tyto informace pozitivním a srozumitelným způsobem;

✓ podporuje vzájemný respekt a sdílenou odpovědnost;

✓ pomáhá dobrovolníkům porozumět jejich roli v rámci organizace;

✓ poskytuje zdroje, na které se dobrovolníci mohou během celého svého dobrovolnického působení obracet.

Shrnutí modulu 3

Tento modul se zaměřil na pomoc organizacím při definování podoby dobrovolnictví v jejich vlastním kontextu.

Jasným popisem rolí dobrovolníků, sdělením vzájemných očekávání a seznámením s právy a povinnostmi vytvářejí organizace transparentní základ pro úspěšné zapojení dobrovolníků. Dobře navržený program pro zapojení nových dobrovolníků pomáhá dobrovolníkům pochopit nejen to, co budou dělat, ale také to, jakou podporu budou mít, co se od nich očekává a jak přispívají k širšímu poslání organizace.

Než organizace přejdou k modulu 4, doporučujeme jim zkontrolovat, zda jejich materiály pro zapojení dobrovolníků poskytují dobrovolníkům jistotu, jasnost a podporu, které potřebují k úspěšnému zahájení své dobrovolnické cesty.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 4
Úkoly a služby

Úvod do modulu

Dobrovolníci se cítí nejjistěji, když jasně chápou, co budou dělat a proč je jejich příspěvek důležitý.

Po představení organizace, jejích zaměstnanců a role dobrovolníků je dalším krokem v procesu zapracování vysvětlení praktické stránky dobrovolnictví. To zahrnuje představení projektů a služeb organizace, popis úkolů dobrovolníků a pomoc dobrovolníkům porozumět lidem nebo komunitám, které budou podporovat.

Pro mnoho dobrovolníků je to okamžik, kdy se poslání organizace stává hmatatelným. Místo obecného hovoření o cílech organizace začínají dobrovolníci vidět, jak jejich individuální příspěvek podporuje skutečné lidi, projekty a komunity.

Dobře navržený program zapojení dobrovolníků je připraví tím, že jim představí jejich budoucí činnosti ještě předtím, než s nimi začnou. Měl by jim pomoci pochopit nejen to, co budou dělat, ale také proč jsou tyto činnosti důležité a jak přispívají k celkovému dopadu organizace.

Tento modul pomáhá organizacím prezentovat jejich projekty, služby a dobrovolnické aktivity strukturovaným a poutavým způsobem a zároveň povzbuzuje dobrovolníky, aby ke své roli přistupovali s důvěrou a odhodláním.

Výstupy učení

Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- prezentovat projekty a služby způsobem, který je pro dobrovolníky přívětivý;
- jasně a realisticky popsat úkoly dobrovolníků;
- seznámit dobrovolníky s příjemci pomoci, kterým mohou pomáhat;
- pomáhat dobrovolníkům pochopit, jak každodenní činnosti přispívají k dosažení cílů organizace;
- identifikovat příležitosti ke zlepšení obsahu praktického zaškolení.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

4.1. Prezentace vašich projektů a služeb

Každá organizace plní své poslání prostřednictvím projektů, programů nebo služeb. Představení těchto činností během zaškolení pomáhá dobrovolníkům pochopit, jaké místo v organizaci zaujímají a jak jejich příspěvek vytváří hodnotu.
Místo toho, abyste předkládali kompletní seznam všech činností organizace, zaměřte se na projekty a služby, které jsou pro dobrovolníky relevantní. Noví dobrovolníci nemusí hned znát každý detail. Měli by však získat přehled, který jim pomůže pochopit práci organizace a identifikovat oblasti, do kterých se zapojí.

Zvažte představení:

- hlavní oblasti činnosti organizace;
- probíhající projekty a programy;
- pravidelné služby poskytované příjemcům;
- sezónní nebo speciální aktivity;
- příležitosti pro dobrovolníky k účasti na různých iniciativách.

Kdykoli je to možné, vysvětlujte projekty z pohledu lidí nebo komunit, kterým pomáhají. To dobrovolníkům pomáhá vcítit se do smyslu těchto aktivit, místo aby je vnímali pouze jako provozní úkoly.
Využití fotografií, krátkých shrnutí projektů nebo svědectví dobrovolníků a příjemců pomoci může tuto část zatraktivnit a usnadnit její pochopení.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování projektů a služeb zvažte:

- seskupit podobné aktivity dohromady;
- vysvětlit účel každého projektu, místo aby se soustředil pouze na logistiku;
- zdůraznění role, kterou dobrovolníci hrají v rámci každé činnosti;
- používat konkrétní příklady z nedávných projektů;
- vyhýbání se zdlouhavým popisům projektů během úvodního školení.

Cílem je inspirovat dobrovolníky a zároveň jim poskytnout dostatek praktických informací, aby se mohli na svou roli připravit.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou novým dobrovolníkům představovány projekty a služby.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ilustruje, jak se dobrovolníci seznamují s různými aktivitami organizace a službami pro komunitu.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- O kterých projektech by měl každý dobrovolník vědět?
- Jaké informace jsou nezbytné, než dobrovolníci začnou?
- Rozumí dobrovolníci tomu, jak jednotlivé projekty přispívají k naplnění vašeho poslání?
- Jsou popisy projektů srozumitelné i pro někoho, kdo o vaší organizaci dosud nic neví?
- Mohly by příklady nebo příběhy o úspěchu tuto část zatraktivnit?

Podpůrné zdroje

Naše projekty v kostce
Vytvořte jednoduchý přehled, který bude obsahovat:

- Název projektu
- Účel
- Cílová skupina
- Zapojení dobrovolníků
- Hlavní činnosti

Tento zdroj může dobrovolníkům pomoci rychle se seznámit s nabídkou činností vaší organizace.

Klíčové body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ představuje projekty jasným a poutavým způsobem;
✓ vysvětluje, proč je každý projekt důležitý;
✓ zdůrazňuje přínos dobrovolníků;
✓ poskytuje dobrovolníkům realistický přehled o činnostech organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

4.2. Definování úkolů dobrovolníků

Jednou z nejdůležitějších otázek, které si kladou noví dobrovolníci, je:
„Co vlastně budu dělat?“
Jasná odpověď pomáhá dobrovolníkům začít s činností s důvěrou a snižuje nejistotu během prvních dnů.
Úkoly dobrovolníků by měly být popsány realisticky. Vyhněte se vytváření nerealistických očekávání tím, že budete dobrovolnictví prezentovat pouze prostřednictvím výjimečných nebo inspirativních příkladů. Místo toho vysvětlete rozmanitost činností, které mohou dobrovolníci vykonávat, a zdůrazněte, že každý úkol přispívá k poslání organizace.

Popisy úkolů by se měly zaměřit na:

- co budou dobrovolníci dělat;
- kdy se činnosti konají;
- s kým budou spolupracovat;
- kdo poskytuje podporu;
- jakou přípravu nebo školení je třeba absolvovat;
- účel dané činnosti.

Pokud organizace nabízejí různé možnosti dobrovolnické činnosti, zvažte seskupení úkolů do kategorií, jako jsou:

- podpora programů a akcí;
- administrativní podpora;
- mentoring nebo koučování;
- environmentální aktivity;
- zapojení komunity;
- komunikace a osvěta;
- získávání finančních prostředků;
- praktická nebo logistická podpora.

Jasné popisy pomáhají dobrovolníkům vybrat si role, které odpovídají jejich zájmům, časovým možnostem a dovednostem.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při popisu úkolů pro dobrovolníky zvažte:

- používat praktické příklady namísto obecných popisů;
- vysvětlit, jak úkoly přispívají k cílům organizace;
- rozlišovat mezi povinnými a volitelnými činnostmi;
- povzbuzovat dobrovolníky, aby se s koordinátory radili o svých zájmech;
- pravidelně revidovat popisy úkolů, abyste zajistili, že zůstávají přesné.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Nezapomeňte, že dobrovolníky motivuje pochopení smyslu jejich přínosu, nikoli pouhé plnění úkolů.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jak jsou dobrovolnické aktivity prezentovány během úvodního zaškolení.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou dobrovolníci seznamováni s různými rolemi a praktickými činnostmi.

Zvažte pro svou organizaci

Zamyslete se nad svými současnými materiály pro zaškolování.
Zeptejte se sami sebe:

- Pochopí dobrovolníci jasně, co budou dělat?
- Jsou popisy úkolů realistické?
- Chápou dobrovolníci, proč jsou tyto úkoly důležité?
- Mohly by příklady od zkušených dobrovolníků zlepšit porozumění?
- Jsou dobrovolníci schopni najít role, které odpovídají jejich zájmům a dovednostem?

Podpůrné zdroje

Profil úkolů dobrovolníků
Šablona může obsahovat:

- Činnost
- Účel
- Typické povinnosti
- Časová náročnost
- Požadovaná příprava
- Dostupná podpora
- Rozvíjené dovednosti

Hlavní poznatky

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ jasně vysvětluje dobrovolnické činnosti;
✓ uvádí realistická očekávání;
✓ zdůrazňuje smysl každého úkolu;
✓ pomáhá dobrovolníkům pochopit, jak jejich příspěvek podporuje poslání organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

4.3. Představení vašich příjemců pomoci

Jádrem každé dobrovolnické činnosti jsou lidé, komunity nebo věci, které organizace podporuje. Ať už dobrovolníci pracují přímo s jednotlivci nebo přispívají v zákulisí, pochopení toho, komu práce organizace prospívá, pomáhá vytvořit smysl a posiluje motivaci. Představení příjemců pomoci během zaškolení umožňuje dobrovolníkům lépe pochopit kontext jejich role a dopad jejich příspěvku. Pomáhá také organizacím připravit dobrovolníky na různé situace, s nimiž se mohou setkat, a podporuje respektující interakce zaměřené na člověka.

Příjemci pomoci se velmi liší v závislosti na poslání organizace. Mohou mezi ně patřit:

- děti a mládež;
- senioři;
- osoby se zdravotním postižením;
- migranti a uprchlíci;
- rodiny;
- nezaměstnaní;
- komunitní skupiny;
- ekologické iniciativy;
- kulturní organizace;
- organizace na ochranu zvířat;
- místní komunity;
- vzdělávací instituce.

Někteří dobrovolníci pracují přímo s příjemci pomoci, zatímco jiní přispívají v oblasti administrativy, logistiky, získávání finančních prostředků nebo komunikace. Bez ohledu na jejich roli pomáhá pochopení toho, komu práce organizace v konečném důsledku prospívá, dobrovolníkům uvědomit si širší význam jejich příspěvku.
Organizace by také měly dobrovolníkům pomoci pochopit, že každý příjemce má jedinečné zkušenosti, potřeby a očekávání. Zaškolení by proto mělo podporovat respektující komunikaci, empatii a ocenění rozmanitosti.
Kdykoli je to možné, představujte příjemce pomoci spíše prostřednictvím skutečných příběhů než pouze statistik. Krátké případové studie, svědectví nebo příklady mohou dobrovolníkům pomoci lépe porozumět komunitám, které budou podporovat, a zároveň chránit jejich soukromí a důvěrnost.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování příjemců pomoci zvažte:

- vysvětlit, koho vaše organizace podporuje a proč;
- používat uctivý a inkluzivní jazyk;
- zaměřte se na silné stránky lidí, místo abyste je definovali podle jejich problémů;
- pomáhat dobrovolníkům porozumět rozmanitosti příjemců pomoci;
- vysvětlit jakékoli specifické komunikační přístupy nebo bezpečnostní opatření relevantní pro vaši organizaci;
- sdílení konkrétních příkladů, které ilustrují pozitivní výsledky a zároveň chrání osobní údaje.

Tato část by měla dobrovolníkům pomoci rozvíjet porozumění a empatii ještě před zahájením jejich činnosti.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jak jsou během zaškolování dobrovolníků představováni příjemci pomoci a komunitní skupiny.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou dobrovolníci připravováni na práci s různými skupinami příjemců pomoci.

Zvažte pro svou organizaci

Věnujte chvíli času zamyšlení nad tím, jak v současné době představujete lidi nebo komunity, které vaše organizace podporuje.
Zeptejte se sami sebe:

- Rozumí dobrovolníci jasně tomu, komu vaše práce pomáhá?
- Jsou příjemci pomoci představováni s respektem a inkluzivním přístupem?
- Připravuje vaše zaškolení dobrovolníky na práci s různými skupinami lidí?
- Existují konkrétní komunikační přístupy nebo citlivá témata, o kterých by dobrovolníci měli vědět?
- Mohly by skutečné příběhy nebo svědectví pomoci dobrovolníkům lépe pochopit dopad vaší práce?

Nezapomeňte, že porozumění příjemcům pomoci pomáhá dobrovolníkům jít nad rámec pouhého plnění úkolů a povzbuzuje je k tomu, aby vnímali lidi a komunity jako jádro poslání vaší organizace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Podpůrné zdroje

Porozumění našim příjemcům pomoci

Tento zdroj může zahrnovat:

- různé skupiny příjemců, kterým organizace pomáhá;
- klíčové charakteristiky nebo potřeby (v příslušných případech);
- tipy pro komunikaci;
- příklady pozitivních interakcí;
- pokyny k respektujícímu chování;
- odkazy na příslušné organizační zásady, jako jsou ochrana nebo inkluze.

Tento materiál může být oporou pro dobrovolníky ještě předtím, než začnou pracovat s příjemci pomoci, a může jim také sloužit jako referenční materiál po celou dobu jejich dobrovolnické činnosti.

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně představuje lidi nebo komunity, které podporuje;
✓ pomáhá dobrovolníkům pochopit smysl jejich práce;
✓ připravuje dobrovolníky na to, aby s příjemci pomoci jednali s respektem a sebevědomě;
✓ podporuje empatii, inkluzi a přístup zaměřený na jednotlivce;
✓ poskytuje praktické pokyny pro situace, kdy dobrovolníci pracují přímo s příjemci pomoci.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

4.4 Každodenní a opakující se činnosti

Jakmile dobrovolníci pochopí projekty organizace, svou roli a lidi, kterým pomáhají, potřebují vědět, jak vypadá každodenní dobrovolnická činnost.
Každodenní a opakující se činnosti pomáhají dobrovolníkům vytvořit si rutinu, pochopit, co se od nich očekává, a rychleji se zapojit do produktivní práce. Snižují také nejistotu během prvních týdnů, kdy se dobrovolníci často přizpůsobují novému prostředí a novým povinnostem.

Ačkoli se každodenní činnosti v jednotlivých organizacích liší, pro dobrovolníky je obecně přínosné vědět:

- jak začíná a končí typický den dobrovolníka;
- kam se mají po příjezdu hlásit;
- jak jsou činnosti organizovány;
- jaká příprava může být vyžadována;
- jak se přidělují úkoly;
- jak jsou organizovány přestávky, schůzky a debriefingy;
- jak se řeší neočekávané situace.

Místo toho, abyste představovali všechny možné aktivity, zaměřte se na ty, s nimiž se dobrovolníci s největší pravděpodobností setkají během prvních týdnů. Tím zabráníte informačnímu přetížení a zároveň zajistíte, že se dobrovolníci budou cítit na svou roli připraveni.
Pokud existují různé role dobrovolníků, mohou organizace vypracovat samostatné průvodce činnostmi pro každou roli, přičemž zachovají společný program zapracování pro všechny dobrovolníky.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování každodenních činností zvažte:

- popis typického dne dobrovolníka;
- vysvětlení opakujících se rutin a povinností;
- uvedení příkladů běžných situací;
- zdůraznění praktických tipů od zkušených dobrovolníků;
- povzbuďte dobrovolníky, aby se ptali, kdykoli si nejsou jisti.

Pomoc dobrovolníkům porozumět každodenním rutinám buduje jejich sebevědomí a přispívá k pozitivnímu prožitku z dobrovolnické činnosti již od samého začátku.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující typický den dobrovolníka a opakující se dobrovolnické činnosti.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou dobrovolníci seznamováni s každodenními rutinami a provozními postupy.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Věděl by dobrovolník, co ho čeká první den?
- Jsou každodenní postupy jasně vysvětleny?
- Které činnosti by měly být představeny ještě před zahájením dobrovolnické činnosti?
- Existují opakující se úkoly, které by mohly být popsány jasněji?
- Mohli by zkušení dobrovolníci přispět praktickými tipy, které by nováčkům pomohly cítit se jistěji?

Podpůrné zdroje

Typický den dobrovolníka
Zvažte vytvoření jednoduchého průvodce, který by obsahoval:

- postupy při příjezdu;
- denní rozvrh;
- pravidelné aktivity;
- praktické tipy;
- povinnosti na konci dne;
- na koho se obrátit v případě potřeby pomoci.

Tento průvodce může novým dobrovolníkům dodat jistotu a pomoci zajistit jednotný přístup v rámci celé organizace.

Hlavní body

Než přejdete k modulu 5, zvažte, zda vaše organizace:
✓ připravuje dobrovolníky na jejich každodenní činnosti;
✓ jasně a prakticky vysvětluje pracovní postupy;
✓ snižuje nejistotu během prvních dnů dobrovolnické činnosti;
✓ v případě potřeby poskytuje pokyny specifické pro danou roli;
✓ podporuje dobrovolníky v tom, aby se stali sebevědomými a samostatnými přispěvateli.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 5
Spolupráce

Úvod do modulu

Dobrovolnictví je málokdy individuální činností. Ať už dobrovolníci podporují projekty samostatně, nebo úzce spolupracují se zaměstnanci, příjemci pomoci či jinými dobrovolníky, úspěšné dobrovolnictví závisí na pozitivních vztazích a efektivní spolupráci.
Organizace, které investují do budování kultury otevřené komunikace, týmové práce a vzájemného respektu, vytvářejí prostředí, ve kterém se dobrovolníci cítí sebejistě, mohou přispívat, klást otázky a učit se od ostatních. Tyto vlastnosti se nevyvíjejí samy od sebe. Měly by být zavedeny již při zapracování a posilovány po celou dobu dobrovolnické činnosti.
Tento modul pomáhá organizacím definovat, jak dobrovolníci komunikují, spolupracují a přispívají v rámci týmu. Podněcuje organizace k zamyšlení nad vlastní pracovní kulturou a k identifikaci chování, které pomáhá vytvářet prostředí pro dobrovolnictví založené na respektu, podpoře a inkluzi.
Na konci tohoto modulu budou mít organizace k dispozici klíčové informace potřebné k seznámení dobrovolníků s jejich komunikačními postupy, kulturou týmové práce a přístupem k zpětné vazbě, řešení konfliktů a inkluzi.

Výstupy učení

Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- vysvětlit, jak probíhá komunikace v rámci organizace;
- představit očekávání týkající se týmové práce a spolupráce;
- popsat, jak dobrovolníci přijímají a poskytují zpětnou vazbu;
- sdělit svůj přístup k řešení konfliktů;
- ukázat, jak se inkluze, rozmanitost a rovnost odrážejí v každodenní praxi.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

5.1. Komunikace a sdílení informací

Jasná komunikace je jedním z nejdůležitějších základů úspěšného zapojení dobrovolníků. Umožňuje dobrovolníkům cítit se informovanými, podporovanými a propojenými a zároveň snižuje nedorozumění a zbytečnou nejistotu.
Během zaškolení by organizace měly vysvětlit nejen to, jaké komunikační kanály se používají, ale také to, jak by měla komunikace v rámci organizace probíhat. Dobrovolníci by měli pochopit, kde najít informace, kdy sdělovat novinky a jak nahlásit dotazy či obavy. Komunikace také odráží kulturu organizace. Některé organizace komunikují velmi neformálně, zatímco jiné se řídí strukturovanějšími postupy. Ať už je přístup jakýkoli, měl by být zaveden důsledně, aby dobrovolníci věděli, co mohou očekávat.

Mezi témata, která by organizace mohly představit, patří:

- běžné komunikační kanály;
- postupy pro podávání zpráv;
- aktualizace harmonogramu a docházky;
- sdílení důležitých informací;
- požadavky na dokumentaci;
- komunikační etiketa;
- dodržování důvěrnosti při komunikaci.

Povzbuzujte dobrovolníky, aby se ptali, kdykoli jim něco není jasné. Vytvoření prostředí, kde jsou otázky vítány, přispívá k silnější spolupráci a pomáhá dobrovolníkům rychleji získat sebevědomí.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování komunikačních postupů zvažte:

- udržujte komunikační postupy jednoduché;
- vysvětlit, kde mohou dobrovolníci najít důležité informace;
- představte preferované komunikační kanály;
- vyjasnit očekávání ohledně reakcí;
- podporujte respektující a konstruktivní komunikaci.

Pokud je to možné, uveďte příklady dobré komunikace, místo toho, abyste pouze popisovali postupy.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující komunikační postupy mezi dobrovolníky a zaměstnanci.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak dobrovolníci dostávají aktuální informace a komunikují v rámci organizace.

Zvažte pro svou organizaci

Zamyslete se nad svými komunikačními postupy.

Zeptejte se sami sebe:

- Věděl by nový dobrovolník, kde najít důležité informace?
- Jsou komunikační kanály využívány důsledně?
- Je komunikace jednoduchá a srozumitelná?
- Vědí dobrovolníci, jak nahlásit dotazy nebo změny?
- Odráží váš styl komunikace hodnoty vaší organizace?

Podpůrné zdroje

Průvodce komunikací s dobrovolníky

Zahrňte:

- komunikační kanály;
- postupy pro podávání zpráv;
- důležité kontakty;
- pravidla komunikace;
- postupy komunikace v nouzových situacích.

Klíčové body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ komunikuje jednotně;
✓ poskytuje dobrovolníkům potřebné informace;
✓ podporuje otevřenou komunikaci;
✓ vytváří prostředí, ve kterém se dobrovolníci cítí pohodlně a mohou klást otázky.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

5.2. Budování kultury týmové práce

Dobrovolníci jsou důležitou součástí celé organizace. Ať už se angažují příležitostně nebo pravidelně, měli by mít pocit, že společně s ostatními pracují na dosažení společného cíle. Týmová práce není jen o rozdělení úkolů. Zahrnuje spolupráci, vzájemnou podporu, respekt k odlišným pohledům a společné odhodlání dosáhnout cílů organizace.
Seznámení s očekáváními ohledně týmové práce během zaškolení pomáhá dobrovolníkům pochopit, jak spolupráce probíhá a jaké chování přispívá k pozitivnímu prostředí v týmu.

Mezi příklady patří:

- podpora kolegů v případě potřeby;
- otevřené sdílení informací;
- respektování odlišných názorů;
- přispívání nápady;
- oceňování rozmanitých zkušeností;
- převzetí odpovědnosti za dohodnuté úkoly.

Silná týmová práce vede k silnějším zážitkům z dobrovolnické činnosti.

Doporučení pro osvědčené postupy

Organizace by mohly:

- vysvětlit, jak dobrovolníci spolupracují se zaměstnanci;
- povzbuzovat zkušené dobrovolníky, aby se stali mentory nováčků;
- oslavovat úspěchy týmu;
- vytvářet příležitosti pro navazování kontaktů mezi dobrovolníky;
- posilovat spolupráci v průběhu celého dobrovolnického působení.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje, jak se mezi dobrovolníky podporuje týmová práce.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera ilustrující postupy založené na spolupráci v rámci dobrovolnictví.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Jak se dobrovolníci stávají součástí týmu?
- Jaké chování charakterizuje úspěšnou týmovou práci ve vaší organizaci?
- Jak podporujete spolupráci mezi dobrovolníky a zaměstnanci?
- Jak jsou dobrovolníci uznáváni jako cenné členy organizace?
- Jaké tradice nebo postupy posilují týmového ducha?

Podpůrné zdroje

Průvodce reflexí týmové práce

Zahrňte otázky jako:

- Jak vypadá dobrá týmová práce v naší organizaci?
- Jak mohou dobrovolníci pozitivně přispět k práci týmu?
- Jak se navzájem podporujeme v náročných obdobích?
- Jak společně oslavujeme úspěchy?

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ jasně vysvětluje očekávání ohledně týmové práce;
✓ podporuje spolupráci a vzájemnou podporu;
✓ vytváří příležitosti pro budování vztahů mezi dobrovolníky;
✓ prosazuje kulturu respektu a sdílené odpovědnosti.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

5.3. Vytváření kultury zpětné vazby

Zpětná vazba je jedním z nejcennějších nástrojů pro podporu dobrovolníků během jejich dobrovolnické cesty. Pomáhá dobrovolníkům pochopit, v čem jsou dobří, identifikovat příležitosti k rozvoji a cítit se oceněni za svůj přínos.
Kultura pozitivní zpětné vazby je založena na otevřené komunikaci, vzájemném respektu a neustálém učení. Neměla by se omezovat pouze na řešení problémů, ale měla by také oslavovat úspěchy, uznávat úsilí a povzbuzovat dobrovolníky, aby sdíleli své vlastní zkušenosti a nápady.
Během zaškolení by organizace měly vysvětlit, jakým způsobem se zpětná vazba poskytuje, kdy ji mohou dobrovolníci očekávat a jak jsou povzbuzováni k tomu, aby přispívali svými vlastními postřehy a návrhy.
Dobrovolníci by měli pochopit, že zpětná vazba je běžnou a konstruktivní součástí dobrovolnické činnosti. Je-li od samého začátku představena pozitivním způsobem, pomáhá budovat důvěru, posiluje vztahy a přispívá k neustálému zlepšování jak pro dobrovolníky, tak pro organizaci.

Organizace mohou vysvětlit:

- jak probíhají pravidelné rozhovory o zpětné vazbě;
- kdo poskytuje zpětnou vazbu;
- jak mohou dobrovolníci požádat o zpětnou vazbu;
- jak mohou dobrovolníci sdílet nápady nebo návrhy;
- jak zpětná vazba přispívá ke zlepšování programů a zkušeností dobrovolníků.

Vytváření příležitostí pro oboustrannou zpětnou vazbu dokazuje, že dobrovolníci jsou cennými partnery, jejichž zkušenosti a pohledy pomáhají utvářet organizaci.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při zavádění zpětné vazby zvažte:

- podporovat pravidelné neformální rozhovory;
- uznávání úspěchů i diskusi o možnostech zlepšení;
- vytváření bezpečných příležitostí pro dobrovolníky, aby mohli sdílet své názory;
- aktivně naslouchat zkušenostem dobrovolníků;
- pokud je to možné, reagovat na návrhy.

Dobrovolníci mají větší šanci zůstat zapojeni, pokud cítí, že jejich přínos a názory jsou oceňovány.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ilustruje, jak je podpora zpětné vazby od dobrovolníků podporována a využívána ke zlepšování programů.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který demonstruje pravidelnou komunikaci a postupy pro získávání zpětné vazby od dobrovolníků.

Zvažte pro svou organizaci

Zamyslete se nad svým současným přístupem k zpětné vazbě.
Zeptejte se sami sebe:

- Jak často dostávají dobrovolníci zpětnou vazbu?
- Vědí dobrovolníci, jak mohou poskytovat zpětnou vazbu?
- Jsou úspěchy oceňovány stejně často, jako se diskutuje o zlepšeních?
- Jak povzbuzujete dobrovolníky, aby sdíleli své nápady?
- Mají dobrovolníci pocit, že jejich názory ovlivňují rozvoj organizace?

Podpůrné zdroje

Průvodce rozhovorem o zpětné vazbě od dobrovolníků
Průvodce může obsahovat:

- Příprava na rozhovor
- Oslava úspěchů
- Diskuse o výzvách
- Dohoda na budoucích cílech
- Vyzývání dobrovolníků k poskytnutí zpětné vazby
- Zaznamenání následných opatření

Hlavní poznatky

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ poskytuje pravidelnou a konstruktivní zpětnou vazbu;
✓ povzbuzuje dobrovolníky, aby sdíleli své názory;
✓ oceňuje úspěchy dobrovolníků;
✓ využívá zpětnou vazbu k posílení zapojení dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

5.4. Řešení výzev a konfliktů

Kdykoli lidé spolupracují, mohou občas vzniknout nedorozumění a neshody. Dobrovolníci pocházejí z různých prostředí, přinášejí různé zkušenosti a mohou k situacím přistupovat odlišným způsobem. Tato rozmanitost je jednou ze silných stránek dobrovolnictví, ale zároveň zdůrazňuje důležitost jasných a respektujících přístupů k řešení výzev.
Zahrnutí tématu řešení konfliktů do úvodního školení neznamená, že se očekává, že k problémům dojde. Naopak dobrovolníkům to dává jistotu, že organizace jim v případě potíží poskytne vedení a podporu.

Organizace by měly vysvětlit:

- na koho se mohou dobrovolníci obrátit, pokud vzniknou nějaké obavy;
- jak se s těmito obavami zachází důvěrně;
- jak důležitá je komunikace založená na vzájemném respektu;
- jaké kroky se podnikají k vyřešení nedorozumění;
- kdy mohou být nezbytné formální postupy.

Dobrovolníci by měli pochopit, že žádost o podporu je vítána a že jejich obavy budou řešeny spravedlivě, s respektem a bez odsuzování.
Transparentní přístup k řešení konfliktů pomáhá budovat důvěru a přispívá k bezpečnému prostředí pro dobrovolnickou činnost.

Doporučení pro osvědčené postupy

Zvažte:

- podporovat včasné rozhovory, než se z drobných problémů stanou větší potíže;
- podporovat dialog založený na vzájemném respektu;
- zajistit, aby dobrovolníci věděli, kdo jim poskytuje podporu;
- vysvětlit postupy pro podávání stížností nebo námitek, je-li to vhodné;
- řešení obav důsledně a důvěrně.

Řešení konfliktů by mělo vždy směřovat k posílení vztahů a zlepšení spolupráce.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera popisující, jak jsou řešeny a podporovány obavy dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera ilustrující přístup organizace k řešení nedorozumění a podpoře dobrovolníků

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Věděli by dobrovolníci, na koho se obrátit, kdyby se setkali s nějakým problémem?
- Jsou postupy podpory srozumitelné?
- Cítí se dobrovolníci bezpečně, když vyjadřují své obavy?
- Jsou konflikty řešeny důsledně a s respektem?
- Jak vaše organizace podporuje otevřený dialog?

Podpůrné zdroje

Cesta k podpoře dobrovolníků
Vypracujte jednoduchého průvodce, který ukáže:

- běžné výzvy;
- na koho se obrátit;
- dostupnou podporu;
- postupy eskalace (je-li to nutné);
- v případě potřeby externí podpůrné služby.

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ poskytuje jasné postupy podpory;
✓ podporuje komunikaci založenou na vzájemném respektu;
✓ řeší stížnosti spravedlivě;
✓ podporuje bezpečné prostředí pro dobrovolníky.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

5.5. Inkluze, rozmanitost a rovnost

Dobrovolnictví spojuje lidi s různými zkušenostmi, kulturami, pohledy na svět, schopnostmi a zázemím. Tato rozmanitost posiluje organizace tím, že podporuje nové nápady, rozšiřuje obzory a vytváří bohatší zážitky z učení.
Inkluzivní program pro zapojení nových dobrovolníků pomáhá zajistit, aby se každý dobrovolník cítil vítán, respektován a schopen přispívat bez ohledu na věk, pohlaví, zdravotní postižení, etnickou příslušnost, náboženské vyznání, sexuální orientaci, vzdělání nebo životní zkušenosti.
Inkluzi nelze dosáhnout pouze prostřednictvím politik. Odráží se v každodenních interakcích, komunikaci, rozhodování a v příležitostech, které organizace vytvářejí, aby se lidé mohli smysluplně zapojit.
Během zapracování by organizace měly sdělit svůj závazek k vytváření prostředí, ve kterém se každý cítí oceněn a spravedlivě zacházeno. Dobrovolníci by také měli pochopit, jakým způsobem přispívají k udržování inkluzivní a respektující kultury.

Mezi příklady patří:

- používání inkluzivního jazyka;
- respektování odlišných pohledů;
- provádění přiměřených úprav tam, kde je to nutné;
- podporu rovné účasti;
- okamžité řešení diskriminačního chování;
- vytváření přístupných příležitostí pro dobrovolnictví.

Včasné zavedení těchto zásad pomáhá stanovit očekávání a od samého počátku posiluje hodnoty organizace.

Doporučení pro osvědčené postupy

Organizace mohou zvážit:

- přezkoumat materiály pro nové zaměstnance z hlediska přístupnosti;
- zajistit, aby informace byly srozumitelné;
- poskytovat alternativní formáty tam, kde je to vhodné;
- podporovat inkluzivní komunikaci;
- ocenění rozmanitosti v týmech dobrovolníků;
- pravidelné přezkoumávání organizačních postupů s cílem odstranit překážky bránící účasti.

Inkluzivní organizace přináší prospěch nejen dobrovolníkům, ale i komunitám, kterým slouží.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující inkluzivní postupy v oblasti dobrovolnictví a bezbariérové zapojení nových dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera demonstrující přístupy k diverzitě, inkluzi a rovné účasti.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Cítí se každý dobrovolník vítán?
- Mohly by nějaké překážky bránit lidem v účasti?
- Jsou vaše materiály pro zapojení nových členů přístupné různým skupinám?
- Jak podporujete inkluzi v každodenní praxi?
- Co byste mohli zlepšit, abyste vytvořili přívětivější prostředí pro dobrovolníky?

Nezapomeňte, že inkluze je spíše průběžný proces než jednorázová aktivita.

Podpůrné zdroje

Kontrolní seznam pro inkluzivní zapracování

Kontrolní seznam může obsahovat:

- Přístupné informace
- Inkluzivní jazyk
- Rozmanité obrázky a příklady
- Jasné postupy podpory
- Přiměřené úpravy
- Rovné příležitosti k účasti
- Zpětná vazba od dobrovolníků

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Hlavní poznatky

Než přejdete k modulu 6, zvažte, zda vaše organizace:

✓ vytváří inkluzivní prostředí pro nové zaměstnance;

✓ podporuje diverzitu a rovné příležitosti;

✓ poskytuje přístupné informace;

✓ podporuje respektující chování;

✓ pravidelně přezkoumává své postupy při zapracování nových zaměstnanců s cílem odstranit překážky bránící účasti.

Shrnutí modulu 5

Účinné dobrovolnické programy jsou založeny na pevných vztazích. Ačkoli jsou jasné struktury a dobře definované role důležité, úspěšná spolupráce závisí na otevřené komunikaci, vzájemném respektu a podpůrné organizační kultuře.

Zavedením komunikačních postupů, týmové práce, zpětné vazby, řešení konfliktů a inkluze během zapracování pomáhají organizace dobrovolníkům cítit se od samého začátku sebejistě, oceňovaně a propojeni. Tyto prvky také přispívají k silnější retenci dobrovolníků, pozitivnějším zážitkům a zdravější organizační kultuře.

Než organizace přejdou k modulu 6, doporučujeme jim zvážit, zda jejich zapracování dobrovolníků nejen připravuje dobrovolníky na jejich úkoly, ale také je vybavuje tak, aby se stali aktivními a respektovanými členy širší organizační komunity.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 6

Vytváření bezpečného a odpovědného prostředí pro dobrovolnictví

Úvod do modulu

Dobrovolníci by měli zahájit svou činnost s důvěrou a s vědomím, že vstupují do prostředí, které je bezpečné, respektující a dobře organizované.

Vytvoření pozitivní zkušenosti s dobrovolnictvím přesahuje pouhé poskytování smysluplných úkolů a podpůrných vztahů. Organizace mají také odpovědnost zajistit, aby dobrovolníci rozuměli zásadám, postupům a standardům, které pomáhají chránit všechny zúčastněné. Mnoho organizací již disponuje důležitými dokumenty, které se zabývají tématy, jako je ochrana, zdraví a bezpečnost, ochrana osobních údajů nebo kodexy chování. Tyto dokumenty jsou však často sepsány pro administrativní nebo právní účely a pro nové dobrovolníky mohou být příliš složité.

Účinný program pro zapojení nových dobrovolníků převádí tyto zásady do praktických pokynů, které dobrovolníkům pomáhají pochopit, jak se uplatňují v každodenních situacích. Dobrovolníci by měli vědět nejen to, jaká pravidla platí, ale také proč jsou důležitá a jak přispívají k vytváření bezpečného a respektujícího prostředí.

Tento modul pomáhá organizacím identifikovat základní zásady, které by dobrovolníci měli znát před zahájením svých činností, a povzbuzuje je, aby tyto informace sdělovaly jasným, srozumitelným a praktickým způsobem.

Výstupy učení

Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- identifikovat klíčové organizační zásady, které by měly být představeny během zaškolení;
- praktickým způsobem sdělovat informace o zdraví, bezpečnosti a ochraně;
- představit zásady ochrany osobních údajů a důvěrnosti;
- vysvětlit očekávané standardy profesionálního a etického chování;
- posoudit, zda dobrovolníci dostávají před zahájením svých činností dostatečné pokyny.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

6.1. Seznámení s organizačními zásadami

Každá organizace má zásady a postupy, které pomáhají vytvářet bezpečné, respektující a dobře řízené prostředí. Ačkoli se od dobrovolníků neočekává, že si zapamatují každý dokument, měli by rozumět zásadám, které se týkají jejich role, a vědět, kde v případě potřeby najít další informace.
Místo toho, aby organizace dobrovolníkům hned první den předkládaly rozsáhlou sbírku dokumentů, doporučuje se, aby určily základní zásady, které dobrovolníkům pomohou při bezpečném a sebevědomém vykonávání jejich činností.

Mezi příklady mohou patřit:

- Příručka pro dobrovolníky
- Kodex chování
- Zásady bezpečnosti a ochrany zdraví
- Zásady ochrany nebo zásady ochrany dětí
- Politika rovnosti, rozmanitosti a inkluze
- Zásady ochrany osobních údajů a soukromí
- Pokyny pro sociální média
- Postupy v nouzových situacích

Proces zapracování by měl srozumitelným jazykem vysvětlit účel každé politiky a zdůraznit, jakým způsobem podporuje dobrovolníky v jejich každodenních činnostech.
Zásady by měly být představovány spíše jako praktické zdroje než jako administrativní požadavky.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování organizačních směrnic zvažte:

- vysvětlit účel každé směrnice;
- zdůraznění směrnic, které jsou pro dobrovolníky nejrelevantnější;
- vyhýbat se zbytečné právní terminologii;
- odkazovat dobrovolníky na úplné znění dokumentů, pokud jsou zapotřebí další informace;
- pravidelně revidovat zásady, aby bylo zajištěno, že zůstávají aktuální.

Mějte na paměti, že porozumění je důležitější než pouhé potvrzení, že dokument byl přečten.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jaké organizační zásady jsou představovány během zaškolování dobrovolníků a jakým způsobem jsou jim prezentovány.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak jsou klíčové organizační zásady sdělovány předtím, než dobrovolníci zahájí svou činnost.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Které zásady jsou nezbytné pro každého dobrovolníka?
- Jsou tyto zásady formulovány jazykem, kterému dobrovolníci snadno rozumějí?
- Mohly by být některé dokumenty během zaškolení zjednodušeny nebo shrnuty?
- Vědí dobrovolníci, kde v případě potřeby najdou úplné znění zásad?
- Jsou vaše směrnice pravidelně revidovány a aktualizovány?

Podpůrné zdroje

Přehled zásad pro dobrovolníky
Vypracujte jednoduchého průvodce, který bude obsahovat:

- Název směrnice
- Účel
- Proč je to důležité pro dobrovolníky
- Kde najít úplné znění dokumentu
- Kontaktní osobu pro případ dotazů

Tento přehled poskytuje dobrovolníkům srozumitelný úvod a zároveň je vybízí, aby v případě potřeby nahlédli do úplných znění zásad.

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ zavádí zásady, které jsou pro dobrovolníky nejrelevantnější;
✓ vysvětluje účel každé směrnice;
✓ prezentuje zásady srozumitelným a praktickým způsobem;
✓ poskytuje dobrovolníkům jasné pokyny, kde mohou najít další informace.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

6.2. Zdraví, bezpečnost a pohoda

Za bezpečné prostředí pro dobrovolnickou činnost nesou společnou odpovědnost organizace i její dobrovolníci.
Během zaškolení by organizace měly dobrovolníkům poskytnout informace, které potřebují k bezpečnému výkonu svých činností, a zároveň jim vysvětlit, jak organizace podporuje jejich zdraví, bezpečnost a pohodu.
Rozsah požadovaných informací bude záviset na činnostech organizace a na prostředí, ve kterém dobrovolníci pracují. Dobrovolník podporující komunitní akce může potřebovat jiné pokyny než někdo, kdo pracuje s dětmi, seniory nebo v přírodě.

Bez ohledu na prostředí by dobrovolníci měli rozumět:

- jak pracovat bezpečně;
- na koho se obrátit v případě nouze;
- jak nahlásit nehody nebo incidenty;
- jaká konkrétní rizika jsou spojena s jejich činností;
- jak organizace podporuje fyzické a psychické blaho.

Organizace by také měly povzbuzovat dobrovolníky k otevřené komunikaci, pokud mají obavy ohledně své bezpečnosti, pracovní zátěže nebo pohody. Vytvoření kultury, ve které se dobrovolníci cítí pohodlně při žádání o podporu, přispívá ke zdravějšímu a udržitelnějšímu zážitku z dobrovolnické činnosti.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při zavádění opatření v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví zvažte:

- zaměřit se na rizika, která jsou pro dobrovolníky nejrelevantnější;
- používat praktické příklady namísto zdlouhavých postupů;
- představit kontakty pro případ nouze a postupy pro hlášení;
- vysvětlit, jak mohou dobrovolníci nahlásit obavy týkající se zdraví nebo pohody;
- povzbuzovat dobrovolníky, aby upřednostňovali svou vlastní bezpečnost i bezpečnost ostatních.

Informace o zdraví a bezpečnosti by měly dobrovolníky připravit, aniž by v nich vyvolávaly zbytečné obavy.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jak jsou dobrovolníci seznamováni s postupy v oblasti zdraví, bezpečnosti a pohody.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak dobrovolníci před zahájením svých aktivit dostávají praktické informace o bezpečnosti.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Dostávají dobrovolníci informace, které potřebují k bezpečné práci?
- Jsou jim zdravotní a bezpečnostní pokyny vysvětleny praktickým způsobem?
- Vědí dobrovolníci, jak nahlásit nehodu nebo problém?
- Jsou kontakty pro případ nouze snadno dostupné?
- Jak vaše organizace podporuje pohodu dobrovolníků během celého dobrovolnického působení?

Podpůrné zdroje

Kontrolní seznam pro zdraví a bezpečnost dobrovolníků

Kontrolní seznam může obsahovat:

- Kontakty pro případ nouze
- Postupy pro hlášení incidentů
- Pokyny specifické pro dané místo
- Povědomí o rizicích
- Podpora duševního zdraví
- Postupy pro evakuaci v případě nouze (v příslušných případech)

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ připravuje dobrovolníky na bezpečnou práci;
✓ jasně vysvětluje postupy v případě nouze;
✓ poskytuje dostupné informace o bezpečnosti a ochraně zdraví;
✓ podporuje duševní pohodu dobrovolníků stejně jako jejich fyzickou bezpečnost.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

6.3. Ochrana a bezpečnost

Vytvoření bezpečného prostředí pro dobrovolnickou činnost znamená chránit nejen dobrovolníky, ale také lidi a komunity, kterým vaše organizace slouží.
V závislosti na činnostech organizace mohou dobrovolníci pracovat s dětmi, mladými lidmi, seniory, osobami se zdravotním postižením nebo jinými osobami, které mohou vyžadovat dodatečnou ochranu a podporu. I v případech, kdy mají dobrovolníci omezený přímý kontakt s příjemci pomoci, by měli rozumět zásadám organizace v oblasti ochrany a vědět, jak vhodně reagovat, pokud vzniknou obavy.
Ochrana spočívá ve vytváření prostředí, kde se každý cítí bezpečně, respektován a chráněn před ublížením. Jedná se také o podporu odpovědného chování a zajištění toho, aby dobrovolníci chápali svou roli při dodržování těchto standardů.
Během zaškolení by organizace měly představit ochranu a bezpečnost praktickým a srozumitelným způsobem. Místo toho, aby se soustředily výhradně na postupy, by dobrovolníci měli pochopit, proč je ochrana a bezpečnost důležitá a jak přispívá k vytváření bezpečného a respektujícího prostředí pro všechny.

Mezi témata mohou patřit:

- závazek organizace v oblasti ochrany;
- očekávané standardy chování;
- vhodné profesní hranice;
- rozpoznávání a řešení obav;
- postupy pro podávání hlášení;
- důvěrnost a sdílení informací;
- role kontaktní osoby pro ochranu.

Úroveň podrobnosti by měla odrážet činnosti organizace a míru kontaktu dobrovolníků s příjemci pomoci.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při zavádění opatření na ochranu zvažte:

- používání praktických příkladů namísto formálního jazyka;
- vysvětlit, na koho se mohou dobrovolníci obrátit se svými obavami;
- prezentovat ochranu jako odpovědnost každého;
- zajistit, aby dobrovolníci rozuměli postupům pro hlášení;
- pravidelně revidovat pokyny týkající se ochrany.

Organizace by měly dobrovolníky ujistit, že je vítáno, když vyjádří své obavy, a že všechna hlášení budou vyřízena náležitě a důvěrně.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera popisující, jak jsou zásady ochrany zaváděny během zaškolování dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera ilustrující odpovědnosti v oblasti ochrany a vedení dobrovolníků.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Rozumí dobrovolníci vašim povinnostem v oblasti ochrany?
- Je ochrana vysvětlena srozumitelným jazykem?
- Věděli by dobrovolníci, jak reagovat, kdyby měli obavy o blaho někoho jiného?
- Je jasné, kdo je kontaktní osobou pro ochranu dětí a mládeže?
- Jsou postupy v oblasti ochrany pravidelně přezkoumávány a sdělovány?

Podpůrné zdroje

Stručný průvodce bezpečností

Průvodce může obsahovat:

- Co znamená ochrana dětí ve vaší organizaci
- Očekávané chování
- Příznaky, které mohou vyžadovat pozornost
- Postupy pro hlášení
- Klíčové kontakty
- Odkazy na úplné znění politiky ochrany

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ zavádí opatření na ochranu praktickým a přístupným způsobem;
✓ vysvětluje, jak mohou dobrovolníci nahlásit podezření;
✓ poskytuje jasné kontaktní údaje pro otázky týkající se ochrany;
✓ vytváří kulturu, v níž je bezpečnost a ochrana odpovědností každého.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

6.4. Důvěrnost a ochrana osobních údajů

Dobrovolníkům jsou často svěřovány informace o organizaci, jejích příjemcích pomoci, zaměstnancích nebo jiných dobrovolnících. Ochrana těchto informací je nezbytná pro udržení důvěry, respektování soukromí jednotlivců a dodržování zákonných požadavků. Důvěrnost a ochrana osobních údajů by proto měly tvořit důležitou součást každého programu pro zapojení dobrovolníků. Dobrovolníci nepotřebují podrobné právní školení, ale měli by rozumět zásadám, kterými se řídí zodpovědné nakládání s informacemi.

Organizace by měly vysvětlit:

- co jsou důvěrné informace;
- kdy lze informace sdílet;
- jak by měly být osobní údaje uchovávány a chráněny;
- jak správně používat fotografie a sociální sítě;
- jaké jsou povinnosti v souvislosti s digitální komunikací;
- organizační postupy pro nakládání s osobními údaji.

Příklady vztahující se k každodenním činnostem dobrovolníků jsou často účinnější než uvádění právní terminologie. Pomoc dobrovolníkům porozumět praktickým situacím podporuje odpovědné chování a snižuje riziko neúmyslného porušení ochrany osobních údajů.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování tématu důvěrnosti a ochrany osobních údajů zvažte:

- používat jednoduché, praktické příklady;
- vysvětlení rozdílu mezi veřejnými a důvěrnými informacemi;
- představení organizačních postupů pro získávání souhlasu;
- poskytnutí pokynů k zodpovědnému používání sociálních médií a fotografií;
- zajištění toho, aby dobrovolníci věděli, na koho se obrátit, pokud si nejsou jisti.

Ochrana osobních údajů by měla být prezentována jako součást respektu k lidem, kterým vaše organizace pomáhá, a nikoli pouze jako dodržování právních předpisů.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující, jak se při zaškolování dobrovolníků seznamují s tématy důvěrnosti a ochrany osobních údajů.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje praktické pokyny pro nakládání s osobními údaji.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Rozumí dobrovolníci tomu, které informace jsou důvěrné?
- Jsou pokyny týkající se fotografií, sociálních médií a digitální komunikace jasné?
- Jsou postupy pro získávání souhlasu vysvětleny během zaškolení?
- Vědí dobrovolníci, kde v případě potřeby najdou další pokyny?
- Mohly by praktické příklady zlepšit porozumění?

Podpůrné zdroje

Průvodce důvěrností a ochranou osobních údajů

Příručka může obsahovat:

- Zásady důvěrnosti
- Nakládání s osobními údaji
- Fotografování a souhlas
- Pokyny pro sociální média
- Často kladené otázky
- Odkazy na organizační zásady

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ jasně definuje zásady důvěrnosti;
✓ vysvětluje praktické povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů;
✓ poskytuje dobrovolníkům srozumitelné pokyny;
✓ podporuje zodpovědné nakládání s osobními údaji.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

6.5. Kodex chování a etické jednání

Každá organizace má určitá očekávání ohledně toho, jak dobrovolníci reprezentují organizaci a jak komunikují s ostatními. Tato očekávání jsou často popsána v kodexu chování nebo v podobných pokynech.
Místo toho, aby organizace vnímaly kodex chování jako seznam pravidel, měly by jej prezentovat jako společný závazek k vytváření respektujícího, profesionálního a vstřícného prostředí pro dobrovolníky.
Během zaškolení by dobrovolníci měli pochopit, jaké chování podporuje pozitivní vztahy s příjemci pomoci, kolegy, partnerskými organizacemi a širší komunitou.

Mezi témata mohou patřit:

- respektující komunikace;
- jednání v souladu s principy integrity;
- dodržování profesionálních hranic;
- zamezení diskriminaci a obtěžování;
- vhodné zastupování organizace;
- odpovědné využívání zdrojů organizace;
- hlášení nevhodného chování.

Pokud je to možné, měly by organizace propojit Kodex chování se svými organizačními hodnotami představenými v Modulu 1. To pomáhá dobrovolníkům uvědomit si, že etické chování je vyjádřením kultury organizace, a nikoli pouze dodržováním organizačních pravidel.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při představování vašeho kodexu chování zvažte:

- vysvětlit účel očekávaných způsobů chování;
- použít příklady z praxe k ilustraci etického rozhodování;
- podporovat diskusi, místo toho, abyste dobrovolníky pouze požádali o potvrzení, že s dokumentem souhlasí;
- posilovat očekávání v průběhu celého dobrovolnického působení;
- pravidelně revidovat Kodex chování.

Etické chování se posiluje každodenní praxí a pozitivním vedením.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera, který ukazuje, jak se očekávané chování zavádí během zaškolování dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ilustruje, jak se hodnoty organizace odrážejí v chování dobrovolníků.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Odráží to hodnoty vaší organizace?
- Je to napsáno jazykem, kterému dobrovolníci snadno rozumějí?
- Jsou očekávání vysvětlena na praktických příkladech?
- Jak tato očekávání posilujete po zaškolení?
- Podporuje kodex spíše pozitivní chování, než aby pouze zabraňoval chování negativnímu?

Podpůrné zdroje

Kodex chování dobrovolníků

Tento dokument může obsahovat:

- Hodnoty organizace
- Očekávané chování
- Profesionální hranice
- Komunikace založená na vzájemném respektu
- Inkluze a rovnost
- Hlášení problémů
- Ocenění dobrovolníků

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Hlavní body

Než přejdete k modulu 7, zvažte, zda vaše organizace:

✓ pozitivně podporuje etické chování;
✓ propojuje očekávané chování s hodnotami organizace;
✓ poskytuje dobrovolníkům praktické pokyny;
✓ podporuje uctivé a profesionální chování po celou dobu dobrovolnické činnosti.

Shrnutí modulu 6

Vytvoření bezpečného prostředí pro dobrovolnickou činnost vyžaduje více než jen zásady a postupy. Vyžaduje, aby dobrovolníci pochopili zásady, jimiž se řídí odpovědné chování, a roli, kterou hrají při ochraně sebe samých, organizace a lidí, kterým pomáhají.

Tím, že organizace představí své zásady, pravidla v oblasti zdraví a bezpečnosti, ochrany, důvěrnosti a etického chování praktickým a srozumitelným způsobem, pomáhají dobrovolníkům zahájit jejich činnost s důvěrou a zároveň podporují kulturu důvěry, odpovědnosti a respektu.

Než organizace přejdou k modulu 7, doporučujeme jim zkontrolovat, zda jejich materiály pro zaškolení pomáhají dobrovolníkům pochopit nejen to, jaká pravidla platí, ale také proč jsou důležitá a jak se uplatňují v každodenních situacích při dobrovolnické činnosti.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 7
Podpora a rozvoj dobrovolníků

Úvod do modulu

Účinný program zaškolení nekončí v okamžiku, kdy dobrovolníci zahájí svou činnost. Naopak, znamená začátek trvalého vztahu mezi organizací a jejími dobrovolníky. Dobrovolníci se během své cesty neustále učí. Rozvíjejí nové dovednosti, získávají sebevědomí, budují vztahy a často v průběhu času přebírají nové odpovědnosti. Organizace, které poskytují trvalou podporu, uznávají přínos dobrovolníků a vytvářejí příležitosti k učení, mají větší šanci udržet si angažované a motivované dobrovolníky.
Tento modul vybízí organizace, aby uvažovaly i nad rámec počátečního období zapracování. Zaměřuje se na vytváření prostředí, ve kterém se dobrovolníci cítí podporováni, oceňováni a povzbuzováni k tomu, aby se během své dobrovolnické činnosti dále rozvíjeli.
Místo toho, aby organizace vnímaly řízení dobrovolníků jako sérii administrativních úkolů, jsou vybízeny k tomu, aby jej chápaly jako nepřetržitý proces komunikace, učení a partnerství.
Na konci tohoto modulu budou organizace znát praktické způsoby, jak podporovat dobrovolníky po celou dobu jejich působení a zároveň posilovat jejich dlouhodobé zapojení a udržitelnost organizace.

Výstupy učení

Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- určit, jak lze dobrovolníky podporovat i po skončení úvodního zaškolení;
- nabízet příležitosti k učení a osobnímu rozvoji;
- uznávat a oceňovat přínos dobrovolníků;
- podporovat průběžnou komunikaci a zpětnou vazbu;
- zhodnotit, jak dobrovolníci opouštějí organizaci a jak s ní zůstávají i nadále v kontaktu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

7.1. Podpora dobrovolníků i po zaškolení

Ačkoli zaškolení poskytuje dobrovolníkům znalosti potřebné pro začátek, jakmile začnou s činností, často vyvstávají nové otázky. Trvalá podpora pomáhá dobrovolníkům budovat sebevědomí, řešit výzvy a cítit se jako cenění členové organizace.
Podpora může mít mnoho podob a měla by odrážet velikost a povahu organizace. Někteří dobrovolníci mohou během prvních týdnů potřebovat pravidelné vedení, zatímco jiným stačí občasné kontroly nebo příležitosti k diskusi o svých zkušenostech.
Organizacím se doporučuje vysvětlit, jak budou dobrovolníci i po dokončení zaškolovacího procesu nadále dostávat podporu.

Mezi příklady patří:

- pravidelné schůzky s koordinátory dobrovolníků;
- mentoring nebo systémy „buddy“;
- příležitosti klást otázky;
- setkání dobrovolníků a networkingové akce;
- průběžná komunikace a aktualizace;
- přístup k vzdělávacím zdrojům;
- individuální podpora v případě potřeby.

Cílem je ujistit dobrovolníky, že podpora nekončí po úvodním zaškolení, ale pokračuje po celou dobu jejich dobrovolnické činnosti.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při plánování průběžné podpory zvažte:

- naplánování pravidelných kontrol během prvních měsíců;
- vytvoření příležitostí pro sdílení zkušeností mezi dobrovolníky;
- povzbuzování zkušených dobrovolníků, aby podporovali nováčky;
- udržování pravidelné komunikace i v klidnějších obdobích;
- přizpůsobení podpory potřebám dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera popisující, jak dobrovolníci i po zaškolení nadále dostávají vedení a podporu.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera ilustrující mentoring, setkání dobrovolníků nebo následnou podporu.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Jakou podporu dostávají dobrovolníci po svém prvním dni?
- Jsou pravidelné kontroly součástí vašeho dobrovolnického programu?
- Kdo je zodpovědný za průběžnou podporu dobrovolníků?
- Jak dobrovolníci vědí, kam se obrátit o radu?
- Existují příležitosti, jak se dobrovolníci mohou navzájem propojit?

Podpůrné zdroje

Plán podpory dobrovolníků

Šablona může obsahovat:

- kontrolu v prvním týdnu;
- hodnocení po prvním měsíci;
- plán pravidelné komunikace;
- dohody o mentorování;
- klíčové kontaktní osoby;
- další možnosti podpory.

Hlavní body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:

✓ poskytuje průběžnou podporu i po skončení zaškolení;
✓ udržuje pravidelnou komunikaci s dobrovolníky;
✓ povzbuzuje dobrovolníky, aby v případě potřeby požádali o pomoc;
✓ vytváří příležitosti, aby dobrovolníci zůstali v kontaktu.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

7.2. Učení a osobní rozvoj

Dobrovolnictví nabízí více než jen příležitost přispět k smysluplné věci. Poskytuje také cenné příležitosti pro osobní růst, rozvoj dovedností a celoživotní učení.
Mnozí dobrovolníci si díky své dobrovolnické zkušenosti rozvíjejí komunikační dovednosti, schopnost týmové práce, vůdčí schopnosti, schopnost řešit problémy a větší sebevědomí. Uznání těchto příležitostí k učení je přínosem jak pro dobrovolníky, tak pro organizace. Zavedení vzdělávacích příležitostí již při zapojení dobrovolníků je povzbuzuje k tomu, aby vnímali dobrovolnictví jako cestu neustálého rozvoje, a nikoli pouze jako plnění úkolů.

Organizace mohou poskytovat například:

- úvodní školení;
- workshopy;
- mentoring;
- vzájemné učení;
- online vzdělávací zdroje;
- školení zaměřená na konkrétní projekty;
- příležitosti k vedení pro zkušené dobrovolníky.

Podpora dobrovolníků v reflexi toho, co se během své cesty učí, pomáhá posílit jejich motivaci a ukazuje širší hodnotu dobrovolnictví.

Doporučení pro osvědčené postupy

Zvažte:

- včasné zavedení příležitostí k učení;
- uznání dovedností získaných prostřednictvím dobrovolnictví;
- povzbuzovat dobrovolníky k objevování nových odpovědností;
- podporu individuálních vzdělávacích cílů;
- oslavování osobního rozvoje i úspěchů organizace.

Učení by mělo být vnímáno jako nepřetržitý proces, nikoli jako jednorázová činnost.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera ilustrující možnosti vzdělávání dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ukazuje, jak si dobrovolníci osvojují nové znalosti a dovednosti.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Jaké možnosti vzdělávání v současné době nabízíte?
- Mohli by dobrovolníci v průběhu času převzít nové odpovědnosti?
- Jak podporujete neustálé vzdělávání?
- Jak si dobrovolníci uvědomují, jaké dovednosti si osvojili?
- Mohly by být výsledky učení uznávány viditelněji?

Podpůrné zdroje

Plán vzdělávání dobrovolníků
Šablona může obsahovat:

- vzdělávací cíle;
- možnosti školení;
- nově získané dovednosti;
- zájmy v oblasti budoucího rozvoje;
- poznámky k reflexi.

Hlavní poznatky

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ podporuje neustálé vzdělávání;
✓ uznává rozvoj dobrovolníků;
✓ poskytuje příležitosti k novým zkušenostem;
✓ podporuje dobrovolníky při rozvíjení nových dovedností.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

7.3. Uznání přínosu dobrovolníků

Uznání je jedním z nejvýznamnějších způsobů, jakými může organizace projevit vděčnost svým dobrovolníkům. Pocit, že je člověk oceňován, posiluje motivaci, podporuje dlouhodobé zapojení a upevňuje pozitivní vztah mezi dobrovolníky a organizací.
Uznání nemusí vždy vyžadovat formální ocenění nebo velkolepé oslavy. Často mají největší dopad jednoduché a upřímné projevy uznání.

Mezi příklady patří:

- pravidelné děkování;
- uznání úspěchů během schůzek;
- oslavování milníků v činnosti dobrovolníků;
- vydávání certifikátů nebo doporučení;
- sdílení příběhů dobrovolníků;
- uznávání příspěvků prostřednictvím zpravodajů nebo sociálních médií;
- zvaní dobrovolníků na akce organizace.

Ocenění by mělo odrážet kulturu organizace a mělo by být pro dobrovolníky smysluplné.

Doporučení pro osvědčené postupy

Při oceňování dobrovolníků zvažte:

- oslavit úspěchy jednotlivců i celého týmu;
- ocenit nejen výsledky, ale i vynaložené úsilí;
- zajistit, aby ocenění bylo inkluzivní a konzistentní;
- zeptat se dobrovolníků, jakým způsobem si přejí být oceněni;
- vytvářet pravidelné příležitosti k oslavě úspěchů.

Ocenění by se mělo stát součástí organizační kultury, nikoli pouze příležitostnou událostí.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera demonstrující postupy v oblasti uznání dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera, který ilustruje, jak se oslavují úspěchy dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Jak dobrovolníci vědí, že je jejich přínos oceňován?
- Je uznání součástí každodenní firemní kultury?
- Jsou úspěchy pravidelně oslavovány?
- Mohli by být dobrovolníci oceňováni smysluplnějšími způsoby?
- Cítí se dobrovolníci oceněni bez ohledu na velikost svého příspěvku?

Podpůrné zdroje

Nápady na ocenění dobrovolníků
Vytvořte seznam aktivit k ocenění vhodných pro vaši organizaci, od neformálního vyjádření uznání až po každoroční akce k ocenění.

Klíčové body

Než budete pokračovat, zvažte, zda vaše organizace:
✓ pravidelně oceňuje přínos dobrovolníků;
✓ oslavuje úspěchy;
✓ podporuje kulturu uznání;
✓ podporuje dlouhodobé zapojení dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

7.4. Přezkoumání a zlepšování vašeho dobrovolnického programu

Dobrovolnické programy by se měly neustále vyvíjet v souladu s růstem organizací a měnícími se potřebami dobrovolníků. Pravidelné hodnocení pomáhá organizacím identifikovat, co funguje dobře, kde je třeba provést zlepšení a jak lze zkušenosti dobrovolníků v průběhu času posílit.
Dobrovolníci poskytují cenné postřehy, protože proces zapojení zažívají na vlastní kůži. Vyzývání k poskytování zpětné vazby a pravidelné vyhodnocování zkušeností dobrovolníků podporuje neustálé zlepšování a dokazuje, že názory dobrovolníků jsou ceněny.

Organizace mohou přezkoumat:

- materiály pro zapracování;
- spokojenost dobrovolníků;
- komunikační procesy;
- možnosti vzdělávání;
- udržení dobrovolníků;
- aktivity zaměřené na uznání;
- celková zkušenost dobrovolníků.

Neustálé zlepšování pomáhá organizacím zachovat si schopnost reagovat a zajišťuje, že proces zapracování bude i nadále odpovídat potřebám budoucích dobrovolníků.

Doporučení pro osvědčené postupy

Zvažte:

- pravidelné shromažďování zpětné vazby od dobrovolníků;
- každoročně provádět revizi procesu zapracování;
- zapojení dobrovolníků do zlepšování;
- aktualizovat zdroje v souladu s vývojem organizace;
- sdílení zlepšení s dobrovolníky.

Prezentace partnerů

Gemeinsam Leben und Lernen (Německo)
Příklad partnera popisující, jak zpětná vazba od dobrovolníků přispívá ke zlepšování programu.

Dobrovolnické centrum (Česká republika)
Příklad partnera ilustrující průběžné přezkoumávání postupů v práci s dobrovolníky.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Jak hodnotíte svůj dobrovolnický program?
- Kdy proběhlo poslední přezkoumání vašeho procesu zapracování nových dobrovolníků?
- Jakou zpětnou vazbu poskytli dobrovolníci?
- Jaká vylepšení by bylo možné zavést?
- Jak měříte úspěšnost svého programu pro nové dobrovolníky?

Podpůrné zdroje

Kontrolní seznam pro hodnocení programu pro dobrovolníky
Zahrňte:

- hodnocení zapracování;
- zpětnou vazbu dobrovolníků;
- příležitosti k učení;
- komunikace;
- uznání;
- udržení zaměstnanců;
- opatření ke zlepšení.

Klíčové poznatky

Než přejdete k závěrečnému modulu, zvažte, zda vaše organizace:
✓ podporuje dobrovolníky po celou dobu jejich působení;
✓ podporuje učení a rozvoj;
✓ oceňuje přínos dobrovolníků;
✓ pravidelně vyhodnocuje a zlepšuje svůj program pro dobrovolníky.

Shrnutí modulu 7

Začlenění dobrovolníků je pouze začátkem úspěšné dobrovolnické zkušenosti. Organizace, které dobrovolníky nadále podporují, rozvíjejí a oceňují, budují silnější vztahy, zvyšují spokojenost dobrovolníků a posilují jejich dlouhodobé zapojení.
Investováním do průběžného učení, smysluplného uznání a neustálého zlepšování posilují organizace nejen zážitek dobrovolníků, ale také svou vlastní schopnost naplňovat své poslání.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**
Spolufinancováno Evropskou unií

MODUL 8

Jak proměnit zaškolení dobrovolníků v e-learningový kurz

Úvod do modulu

V průběhu této příručky jste si osvojili základní stavební kameny efektivního programu zapojení dobrovolníků. Zamysleli jste se nad identitou vaší organizace, jejími hodnotami, rolemi dobrovolníků, komunikačními postupy, politikami a dlouhodobou podporou dobrovolníků.

Dalším krokem je přeměna tohoto obsahu na poutavý e-learningový zážitek.

E-learning je více než jen převedení stávajících dokumentů na online platformu. Efektivní digitální učení prezentuje informace v přehledných částech, podporuje interakci a umožňuje dobrovolníkům učit se vlastním tempem. Organizacím také poskytuje jednotný proces zaškolování, který lze kdykoli aktualizovat, znovu použít a k němuž lze kdykoli přistupovat.

Tento modul představuje praktické pokyny pro převedení vašich materiálů pro zaškolení do poutavého e-learningového kurzu. Namísto zaměření na konkrétní vzdělávací platformu představuje zásady, které lze aplikovat na většinu systémů pro správu výuky (LMS) a digitálních vzdělávacích prostředí.

Na konci tohoto modulu budou mít organizace jasný plán pro vývoj vlastního e-learningového programu pro zaškolování dobrovolníků.

Výstupy učení

Po absolvování tohoto modulu budou organizace schopny:

- uspořádat obsah pro zaškolení do logických vzdělávacích modulů;
- určit vhodné vzdělávací aktivity pro různé typy obsahu;
- vytvářet poutavé digitální vzdělávací zážitky;
- efektivně kombinovat text, vizuální prvky a interaktivní prvky;
- vytvářet smysluplné reflexní aktivity a testy znalostí;
- připravit svůj úvodní program pro dlouhodobé používání a neustálé zlepšování.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

8.1. Příprava obsahu – sestavení e-learningového kurzu

Než spustíte e-learningovou platformu, zkontrolujte veškerý obsah, který jste vytvořili v modulech 1–7.

Místo otázky:
„Co bychom měli nahrát?“,

zeptejte se:
„Co by měl dobrovolník vědět jako první?“

Úspěšný e-learning sleduje cestu studenta.
Každý výukový modul by měl přirozeně navazovat na ten předchozí.

Například:

Modul 1
Kdo jsme?
↓
Modul 2
S kým budu pracovat?
↓
Modul 3
Jaká je moje role?
↓
Modul 4
Co budu dělat?
↓
Modul 5
Jak spolupracujeme?
↓
Modul 6
Jak pracujeme bezpečně?
↓
Modul 7
Jak budu pokračovat ve vzdělávání?
Než začnete navrhovat jednotlivé lekce, uspořádejte si stávající obsah.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Doporučení pro osvědčené postupy

Než začnete vytvářet svůj e-learningový kurz, zkontrolujte, zda váš obsah:

✓ je logicky uspořádán;
✓ neobsahuje duplicity;
✓ používá jednotný jazyk;
✓ odráží hodnoty vaší organizace;
✓ je určen spíše pro dobrovolníky než pro interní zaměstnance.

Zvažte pro svou organizaci

Zeptejte se sami sebe:

- Které informace musí vyplnit každý dobrovolník?
- Který obsah je volitelný?
- Daly by se některé témata seskupit dohromady?
- Je vzdělávací proces logický?
- Pochopil by nový dobrovolník tento postup?

Výběr správných digitálních nástrojů

Poselství by mělo znít:
K vytvoření profesionálního kurzu pro zaškolení dobrovolníků nepotřebujete drahý software. K dispozici je mnoho cenově dostupných nebo bezplatných nástrojů určených přímo pro nevládní organizace a malé organizace. Stačí je požádat o slevu pro nevládní organizace!

Výběr správné digitální platformy

Vytvoření e-learningového kurzu

Jedním z prvních rozhodnutí při tvorbě e-learningového kurzu je výběr platformy, která nejlépe vyhovuje potřebám vaší organizace.
Neexistuje jediná „nejlepší“ platforma. Správná volba závisí na vašem rozpočtu, technických znalostech, počtu dobrovolníků, požadavcích na vícejazyčnost a na tom, jaký zážitek z učení chcete vytvořit.
Mnoho poskytovatelů nabízí neziskovým organizacím slevy nebo bezplatné tarify vhodné pro menší organizace. Než se rozhodnete, porovnejte dostupné funkce a zvažte jak své současné, tak budoucí potřeby.
Následující příklady ilustrují běžně používané platformy, které mohou podporovat zapojení dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Thinkific

Nejvhodnější pro:
Malé a střední organizace, které hledají profesionální systém pro správu vzdělávání (LMS) bez nutnosti technických znalostí.

Silné stránky

- Snadný nástroj pro tvorbu kurzů
- Certifikáty
- Kvízy
- Hostování videí
- Sledování pokroku studentů
- Optimalizace pro mobilní zařízení
- Funkce komunity
- K dispozici slevy pro neziskové organizace

Co je třeba zvážit

- Některé pokročilé funkce vyžadují placené tarify.
- Před registrací si zkontrolujte aktuální ceny pro neziskové organizace a podmínky způsobilosti.

Vhodné pro:
Organizace, které hledají komplexní platformu pro zapojení dobrovolníků.

Genially

Nejvhodnější pro:
Vytváření interaktivních a vizuálně poutavých vzdělávacích zážitků.

Silné stránky

- Interaktivní prezentace
- Obrázky s interaktivními prvky
- Únikové hry
- Interaktivní scénáře
- Infografiky
- Gamifikace
- Vynikající vizuální design

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Úvahy

- Doplňuje systém LMS, nenahrazuje ho.
- Nejlépe se hodí pro interaktivní výukové objekty.

Vhodné pro:

Zajistí, aby byl proces zapracování nových zaměstnanců poutavější a interaktivnější.

TalentLMS

Nejvhodnější pro:

Organizace, které hledají intuitivní LMS s minimálními nároky na nastavení.

Silné stránky

- Snadné použití
- Vzdělávací cesty
- Certifikáty
- Hodnocení
- Mobilní aplikace
- Sledování pokroku
- K dispozici jsou ceny pro neziskové organizace

Co je třeba zvážit

- Některé funkce jsou k dispozici pouze v dražších tarifech.

Vhodné pro:

Rostoucí neziskové organizace s pravidelným přijímáním dobrovolníků.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

LearnWorlds

Nejvhodnější pro:
Organizace, které chtějí vysoce interaktivní vzdělávací zážitek.

Silné stránky

- Interaktivní videa
- Digitální certifikáty
- Hodnocení
- Komunity
- Podpora SCORM
- Vynikající uživatelský zážitek

Co je třeba zvážit

- Je pokročilejší, než mnoho organizací potřebuje.
- Vyžaduje delší dobu na osvojení.

Vhodné pro:
Organizace, které plánují rozšířit digitální vzdělávání i mimo rámec zaškolování dobrovolníků.

Výběr správného řešení

Při porovnávání platforem zvažte následující otázky:

- Odpovídá platforma velikosti naší organizace?
- Je cenově dostupná v rámci našeho rozpočtu?
- Podporuje naše preferované jazyky?
- Mají k němu dobrovolníci přístup z mobilních zařízení?
- Nabízí kvízy a certifikáty?
- Je pokrok studentů viditelný pro administrátory?
- Je k dispozici technická podpora?
- Může platforma růst společně s naší organizací?

Nezapomeňte, že samotná platforma ještě nezaručuje kvalitní vzdělávací zážitek. Dobře strukturovaný obsah, smysluplná interakce a design zaměřený na studenta zůstávají nejdůležitějšími složkami efektivního programu pro zapracování nových zaměstnanců.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Praktické návrhy:

Příklady e-learningu:

Odkazy na zdroje:

1. Návrh vaší vzdělávací cesty

- vzdělávací cesty
- struktura modulů
- průběh lekce
- odhadovaná délka trvání
- povinný vs. volitelný obsah

2. Tvorba poutavého vzdělávacího obsahu

Místo pouhého nahrávání souborů PDF ukažte organizacím, jak kombinovat:

- uvítací videa;
- krátké textové úseky;
- materiály ke stažení;
- skutečné příběhy dobrovolníků;
- infografiky;
- fotografie;
- scénáře;
- animace (jsou-li k dispozici).

3. Výběr vhodných vzdělávacích aktivit

Pomozte organizacím rozhodnout, kdy použít:

- otázky k zamyšlení;
- scénáře;
- párovací cvičení;
- testy znalostí;
- pracovní listy ke stažení;
- podněty k diskusi;
- krátké úkoly.

4. Hodnocení učení

Obsah:

- formativní vs. sumativní hodnocení;
- testy k modulům;
- kritéria pro dokončení;

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

- osvědčení o absolvování;
- sebehodnocení.

5. Návrh s ohledem na přístupnost

Tato část by měla být jednou z nejdůležitějších, protože ji mnoho nevládních organizací opomíjí.
Témata:

- srozumitelný jazyk;
- přehledné rozvržení;
- titulky k videím;
- alternativní text k obrázkům;
- design přizpůsobený pro mobilní zařízení;
- inkluzivní příklady;
- zohlednění vícejazyčnosti.

6. Údržba kurzu

Pomozte organizacím vypracovat plán údržby.
Otázky jako:

- Kdo aktualizuje obsah?
- Jak často?
- Co se stane, když dojde ke změně zásad?
- Jak se zohledňuje zpětná vazba od dobrovolníků?
- Jak se přidávají nové zdroje?

Doporučení akčního plánu

Váš plán implementace
Krok 1 – Projděte si moduly 1–7.
Krok 2 – Dokončete obsah pro zapracování nových členů.
Krok 3 – Shromážděte podpůrné zdroje.
Krok 4 – Nahrajte uvítací videa.
Krok 5 – Vytvořte svůj e-learningový kurz.
Krok 6 – Otestujte kurz na malé skupině dobrovolníků.
Krok 7 – Shromážděte zpětnou vazbu a proveďte vylepšení.
Krok 8 – Spusťte svůj program pro zapracování dobrovolníků.

Hlavní poznatky

✓ Dobře strukturovaný kurz se snáze absolvuje,
✓ snáze se aktualizuje a
✓ je pro dobrovolníky poutavější.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií

Annex:

Srovnání systémů LMS

Criteria	LearnWorlds	Thinkific	Teachable	Paradiso
multi-language support	Yes - Admin interface in multiple languages (e.g., Portuguese, French, Spanish, German).	No.	Yes - Automates subtitles and translations.	Yes - Multi-language support 120 Languages
responsiveness for mobile devices	Yes - Fully responsive design for mobile devices.	Yes - Mobile responsive.	Yes - Mobile responsive design and access.	Yes - integrated Mobile app with offline access.
minimum of 3 admin accounts / roles with full rights for each country	Yes - Supports multiple admin roles with customizable permissions, including country-specific.	Maybe - Unlimited roles and permissions.	Yes - Multiple staff accounts with roles (owner, author, etc.).	Yes - Group admin roles, flexible controls.
unlimited users (or high numbers)	Yes - Unlimited users on higher plans.	Yes - Unlimited students.	Yes - Unlimited students.	Yes - Unlimited users.
user management: ability to add, manage,and assign roles to users	Yes - Advanced user management with roles, tags, and bulk actions.	Yes - Unlimited roles and permissions.	Yes - Student management, bulk import.	Yes - User and group management at scale.
intuitive content creation tools (e.g. built-in-templates, Website builders, AI Course editor)	Yes - AI assistant, templates, interactive content library.	Yes - AI-powered creation, unlimited websites/landing pages.	Yes - AI for outlines/quizzes, course builder.	Yes - Create custom courses, immersive learning.
gamification features (quizzes, surveys, personalised training paths)	Yes - Quizzes/forms, personalized paths with tags.	Maybe - Customized learning paths, quizzes.	Yes - In-depth quizzes, certificates, compliance.	Yes - Gamified courses, progress reports.
progress tracking (e.g. scoring)	Yes - Advanced insights on engagement/scoring.	Yes - Tracks student engagement/scoring.	Yes - Lecture views, quiz results, completion rates.	Yes - Tracking progress, analytics.
ability to create both public and restricted courses	Yes - Public/private visibility, free/paid.	Yes - Public and private courses.	Yes - Public sales pages, restricted access courses.	Yes - Custom and assigned courses.
user friendly and intutive registration for users	Yes - Easy signup and enrollment.	Yes - Simple registration.	Yes - Easy enrollment.	Yes - Easy access.
visual identity (does it look nice)	Yes - Customizable player; intuitive interface per testimonials.	Yes - Modern, customizable design.	Yes - Visually appealing, customizable themes.	Yes - User-friendly interface.
communication options with users	Yes - Personalized emails, live sessions, discussions.	Yes - Emails, discussions.	Yes - Notifications, comments.	Yes - Communication with instructors.
community space (e.g. user can meet, exchange infos	Yes - Social activities, discussions, meetings.	Yes - Online communities.	Yes - Built-in community integration.	Yes - Build active community, peer interaction.
protection of user data	Yes - GDPR compliant, data protection features.	Yes - Data security compliant.	Yes - GDPR compliant.	Yes - Privacy practices.
nice to have: ability to integrate content from other platforms	Yes - Sync content, Cloud uploads, SCORM, YouTube.	Maybe - SCORM-compliant, integrations.	Yes - Zapier, thousands of integrations.	Yes - Integrations with LMS/LXP.
customizer options (e.g. own optics)	Yes - Custom player, pathways, branding.	Yes - Custom websites/domains, branding.	Yes - Custom themes, branding.	Yes - White labeling, customization.
Monetarisation options/ easy payment options	Yes - Bundles, subscriptions, coupons.	Yes - TCommerce with payments, upsells, taxes.	Yes - Flexible payments, upsells, affiliates.	Yes - Free for NGOs
quick and uncomplicated customer support	Yes - Fast, responsive per testimonials.	Yes - Onboarding, problem resolution, G2 award.	Yes - Strategies, events, guides.	Yes - Support channels.
training / learning options about the LMS platform	Yes - Academy and resources.	Yes - Academy, webinars.	Yes - Teachable:u, events, guides, webinars.	Yes - Help center.
pricing, prize categories	Starter: $29/mo; Pro: $99/mo; Learning Center: $299/mo; High Volume: Custom.	Free: $0; Basic: $49/mo; Start: $99/mo; Grow: $199/mo.	Free: $0 (fees); Starter: $39/mo; Pro: $119/mo; Business: Custom.	Free for NGOs
deducation for NGOs possible	Yes - Up to 32% discount.	Yes - Discounted plans.	No (not mentioned).	Yes - Free Nonprofit Plan.
Reach (how many are using it already)	4.5K customers.	35K+ customers; 35,856 live stores.	29,987 live stores.	79M+ users.

Spolufinancováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost. **2025-1-CZ01-KA210-ADU-000349772**

Spolufinancováno Evropskou unií