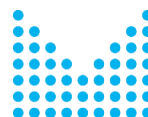




Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

**Rozvoj dobrovolnictví v ČR**

**Doporučený obsah vzdělávání  
pracovníků dobrovolnických  
center, dobrovolnických  
organizací a školení  
dobrovolníků**

**Verze 1.0**

Dokument Doporučený obsah vzdělávání pracovníků dobrovolnických center, dobrovolnických organizací a školení dobrovolníků je zpracován v rámci veřejné zakázky „Zabezpečení klíčových výstupů projektu II - Rozvoj dobrovolnictví v ČR“, na základě pilotního vzorového školení koordinátorů dobrovolníků a dobrovolníků v rámci veřejné zakázky „Zabezpečení klíčových výstupů projektu II - Rozvoj dobrovolnictví v ČR“, která je realizována v rámci projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“ (dále jen Rozvoj dobrovolnictví v ČR), (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_029/0003724) spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

**Zadavatel:**

Česká republika – Ministerstvo vnitra

**Zpracovatel:**

Dokument zpracoval vědecko-výzkumný ústav:

**ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.**

Moravská 758/95, 700 30 Ostrava-Hrabůvka, <http://accendo.cz/>

**Autorský tým:**

Doc. Ing. Lubor Hruška, Ph.D.

PhDr. Andrea Hrušková

a další

**Recenzováno odborně-věcným realizačním týmem projektu Rozvoj dobrovolnictví v ČR:**

Mgr. Nataša Diatková

JUDr. Hana Frištenská

Mgr. Jitka Matoušková

Mgr. Linda Obrtelová

**Zpracováno ke dni 15. 03. 2022**

Citační vzor: HRUŠKA, L. a kol. Doporučený obsah vzdělávání pracovníků dobrovolnických center, dobrovolnických organizací a školení dobrovolníků. Ostrava: ACCENDO, 2022.

# Obsah

Předmluva .....	5
Slovníček pojmů .....	6
Abstrakt .....	12
Abstract .....	12
1 Úvod .....	13
2 Doporučený obsah vzdělávání pro koordinátory dobrovolníků .....	16
2.1 Základní doporučení ke kurzu koordinátor dobrovolníků .....	17
2.1.1 Kompetenční matice .....	18
2.1.2 Výukové metody a cíle vzdělávání .....	36
2.1.3 Doporučený obsah kurzu koordinátorů dobrovolníků .....	37
2.2 Výstupy z evaluace pilotního kurzu koordinátor dobrovolníků v projektu Rozvoj dobrovolnictví v ČR .....	50
2.2.1 Školící metody .....	52
2.2.2 Rozsah kurzu .....	53
2.2.3 Obsah kurzu .....	55
2.2.4 Odborná úroveň zajištění kurzu .....	58
2.2.5 Propojení teoretické a praktické části .....	59
2.2.6 Dostupnost školení .....	59
3 Doporučený obsah školení pro dobrovolníky .....	61
3.1 Základní doporučení ke školení dobrovolníků .....	61
3.1.1 Kompetenční matice .....	61
3.1.2 Výukové metody a cíle vzdělávání .....	77
3.1.3 Doporučený obsah a forma školení .....	77
3.2 Výstupy z evaluace pilotního školení dobrovolníků v projektu Rozvoj dobrovolnictví v ČR .....	81
3.2.1 Školící metody .....	83

3.2.2	Rozsah kurzu.....	84
3.2.3	Obsah kurzu .....	84
3.2.4	Odborná úroveň zajištění kurzu .....	87
3.2.5	Propojení teoretické a praktické části .....	87
3.2.6	Dostupnost školení .....	87
4	Supervize.....	88
5	Závěr.....	89
	Seznam zkratk.....	90
	Seznam použité literatury .....	91
	Seznam tabulek.....	92

## **Předmluva**

Vzdělávání koordinátorů dobrovolníků, kontaktních osob v tzv. přijímajících organizacích, dalších zaměstnanců dobrovolnických organizací i samotných dobrovolníků je důležitou součástí kvalitní dobrovolnické služby každé dobrovolnické aktivity.

V současnosti je nabízeno několik ucelených kurzů, které propojují praktické poznatky s praxí. Témata kurzů jsou rozmanitá a vychází z dobré praxe organizací, které s dobrovolníky pracují anebo přijímají jejich pomoc.

Tato publikace nabízí další ucelený souhrn informací, který reaguje na aktuální potřebu stále prohlubujícího se vzdělávání uvedených cílových skupin. Ukazuje možná témata, cesty. Doporučuje oblasti vzdělávání, jejich rozsah a obsah. Obsahuje kompetenční matice každého jednotlivého doporučeného školícího modulu.

Publikace vznikla jako součást projektu Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center, reg. č.: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_029/0003724 a reaguje na pilotní školící kurzy pro koordinátory dobrovolníků a dobrovolníky tohoto projektu. Publikace kurzy vyhodnocuje a tato evaluace ukazuje další možnosti rozvoje vzdělávání v oblasti dobrovolnictví v České republice, a to v celé jeho šíři.

Nechte se inspirovat!

Mgr. Nataša Diatková

Odbor prevence kriminality Ministerstva vnitra

## Slovníček pojmů

Níže uvedené pojmy a jejich definice vychází z odborné literatury, legislativy a z praxe a slouží k orientaci v dokumentu.

Pojem	Výklad pojmu
Kompetence	Kompetence jsou definovány Evropskou komisí jako kombinace znalostí, dovedností a postojů odpovídajících kontextu. V roce 2006 přijal Evropský parlament doporučení o klíčových kompetencích pro celoživotní učení, v němž definoval kompetence, jež evropští občané potřebují pro osobní rozvoj, zaměstnanost, sociální začleňování a aktivní občanství, a které Rada Evropské unie v roce 2018 revidovala a nahradila novým aktualizovaným rámcem klíčových kompetencí pro celoživotní učení <sup>1</sup> .
Znalosti	Strukturovaný souhrn vzájemně souvisejících poznatků a zkušeností z určité oblasti nebo k nějakému účelu.
Dovednosti	Učením a praxí získaná dispozice ke správnému, kvalitnímu, rychlému a úspornému vykonávání určité činnosti vhodnou metodou.
Aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry:	Jedná se o aktivity/služby, které dobrovolnická centra poskytují dobrovolníkům i přijímajícím organizacím, tj. servis k zajištění dobrovolnictví (školení, pojištění, PR apod.).
Didaktický proces	Komplexní proces, který tvoří jednota působení (synergický efekt) vyučování a učení, včetně působení různých vnějších vlivů, jako je prostředí, organizace, zpětná vazba apod.

<sup>1</sup> LANDETE, B.M. a V. JOSHEVSKI. *Digital Approaches to Improving Key Competences: A COLLECTION OF TOOLS AND ACTIVITIES*. Reus, Spain, 2021. Dostupné také z: <https://www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/digital-approaches-to-improving-key-competences.3025/>

Pojem	Výklad pojmu
Didaktický princip	Obecný požadavek, kladený na proces výuky v souladu se stanovenými cíli a obsahem.
Dobrovolná činnost	Činnost vykonávaná dobrovolníkem v organizacích, zejména v nestátních neziskových organizacích, příspěvkových organizacích a organizačních složkách státu. Taktéž je možno sem zařadit neformální dobrovolnictví vykonávané v rámci neformálních vazeb, jako např. v sousedství, v komunitě. Je nutno poznamenat, že široká občanská veřejnost často pojmy dobrovolná činnost a dobrovolnická služba nerozlišuje. Běžně používané synonymum je dobrovolná práce.
Dobrovolnická činnost	Činnost vykonávaná dobrovolníkem dobrovolně v dobrovolnických centrech a dobrovolnických organizacích, nejedná se pouze o formální dobrovolnictví dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ale také o další dobrovolnickou činnost realizovanou mimo akreditované programy/projekty. Někdy je používáno synonymum dobrovolnická práce.
Dobrovolnická organizace	Jedná se o organizace zabývající se prací s dobrovolníky. Tento pojem zahrnuje jak přijímající organizace, tak vysílající organizace a další organizace, v nichž působí dobrovolníci. V ČR má dobrovolnická organizace často přívlástek dobrovolnické centrum, tyto pojmy bývají zaměňovány z důvodu nejasného vymezení. Dle pozorovaných objektivních kritérií lze pro rozlišení mezi dobrovolnickou organizací a dobrovolnickým centrem stanovit rozsah činností a počet oblastí, ve kterých dobrovolníci působí.

Pojem	Výklad pojmu
Dobrovolnická služba	Dobrovolnictví v akreditovaných programech nebo projektech dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). V zahraničí jsou termíny „dobrovolná služba“, „dobrovolnická služba“ a „dobrovolnictví“ považovány za synonyma.
Dobrovolnické centrum	V současné době je v ČR celoplošně užíván pojem dobrovolnické centrum, jímž se označují téměř všechny organizace zabývající se prací s dobrovolníky. Pojem označuje buď celou organizaci, nebo jen její část. V analýze je tento pojem uváděn u všech organizací, které se za dobrovolnická centra považují, a proto uvádějí tento pojem ve svých stanovách nebo na svých webových stránkách. Termín „dobrovolnické centrum“ není unifikován a každá organizace si jej používá dle svého uvážení. Toto vymezení není v rozporu se současnou legislativou, která tento pojem nevymezuje.
Dobrovolnictví	Dobrovolnictví je veřejně prospěšná činnost, která je vykonávána dobrovolníkem ze svobodné vůle, v jeho volném čase a bez nároku na odměnu nebo protislužbu.



Pojem	Výklad pojmu
Formální dobrovolnictví	Formální (organizované) dobrovolnictví znamená, že se dobrovolníci zapojí do dobrovolnictví prostřednictvím organizace (např. domov seniorů, nemocnice, ekologické hnutí, středisko volného času, knihovna), ať už si ji najdou sami nebo je jim doporučena nejbližším dobrovolnickým centrem. Dobrovolníci mají písemnou smlouvu nebo jsou členy těchto organizací (avšak vykonávají dobrovolnou činnost mimo povinnosti vyplývající z členství), mají pojištění a jsou proškolení <sup>2</sup> .

---

<sup>2</sup> *Formální dobrovolnictví se obvykle v zahraniční odborné literatuře vnímá jako dobrovolnictví vykonávané v rámci nebo prostřednictvím organizace, tedy včetně členského.*

Pojem	Výklad pojmu
Management dobrovolnictví	<p>Pod pojmem management dobrovolnictví se rozumí plánování, organizování, koordinování, hodnocení a oceňování činnosti dobrovolníků. Obsahuje zejména následující aktivity:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Výběr dobrovolníků a jejich přiřazení k vhodné činnosti</li> <li>2. Popis dobrovolnických činností, jejich práv a povinností</li> <li>3. Ocenění dobrovolnické činnosti</li> <li>4. Evaluace vlivu dobrovolnické činnosti na organizace využívající dobrovolníky</li> <li>5. Odborné školení dobrovolníků a vytváření příležitosti pro jejich další rozvoj</li> <li>6. Školení pro zaměstnance pracující s dobrovolníky</li> <li>7. Pravidelný sběr dat o výkonu dobrovolnické činnosti, vedení databáze</li> <li>8. Pravidelné supervize, setkávání a komunikace s dobrovolníky</li> <li>9. Uzavírání pojištění odpovědnosti pro ochranu dobrovolníků.</li> </ol>
Metoda vzdělávání	<p>Cílevědomý, koordinovaný a záměrný postup, kterým se dle andragogických a didaktických přístupů realizuje výukový proces, zaměřený na dosažení konkrétního cíle.</p>

Pojem	Výklad pojmu
Neformální dobrovolnictví	Neformální znamená, že jednotlivec poskytne neplacenou službu lidem, kteří s ním nejsou příbuzní. Rovněž zde patří i dobrovolné a svobodné podílení se na rozvoji komunity, péče o životní prostředí, zachování kulturního a přírodního dědictví, které nespadá pod formální dobrovolnictví. Při ústní domluvě dojde k uzavření ústní občanskoprávní smlouvy o dobrovolné výpomoci. I nový občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. (NOZ), s takovou smluvní formou počítá.
Vykonávané dobrovolnické aktivity/služby	Jedná se o aktivity/služby, které by měla dobrovolnická organizace vykonat, aby uspokojila poptávku po dobrovolnictví v jednotlivých oblastech (například předčítání, procházky, doučování, sázení stromů).
Vzdělávací potřeba	Člověkem pociťovaný a jasně vyjádřený nedostatek informací, znalostí nebo dovedností.
Výukový/vzdělávací cíl	Cílem vzdělávání je zamýšlená změna studujícího, které má být dosaženo, když studující vzděláváním projde <sup>3</sup> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kognitivní vzdělávací cíle (poznávací cíle) zahrnují osvojování vědomostí a intelektových dovedností.</li> <li>• Afektivní vzdělávací cíle (výchové cíle; postoje a emocionální) zahrnují osvojování postojů, vytváření hodnotové orientace.</li> <li>• Psychomotorické vzdělávací cíle (výcvikové cíle) zahrnují osvojování psychomotorických dovedností.</li> </ul>

<sup>3</sup> MECHLOVÁ, Erika. *Tvorba e-learningových kurzů pro technické obory*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2006. ISBN 80-248-1165-0.

## **Abstrakt**

Doporučený obsah vzdělávání koordinátorů dobrovolníků a školení dobrovolníků byl vytvořen na základě realizovaného pilotního vzdělávání s evaluací v rámci projektu „Rozvoj dobrovolnictví v ČR“ Ministerstva vnitra. Popsaný doporučený obsah vzdělávání pro koordinátory dobrovolníků i dobrovolníky je pomocným návodem v orientaci témat, metodiky i nástrojů školení při vzdělávání pracovníků dobrovolnických center a dobrovolnických organizací dále na vzdělávání koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob pro dobrovolníky a na školení samotných dobrovolníků. Dokument je jedním z možných doporučených typů vzdělávání výše uvedených cílových skupin.

## **Abstract**

Within the project "Development of volunteering in the Czech Republic" of the Ministry of the Interior, the recommended content of education of volunteer coordinators and training of volunteers was created based on the implemented pilot education with evaluation of its course. The described recommended content of training for volunteer coordinators and volunteers is an auxiliary guide in the orientation of topics, methodologies, and training tools in the training of volunteer centre staff and volunteer organizations, the training of volunteer coordinators and contact persons for volunteers and the training of volunteers themselves. The document is one of the possible recommended types of education of the above target groups.

# 1 Úvod

V rámci projektu „Rozvoj dobrovolnictví v ČR“ Ministerstva vnitra byl na základě realizovaného pilotního vzdělávání s evaluací jeho průběhu vytvořen tento doporučený obsah vzdělávání koordinátorů dobrovolníků a školení dobrovolníků. Pilotní vzdělávání proběhlo realizací dvou typů kurzů:

- První typ kurzů byl zaměřen na **vzdělávání pracovníků dobrovolnických center a dobrovolnických organizací dále na vzdělávání koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob pro dobrovolníky** (dále jen vzdělávání koordinátorů). Tento typ kurzů byl realizován v 5 bězích v rozsahu 7 školících dnů, tj. 42 hodin vyučování (po 60 minutách). Na teoretické vzdělávání v prvních 4 školících dnech navazovala 5. školící den povinná praktika účastníků, která spočívala ve školení dobrovolníků, kdy účastníci kurzu aktivně školili v tento den dobrovolníky v rozsahu 6 hodin vyučování. V následujících dvou dnech pokračovalo školení pod vedením schválených lektorů včetně zajištění zpětné vazby.
- Druhý typ kurzů byl zaměřen na **školení dobrovolníků** v rozsahu 18 hodin vyučování (po 60 minutách), tzn., 3 školící dny, z čehož 1. den vyučování byl zajištěn proškolenými koordinátory dobrovolníků (typ 1) jako jejich školící praxe. Proběhlo 5 běhů školení dobrovolníků.

Zajištění účastníků obou kurzů bylo provedeno ve spolupráci s regionálními dobrovolnickými centry (RDC) v jednotlivých krajích<sup>4</sup>, jejichž prostřednictvím byly rozeslány pozvánky na jednotlivé běhy vzdělávání koordinátorů a školení dobrovolníků obsahující mimo jiné podrobný harmonogram jednotlivých dnů vzdělávání, jejich termíny, kontaktní osoby a webový odkaz na online přihlašovací formulář.

Vzdělávací materiály byly schváleny Ministerstvem vnitra v dubnu 2021. Následně byly zaslány účastníkům vzdělávání vždy týden před prvním dnem vzdělávání, a to prostřednictvím sdíleného online úložiště na platformě Google disk. Materiály byly účastníkům předány v editovatelné formě, aby je mohli dále využívat při své

---

<sup>4</sup> V krajích, kde nepůsobí RDC (Královehradecký, Olomoucký a Vysočina), bylo rozeslání pozvánek zajištěno ve spolupráci s místními dobrovolnickými organizacemi.

dobrovolnické činnosti, což bylo pozitivně hodnoceno účastníky kurzů. Běhy 1 až 4 probíhaly v softwarovém nástroji MS Teams, pro 5. běh byla otestována platforma ZOOM, části 4. a 5. běhu byly i prezenčně.

Dokument se člení na dvě základní kapitoly:

- **Kapitola 2: Doporučený obsah vzdělávání pro pracovníky s dobrovolníky** (koordinátory dobrovolníků). Kapitola vychází z pilotního vzdělávání pracovníků dobrovolnických center a dobrovolnických organizací a bude využitelný i pro pracovníky z dalších organizací, které se zabývají dobrovolníky (vysílají, přijímají, organizují je); kromě doporučeného obsahu, časové dotace jsou uvedeny i výukové metod),
- **Kapitola 3: Doporučený obsah školení pro dobrovolníky.** Kapitola vychází z obsahu školení pro dobrovolníky včetně aplikovaných výukových metod.

**Dokument je sestaven jako doporučující materiál, který je určen pro inspiraci témat a metod při vzdělávání koordinátorů dobrovolníků, kontaktních osob i dobrovolníků. Dokument je jedním z možných doporučených typů vzdělávání výše uvedených cílových skupin, nejedná se o normativní dokument.**

### **Metodologické minimum**

Dokument je zaměřen na **neformální vzdělávání**, včetně všech nástrojů a metodologie. Termín neformální zde přitom neoznačuje absenci formalizovaných vstupů a výstupů či struktur, ale fakt, že vzdělávání tohoto typu není součástí formálního inerciálního vzdělávacího systému (školní soustavy, která je charakterizována zejména systémem formálních primárních, sekundárních a terciárních kvalifikací), nýbrž je součástí konceptu dalšího vzdělávání či obecněji celoživotního učení, které se odehrává zpravidla mimo systém formálních kvalifikací a má výrazný aspekt work-based learning. Pro neformální vzdělávání je však stále charakteristické vědomé předávání a přijímání systematizovaného učebního obsahu (což je atribut, který neformální vzdělávání odlišuje od informálního učení, jež je chápáno jako spontánní, nezáměrné, nestrukturované získávání znalostí a dovedností ve variabilních životních kontextech).

Metodologický přístup je cílen k jasně definovaným výsledkům učení, které lze definovat jako zaměření na výsledné znalosti, dovednosti a kompetence než na tradiční vzdělávací vstupy (zejm. kurikula, místo a čas realizace učení). Základem je jasná definice toho, co má pracovník koordinátor dobrovolníků a dobrovolník po absolvování vzdělávání/školení vědět, znát a umět. Zásadními prvky jsou pojmy znalosti, dovednosti a kompetence, kde „obecné kompetenční oblasti jsou tvořeny sadou kompetencí, které jsou dále definovány prostřednictvím příkladů výsledků učení, zejména znalostmi, dovednostmi a osobními postoji specifickými pro danou kompetenci.“

Při vytvoření kurzu podle tohoto dokumentu je nutné zohlednit dvě základní dimenze znalostí:

- Explicitní dimenze je ta část znalosti, kterou můžeme vyjádřit pomocí jazyka, písma, schématu, obrázku, matematické formule či digitálního záznamu.
- Tacitní znalost je soubor dovedností, zkušeností, intuice, pravidel, principů, mentálních modelů a osobních představ konkrétního člověka nebo skupiny lidí.

Pilotní ověření bylo zaměřeno na upřesnění specifikace vzdělávacích cílů, které jsou pro lektora zásadní a respektují dimenzi explicitních znalostí přenositelných pro další lektory. Tacitní znalosti mají vysoce osobní charakter svého nositele (lektora) a nelze je přenášet (příběhy, vztahy v příslušné komunitě posluchačů, praktikování znalostí). Je výsadou každého jednotlivého lektora si přizpůsobit podklady pro svůj kurz, i s využitím získaných prezentací v rámci pilotního kurzu.

## 2 Doporučený obsah vzdělávání pro koordinátory dobrovolníků

**Cílová skupina účastníků vzdělávání:** Pracovníci dobrovolnických center a dobrovolnických organizací, tj. koordinátoři dobrovolníků nebo tzv. kontaktní osoby pro dobrovolníky, kdy tato kontaktní osoba má kompetence, které má koordinátor dobrovolníků<sup>5</sup> (dle Národní soustavy kvalifikací), působící v rámci dobrovolnických center a dobrovolnických organizací včetně tzv. přijímacích organizací (dále budeme používat obecné označení koordinátoři).

### Obrázek 2.1: Kvalifikační standard koordinátor dobrovolníků



#### Koordinátor dobrovolníků (kód: 75-006-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy  
Skupina oborů: Pedagogika, učitelství a sociální péče (kód: 75)  
Týká se povolání: Koordinátor dobrovolníků  
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

#### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Analýza přínosu zapojení dobrovolníků	4
Tvorba struktury činností dobrovolníků v organizaci, určení jejich pravomocí a odpovědnosti za příslušné oblasti	4
Plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci	4
Aplikace managementu dobrovolnictví	5
Evaluační dobrovolnictví v organizaci	4
Zajišťování vícezdrojového financování organizace/projektu	4
Zajišťování marketingu a vztahů s veřejností	3
Individuální řízení dobrovolníků, jejich motivace, rozvoj a oceňování	5
Dodržování bezpečnosti a hygieny práce pro potřeby koordinátora dobrovolníků	4
Orientace v organizačních, administrativních a právních aspektech dobrovolnictví	4

Zdroj: Národní pedagogický institut, Národní soustava kvalifikací <https://www.narodnikvalifikace.cz/>  
Pozn.: Kvalifikační úroveň 1 (ZŠ) až 8 (VŠ-Ph.D.) Požadované kvalifikační úrovně 3. Střední vzdělání s výučním listem (tříleté obory); 4. Střední vzdělání s maturitní zkouškou; 5. není definováno školským zákonem, méně než VOŠ/VŠ-Bc.)

<sup>5</sup> Koordinátor dobrovolníků [online]. Národní pedagogický institut České republiky, 2019 [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: [https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-752-Koordinator\\_dobrovolniku/kvalifikacni-standard](https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-752-Koordinator_dobrovolniku/kvalifikacni-standard)



## 2.1 Základní doporučení ke kurzu koordinátor dobrovolníků

Kurz je vhodné realizovat ve dvou úrovních:

- Základní: Pro nové koordinátory dobrovolníků nebo kontaktní osoby pro dobrovolníky u přijímajících organizací
- Pokročilá: Osoby se zkušeností z práce v roli koordinátora dobrovolnictví

### Vstupní předpoklady účastníka pro kurz koordinátorů dobrovolníků

Minimální vstupní předpoklady u základní úrovně účastníka jsou:

- Ukončené středoškolské vzdělání
- Základní znalosti z oblasti dobrovolnictví

Minimální vstupní předpoklady u pokročilé úrovně účastníka jsou:

- Ukončené středoškolské vzdělání
- Základní znalosti z oblasti dobrovolnictví
- Praktická zkušenost z práce v roli koordinátora dobrovolnictví

### Profil absolventa kurzu pro kurz koordinátorů dobrovolníků

Absolvent by měl umět/být schopen:

- Charakterizovat základy dobrovolnické praxe
- Znat druhy dobrovolnické činnosti
- Znat silné a slabé stránky v dobrovolnictví
- Znat legislativní prostředí dobrovolnictví
- Znat základy komunikačních dovedností, etiky, etikety
- Orientovat se ve veřejné správě v ČR, znát její význam pro činnost dobrovolnických center, znát možnosti a omezení při spolupráci s ní
- Znat strategie veřejné správy týkající se dobrovolnictví ČR
- Znat postup při vytváření informační kampaně pro dané téma

## 2.1.1 Kompetenční matice

**Kompetenční matice** vychází z doporučeného obsahu vzdělávání ověřeného pilotáží a je strukturována podle následující logiky: **kompetenční oblasti**, které se skládají z jednotlivých **kompetencí** (včetně stručného popisu kompetence), které jsou definovány **příklady výsledků učení** (znalosti, dovednosti, postoje), které mají úroveň výsledků učení s vazbami na dvě úrovně školení (základní a pokročilá) dle cílové skupiny.

**Tabulka 2.1: Kompetenční oblasti ve vztahu k vzdělávacím potřebám**

Kompetenční oblast		Identifikovaná vzdělávací potřeba
<b>A</b>	ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ	Účastníci musí umět prezentovat nabídku dobrovolnické činnosti v jednotlivých oblastech pro zájemce o dobrovolnickou činnost, vysvětlit a uvést příklady rozdílu mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím.  Získat základní znalosti práce s dobrovolníky pro koordinátora dobrovolníků, které bude aktivně využívat 5. den při praktickém vzdělávání dobrovolníků a i ve své každodenní činnosti.
<b>B</b>	KOMUNIKAČNÍ, PREZENTAČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI	Koordinátoři samostatně mohou vést vzdělávání anebo prezentovat dobrovolnictví. Získané znalosti aplikují při praktické výuce dobrovolníků pod dohledem lektora.

Kompetenční oblast		Identifikovaná vzdělávací potřeba
<b>C</b>	STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ (infrastruktura dobrovolnictví, veřejná správa)	Pro rozvoj součinnosti dobrovolnických organizací/center s městy, kraji, ministerstvy, MAS je důležité, aby koordinátoři dobrovolníků znali prostředí, ve kterém se pohybují (tj. územní působnost, struktura a kompetence jednotlivých orgánů veřejné správy). Toto téma je vymezené i ve Strategii spolupráce veřejné správy s nestátními neziskovými organizacemi na léta 2021 až 2030 <sup>6</sup> , v rámci specifického cíle B: Podpora efektivního partnerství a spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru. U účastníků byla v této oblasti identifikována nízká počáteční znalost.
<b>D</b>	PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ	Koordinátoři dobrovolnictví musejí zvládat propagaci akcí, které pořádají včetně komunikace s medií, městy, krajem, MAS, podniky a dalším neziskovými organizacemi působící v území. Velká dobrovolnická centra, případně velké organizace jako je např. Charita, Diakonie, ADRA mají vlastní PR oddělení, které koordinátor dobrovolníku může využít, ale u menších organizací tato činnost závisí jen na nich.
<b>E</b>	MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ	Koordinátor dobrovolníku musí mít základní manažerské zkušenosti s řízením dobrovolníků, dobrovolnický akcí nebo i dlouhodobějších dobrovolnických projektů. Rovněž byla identifikována vzdělávací potřeba v oblasti znalosti týmové práce, vedení porad a osobního time managementu.

Zdroj: ACCENDO, 2022.

<sup>6</sup> Strategie spolupráce veřejné správy III. s nestátními neziskovými organizacemi na léta 2021 až 2030. Úřad vlády ČR, 2021. Dostupné také z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/dokumenty/Strategie\\_NNO\\_2021\\_2030.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/dokumenty/Strategie_NNO_2021_2030.pdf)

V kompetenční matici je zachyceno 5 širších kompetenčních oblastí, které dohromady obsahují 15 kompetencí, a z těchto kompetencí je každá definována prostřednictvím nejvýše 10 položek konkrétních znalostí, dovedností a postojů.

**Kompetenční matice je složená s kompetenčních karet:**

- Kompetenční oblast A ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ
  - Kompetenční karta A.1 Orientace v dobrovolnictví
  - Kompetenční karta A.2 Práce s dobrovolníky
  - Kompetenční karta A.3 Legislativní minimum pro koordinátory
  - Kompetenční karta A.4 Zajištění financování
- Kompetenční oblast B KOMUNIKAČNÍ, PREZENTAČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI
  - Kompetenční karta B.1 Etika, etiketa a jednání s lidmi
  - Kompetenční karta B.2 Prezentační a lektorské dovednosti
  - Kompetenční karta B.3 Online nástroje komunikace
- Kompetenční oblast C STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ
  - Kompetenční karta C.1 Dobrovolnická infrastruktura, vztahy v území a síťování
  - Kompetenční karta C.2 Orientace v oblasti státní správy a samosprávy
  - Kompetenční karta C.3 Strategické plánování
- Kompetenční oblast D PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ
  - Kompetenční karta D.1 Tvorba propagačních materiálů
  - Kompetenční karta D.2 Komunikační strategie
- Kompetenční oblast E MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ
  - Kompetenční karta E.1 Projektový management
  - Kompetenční karta E.2 Osobní a time management
  - Kompetenční karta E.3 Vedení pracovních jednání

## 2.1.1.1 Kompetenční karta A.1 Orientace v dobrovolnictví

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>A</b>	<b>Základy dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>A.1</b>	<b>Orientace v dobrovolnictví</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Umí prezentovat nabídku dobrovolnické činnosti v jednotlivých oblastech pro zájemce o dobrovolnickou činnost. Umí vysvětlit a uvést příklady rozdílu mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím. Získané základní znalosti bude účastník kurzu aktivně využívat 5. den při praktickém vzdělávání dobrovolníků a i ve své každodenní činnosti.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Znalost pojmů spojených s dobrovolnictvím	3	2
	Přístupy k dobrovolnictví (formální a neformální)	3	2
	Typy a oblasti činností v dobrovolnictví	3	2
<b>Dovednosti</b>	Umí prezentovat nabídku dobrovolnické činnosti v jednotlivých oblastech pro zájemce o dobrovolnickou činnost	3	2
	Umí vysvětlit a uvést příklady rozdílu mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.2 Kompetenční karta A.2 Práce s dobrovolníky

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>A</b>	<b>Základy dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>A.2</b>	<b>Práce s dobrovolníky</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Základní znalostní a dovednostní kompetence koordinátorů dobrovolníků jsou potřebné ve všech fázích práce s dobrovolníky, od jejich získání, přes proškolení, výběr vhodné činnosti, evidence docházky až po ukončení jejich činnosti.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Definice cílů práce s dobrovolníky	3	2
	Přístup ke klientovi	3	2
	Bezpečnost práce	3	2
	Příklady dobré (případně i špatné) praxe v dobrovolnictví	3	2
<b>Dovednosti</b>	Získávání dobrovolníků	3	2
	Výběr dobrovolníků	3	2
	Motivace dobrovolníků	3	2
	Příprava a koordinace dobrovolníků	3	2
	Ukončení spolupráce s dobrovolníkem	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 2.1.1.3 Kompetenční karta A.3 Legislativní minimum pro koordinátory

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>A</b>	<b>Základy dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>A.3</b>	<b>Legislativní minimum pro koordinátory</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalost základních legislativních norem v dobrovolnictví a dovednost je aplikovat, např. uzavřít smlouvu s dobrovolníkem a vysvětlit mu k tomu všechny náležitosti; připravit akreditaci dobrovolnických programů; vysvětlit rozdělení odpovědnosti a kompetencí v rámci vztahu dobrovolník -> vysílající organizace -> přijímající organizace -> dobrovolník.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR	3	3
	Legislativa upravující dobrovolnictví v EU	3	1
	Odpovědnosti, kompetence a pojištění dobrovolníků	3	3
	Typy pracovních poměrů	3	1
	Náležitosti při uzavírání pracovních smluv	3	1
	Náležitosti veřejných zakázek	3	1
<b>Dovednosti</b>	Příprava a uzavírání smlouvy s dobrovolníkem	3	2
	Příprava a uzavírání pracovní smlouvy	3	1
	Vypisování a administrace veřejných zakázek	2	1
	Akreditace dobrovolnických programů	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.4 Kompetenční karta A.4 Zajištění financování

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>A</b>	<b>Základy dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>A.1</b>	<b>Zajištění financování</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Zajistit čerpání z dostupných finančních zdrojů pro dobrovolnictví včetně využití Fundraisingu práce s firemními sponzory i individuálními dárci.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Finanční zdroje evropské a národní	3	2
	Finanční zdroje regionální (kraj) a lokální (města a MAS)	3	2
	Vícezdrojové financování (možnosti a limity)	3	2
<b>Dovednosti</b>	Čerpání z dostupných zdrojů pro dobrovolnictví	3	2
	Aktivní Fundraising a dlouhodobá práce s donátory	3	1

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*



## 2.1.1.5 Kompetenční karta B.1 Etika, etiketa a jednání s lidmi

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>B</b>	<b>Komunikační, prezentační a lektorské dovednosti</b>
<b>Kompetence</b>	<b>B.1</b>	<b>Etika, etiketa a jednání s lidmi</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Rozvinout znalosti a dovednosti společenské etiky a etikety při jednání a změnit postoj u účastníků, jedná se o podceňovanou kompetenci ze strany koordinátorů dobrovolníků.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Základy společenské etiky při jednání	3	3
	Základní pravidla při oficiálním společenském styku na národní a mezinárodní úrovni	3	2
	Etický kodex organizace	3	3
<b>Dovednosti</b>	Komunikační dovednosti	3	3
	Společenské jednání na národní a mezinárodní úrovni	3	2
<b>Postoje</b>	Změnit postoj k jednání u účastníků začleněním principů etiky a etikety do svého vystupování, zvýšit úroveň společenské komunikace pro práci s představiteli veřejné správy, politiky, donátory.	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.6 Kompetenční karta B.2 Prezentační a lektorské dovednosti

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>B</b>	<b>Komunikační, prezentační a lektorské dovednosti</b>
<b>Kompetence</b>	<b>B.2</b>	<b>Prezentační a lektorské dovednosti</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Schopnost identifikovat, porozumět, vyjádřit, vytvářet a interpretovat koncepty, pocity, fakta a názory v ústní i písemné formě pomocí vizuálních, zvukových a digitálních materiálů.	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Verbální a neverbální komunikace	3	3
	Jak reagovat na neférové komunikační útoky	3	2
	Techniky na odbourání stresu při vystupování	3	3
<b>Dovednosti</b>	Tvorba prezentace	3	3
	Rétorika/komunikace při školení dobrovolníků	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.7 Kompetenční karta B.3 Online nástroje komunikace

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>B</b>	<b>Komunikační, prezentační a lektorské dovednosti</b>
<b>Kompetence</b>	<b>B.3</b>	<b>Online nástroje komunikace a jejich použití</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Zahrnuje informační gramotnost, komunikaci a spolupráci, tvorbu digitálního obsahu, bezpečnost (včetně kompetencí souvisejících s kybernetickou bezpečností), schopnost vytvářet digitální učební prostory, schopnost vést vzdělávání v online prostředí, využívat sdílené uložení.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Obecný přehled o softwarových nástrojích pro komunikaci	3	3
	O dostupných digitálních zdrojích (např. prezenční a demonstrační videa)	3	2
<b>Dovednosti</b>	Pořádání videokonferencí včetně moderování a prezentace	3	3
	Využívání online pracovních prostorů	3	2
	Využívání sociálních sítí	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.8 Kompetenční karta C.1 Dobrovolnická infrastruktura, vztahy v území a síťování

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>C</b>	<b>STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ</b>
<b>Kompetence</b>	<b>C.1</b>	<b>Dobrovolnická infrastruktura, vztahy v území a síťování</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalost hierarchie dobrovolnické infrastruktury (evropská, národní, regionální a lokální). Role regionálního dobrovolnického centra a lokálních dobrovolnických center.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Vymezení činnosti lokálního dobrovolnického centra	3	3
	Role regionálního dobrovolnického centra	3	2
	Vztahy s aktéry v území (postupy a principy pro budování vztahů v území)	3	2
	Techniky a fáze síťování	3	2
	Platformy pro tvorbu sítí	3	2
<b>Dovednosti</b>	Využívání platform pro tvorbu sítí	3	2
	Identifikace aktérů v území a navázání formálních/neformálních vztahů včetně nastavení vhodné frekvence kontaktování	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.9 Kompetenční karta C.2 Orientace v oblasti státní správy a samosprávy

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>C</b>	<b>STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ</b>
<b>Kompetence</b>	<b>C.2</b>	<b>Orientace v oblasti státní správy a samosprávy</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalost hierarchie státní správy a samosprávy, územní působnost, struktura a kompetence jednotlivých orgánů veřejné správy. Možnosti a omezení zaměstnanců veřejné správy při spolupráci s NNO.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Hierarchická struktura státní správy a orgánů územní samosprávy	3	3
	Kompetence jednotlivých orgánů veřejné správy ve vazbě na dobrovolnictví	3	2
	Strategické dokumenty na národní úrovni vztahující se k dobrovolnictví	3	2
	Krajské koncepce/strategie vztahující se k dobrovolnictví	3	3
<b>Dovednosti</b>	Identifikace dotačních možností ve vazbě na krajské strategie	3	3
	Identifikovat vhodné osoby na obcích/krajích pro rozvoj aktivit dobrovolnictví a zvolit vhodný způsob komunikace (forma a obsah)	3	2
	Nastavení vhodné a účelné komunikace s městy, MAS, krajem, ministerstvem	3	2
	Zapojit představitele samosprávy do dobrovolnických aktivit a jejich propagace	3	1

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.10 Kompetenční karta C.3 Strategické plánování

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>C</b>	<b>STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ)</b>
<b>Kompetence</b>	<b>C.3</b>	<b>Strategické plánování</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalost a dovednosti pro tvorbu strategií/koncepcí rozvoje dobrovolnictví v území.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Obecné zásady a principy tvorby strategií/koncepcí	3	3
	Přípravná část tvorby strategie a nastavení způsobu zpracování	3	2
	Analytická část včetně metod průzkumů v území	3	3
	Strategická část (struktura, definování vize, cílů a opatření)	3	3
	Implementace a schvalovací procesy	3	1
	Akční plán	3	3
<b>Dovednosti</b>	Průzkumy v území	3	2
	Vytvoření SWOT analýz	3	3
	Definice cílů a opatření	3	3
	Evaluace strategií a koncepcí	3	1
<b>Postoj</b>	Změna postoje ke strategickému plánování a řízení	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.11 Kompetenční karta D.1 Tvorba propagačních materiálů

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>D</b>	<b>Propagace dobrovolnictví v území</b>
<b>Kompetence</b>	<b>D.1</b>	<b>Tvorba propagačních materiálů</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalosti a dovednosti tvorby propagačních materiálů při propagaci akcí, uspořádání tiskové konferenci a příprava tiskové zprávy. Zásady při pořizování fotografií z akcí a jejich další využití (GDPR). Tvorba obsahu webových stránek a analýza jejich využití.	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Tištěné materiály	3	2
	Regionální tisk a televize (způsoby komunikace, uspořádání tiskové konference)	3	2
	Sociální sítě	3	2
	Marketing a management akcí	3	3
	Jak fotit a jak je možno s fotografiemi dále nakládat	3	2
	Fotobanky a databáze piktogramů k volnému použití	3	1
	Znalost možností analýzy využití webových stránek	3	1
<b>Dovednosti</b>	Stanovení cílové skupiny a využití vhodného média	3	3
	Plánování akce pro veřejnost	3	2
	Tvorba tiskové zprávy	3	1
	Tvorba propagačního letáku (práce Photopea, Canva)	3	1
	Využití propagačních kanálů města a krajů	3	2
	Tvorba obsahu webových stránek	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.12 Kompetenční karta D.2 Komunikační strategie

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>D</b>	<b>Propagace dobrovolnictví v území</b>
<b>Kompetence</b>	<b>D.2</b>	<b>Komunikační strategie</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalosti a dovednosti tvorby komunikační strategie pro dlouhodobou propagaci dobrovolnictví na regionální a lokální úrovni.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Metody a techniky budování vztahu s veřejností	3	2
	Nástroje a obsah komunikační strategie	3	2
	Komunikační strategie na internetu	3	3
	Příprava komunikační kampaně	2	1
<b>Dovednosti</b>	Definování komunikačních cílů	3	3
	Vymezení cílových skupin	3	2
	Výběr vhodných komunikačních kanálů	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*



### 2.1.1.13 Kompetenční karta E.1 Projektový management

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>E</b>	<b>Management v dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>E.1</b>	<b>Projektový management</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalosti a dovednosti spojené s tvorbou a řízením a ukončováním projektů v dobrovolnictví.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Příprava projektů	3	2
	Tvorba projektových týmu (týmové role)	3	2
	Řízení projektu	3	2
	Ukončování projektu (administrace a evaluace)	3	3
<b>Dovednosti</b>	Tvorba rozpočtu projektu (nacenění položek a rozsahu práce)	3	1
	Tvorba organizační struktury a popis projektových pozic (kompetencí)	3	1

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.14 Kompetenční karta E.2 Osobní a time management

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>E</b>	<b>Management v dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>E.2</b>	<b>Osobní a time management</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalosti a dovednosti pro zvládání stresu, organizaci času a plánování. Změna postoje účastníků při organizaci svého pracovního času a nastavení priorit, tak aby vhodně zkombinovali úkoly zaměstnavatele pramenící z častých složených úvazků koordinátorů dobrovolníků.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Principy zvládnání stresu	3	2
	Moderní metody organizace času (např. Getting Things Done, Pomodoro)	3	2
	Plánování priorit (např. ABC metoda, Paretova analýza)	2	1
<b>Dovednosti</b>	Aplikace metody "Getting Things Done"	3	1
	Techniky na odbourávání stresu	3	2
<b>Postoj</b>	Změna organizace svého pracovního času, nastavení priorit pro koordinátory dobrovolníků, tak aby vhodně zkombinovali úkoly zaměstnavatele pramenící ze složených úvazků	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.1.15 Kompetenční karta E.3 Vedení pracovních jednání

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>E</b>	<b>Management v dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>E.3</b>	<b>Vedení pracovních jednání</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalosti a dovednosti spojené s vedení pracovních jednání, řešení konfliktů a způsoby vyjednávání včetně činností po skončení porady a delegování úkolů.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Zásady přípravy a vedení porady	3	2
	Techniky řízení jednání nebo porady	3	3
	Typy účastníků porady	3	2
	Způsoby vyjednávání na poradách a řešení konfliktů	3	2
	Činnost po poradě	3	2
<b>Dovednosti</b>	Tvorba programu porady	3	1
	Tvorba zápisu a kontrola úkolů z porady	3	2
	Zapojit všechny členy porady do diskuze	3	2
	Pohovory při přijímání/propouštění dobrovolníků	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

## 2.1.2 Výukové metody a cíle vzdělávání

Pro vzdělávání jsou doporučeny následující výukové metody, které lze aplikovat i v online prostoru<sup>7</sup>:

- **Metody zaměřené na facilitaci:** Smyslem je podpora učebních aktivit a celého procesu učení účastníka. Jak sám název napovídá, lektor přebírá roli facilitátora, který má usnadnit proces učení a stavět zejména na zkušenostech samotných účastníků.
  - **Diskusní metody** – práce v malých skupinkách nad řešením problému např. tvorba letáku, společná tvorba prezentace.
- **Metody zaměřené na předávání informací:** Cílem výuky za použití těchto metod je předání „hotových“ vzdělávacích obsahů. Jedná se většinou o jednosměrný způsob komunikace ve výuce od lektora směrem k účastníkům, kteří jsou pasivními příjemci informací a obsahů. Tyto metody jsou vhodné pro předávání teoretických poznatků, objasňování nových pojmů, vysvětlování teorií a fungování principů.
  - **Metody slovní** – vyprávění, vysvětlování a přednáška.
  - **Metody názorně demonstrační** s využitím názorných a ilustračních videí (viz Denní harmonogramy kurzu koordinátorů dobrovolníků).
  - **Metody dovednostně praktické** pro aplikaci vědomostí na řešení praktických úkolů.

Obecné cíle vzdělání

- Rozvoji znalostí a praktických dovedností koordinátorů dobrovolníků dle níže uvedené kompetenční matice.
- Praktická cvičení, např. nácvik lektorských dovedností, prezentačních technik atd.
- Rozvoj manažerských dovedností, např. vedení porad, rovněž si otestují své schopnosti týmové práce.

---

<sup>7</sup> Podrobněji je tématu věnována pozornost v rámci publikace: HRUŠKA, L., a kol. *Nové přístupy v komunikaci a prezentaci. On-line prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví – zkušenosti a praxe.* Ostrava: ACCENDO, 2022.

### 2.1.3 Doporučený obsah kurzu koordinátorů dobrovolníků

**Obsah vzdělávání by měl zahrnovat alespoň tyto oblasti:** základní znalosti o dobrovolnictví, definování cílů v práci s dobrovolníky a s jejich koordinací a zapojením, motivace dobrovolníků a zásady jejich ochrany před vyhořením, projektový a časový management, komunikace, jednání s lidmi – osobní management, vztahy s veřejností, management akcí, síťování, fundraising, související legislativa, pojištění dobrovolníků.

Obsah vzdělávání může vycházet z existujících metodik některých NNO na profesionalizaci dobrovolnictví, management dobrovolnictví apod. nebo jiných relevantních školení NNO, která zvýší kompetence účastníků směrem k jejich profesionalizaci. Obsah vzdělávání může čerpat i z Analýzy a návrhu Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR, které byly vyhotoveny v rámci realizace veřejné zakázky „Zabezpečení klíčových výstupů projektu I – Rozvoj dobrovolnictví v ČR“. Tyto podklady jsou veřejně přístupné na webu Ministerstva vnitra v sekci projekty ESF<sup>8</sup>.

Většina koordinátorů má již nějaké zkušenosti s dobrovolnictvím, které využívají při své činnosti. Jejich motivace ke vzdělání je provázena mimo jiné i požadavky jejich zaměstnavatele na výkon této pracovní pozice. Na druhou stranu účastníci se vyznačovali extrémní různorodostí, jak dle úrovně dosaženého předchozího vzdělání, délkou profesních zkušeností z jiných zaměstnání nebo v dobrovolnictví, (v pilotním kurzu byli dlouhodobí koordinátoři i začátečníci na stejné pozici vzdělávání současně) rozdíly byly patrné také dle věku a dalších charakteristik, kdy byly zjevné jejich rozmanité znalosti, dovednosti a postoje ke vzdělávání, očekávání.

Doporučená struktura kurzu je ve dvou variantách:

#### 1/ **7denní kurz koordinátorů dobrovolníků**

Na základní úrovni pro nové koordinátory doporučujeme ponechat 7denní kurz, pro pokročilou úroveň je možné první dva dny zkrátit a realizovat 5denní

---

<sup>8</sup> Výstupy projektu Rozvoj dobrovolnictví [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, 2022 [cit. 2022-04-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vystupy-projektu-rozvoj-dobrovolnictvi.aspx>

kurz. Rovněž je možné realizovat vzdělávací dny 4, 6 a 7 samostatně. Rozvoj komunikačních dovedností pro proškolení dobrovolníků je možno realizovat v 3denním formátu při aktivním školení dobrovolníka účastníkem kurzu max 2 hodiny. Časová dotace je doporučena, délka závisí na stupni znalostí účastníků vzdělávání (rozdíly jsou, i pokud se jedná o skupinu začátečníků - mohou být tzv. falešní začátečníci, kteří např. prošli různými oblastmi, různými organizacemi, ale nikde nestrvali delší dobu k tomu, aby mohli být považováni za zkušené, i pokud se jedná o skupinu pokročilých, kde může být pokročilost rozdílná dle oblastí dobrovolnictví, a každý lektor si délku jednotlivých témat musí přizpůsobit na základě očekávání a znalostí účastníků. Při školení koordinátorů dobrovolníků se na rozdíl od jiných školení klade velká zodpovědnost na lektora, na to jak vyhodnotí situaci a na jeho flexibilitu stupně náročnosti kurzu.

**Tabulka 2.2: Rámcový obsah jednotlivých školících dnů**

Den	Název
1.	ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ
2.	ZÁKLADNÍ RÁMEC POSKYTOVÁNÍ DOBROVOLNICTVÍ
3.	KOMUNIKAČNÍ, PREZENTAČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI
4.	MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ
5.	ROZVOJ LEKTORSKÝCH DOVEDNOSTÍ – Praktická výuka dobrovolníků účastníky kurzu pod dohledem lektora
6.	PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ
7.	STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

Podrobněji rozvedeno v oddíle 2.1.3.1.

## 2/ **Modulární přístup k vzdělávání koordinátorů dobrovolníků**

Obsah vzdělávacího kurzu lze rozčlenit do samostatných modulů, které ve svém součtu mohou splňovat podmínky kvalifikačního standardu pro koordinátora dobrovolníků, ale také odpovídat požadavkům cílové skupiny vzdělávání (koordinátor dobrovolníků, pracovník přijímající organizace – rozličná pracovní pozice).

Podrobněji rozvedeno v oddíle 2.1.3.2.

## **2.1.3.1 První varianta: Struktura 7denního kurzu koordinátorů dobrovolníků**

### **1. DEN – ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ**

#### 1.1 Teoretické vymezení

- Představení školitele, účastníků, projektu a cíle vzdělávání
- Seznámení účastníků

#### 1.2 Legislativní rámec

- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví, firemní dobrovolnictví, Evropská dobrovolná služba
- Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR/EU
- Informace o akreditaci MV, výhodách a nevýhodách akreditace

#### 1.3 Práce s dobrovolníky

- Potřeba dobrovolníků
- Získávání, výběr, motivace, příprava a koordinace dobrovolníků
- Role dobrovolníka, popis činnosti a přístup k dobrovolníkovi, kompetence
- Bezpečnost práce
- Pojištění dobrovolníků
- Ukončení spolupráce s dobrovolníkem
- Evaluace – podpora, supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků

## 1.4 Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví

- Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví
- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví
- Rizika v dobrovolnictví
- Diskuze s účastníky školení, zpětná vazba

## 2. DEN – ZÁKLADNÍ RÁMEC POSKYTOVÁNÍ DOBROVOLNICTVÍ

### 2.1 Ekonomický a institucionální rámec

- Ekonomická dimenze, finanční zdroje, možnosti financování managementu
- Fundraising
- Dobrovolnictví na národní, regionální či lokální úrovni

### 2.2 Projektový management

- Vize – příprava projektu – realizace – vyhodnocení projektu
- Stanovení cílů a priorit (krátkodobé x dlouhodobé cíle)
- Identifikace rizik a jejich předcházení

### 2.3 Základy síťování a komunikace

- Komunikace, jednání s dobrovolníky, organizacemi, podporovateli
- Utváření sítí v dobrovolnictví
- Zkušenosti z praxe v PR dobrovolnictví

### 2.4 Shrnutí dne

- Diskuze zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků



### **3. DEN – KOMUNIKAČNÍ, PREZENTAČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI**

#### 3.1 Etika, etiketa a jednání s lidmi

- Základy společenské etikety při jednání
- Základní pravidla při oficiálním společenském styku na mezinárodní i národní úrovni
- Etický kodex organizace
- Komunikační dovednosti s nácvikem

#### 3.2 Prezentační a lektorské dovednosti

- Nácvik prezentace
- Rétorika

#### 3.3 Online nástroje komunikace a jejich použití

- Pracovní schůzky – Skype, MS Teams, Zoom
- Sdílené pracovní prostory – Google disk, slack, MS Teams
- Sociální sítě

#### 3.4 Shrnutí dne

- Diskuze zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků

## 4. DEN – MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ

### 4.1 Prezentace pro 5. den školení

- Práce ve skupinách
  - tvorba prezentace z předchozích témat,
  - vzájemná prezentace jednotlivých témat účastníků

### 4.2 Osobní a time management

- Principy zvládnání stresu
- Moderní metody organizace času (např. Getting Things Done, Pomodoro)
- Plánování priorit (např. ABC metoda, Paretova analýza)
- Aplikace metody "Getting Things Done"
- Techniky na odbourávání stresu
- Změna organizace svého pracovního času, nastavení priorit pro koordinátory dobrovolníků, tak aby vhodně zkombinovali úkoly zaměstnavatele pramenící ze složených úvazků

### 4.3 Vedení pracovních jednání

- Vedení porad, pohovory při přijímání x propouštění zaměstnanců/dobrovolníků
- Praktický úkol: příprava a vedení porady

### 4.4 Shrnutí dne

- Diskuze zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků

## **5. DEN – ROZVOJ LEKTORSKÝCH DOVEDNOSTÍ**

### 5.1 Praktická výuka dobrovolníků pod dohledem lektora

- Základní znalosti o dobrovolnictví
- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví.
- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby
- Definování cílů dobrovolníků ve své činnosti
- Komunikace, jednání s lidmi
- Pojištění dobrovolníků
- Přístup ke klientovi
- Bezpečnost práce
- Příklady dobré praxe

### 5.2 Zhodnocení, zpětná vazba z praktické výuky dobrovolníků koordinátorem

## **6. DEN – PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ**

### 6.1 Komunikační strategie

- Vztahy s veřejností a komunikace s masmédií
  - Pořádání tiskových konferencí
  - Úkol: tvorba tiskové zprávy
- Komunikační kanály
  - Tištěné materiály
  - Sociální sítě
  - Regionální tisk a televize
- Komunikační strategie
  - Nástroje a obsah komunikační strategie
  - Komunikační strategie na internetu

### 6.3 Rozvoj dalších znalostí a dovedností v dobrovolnictví

- Marketing a management akcí
- Pořádání akcí pro veřejnost
  - Praktické cvičení: naplánování akce včetně časového harmonogramu a nastavení financí

### 6.4 Shrnutí dne

- Diskuze zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků (kolečko)

## 7. DEN – STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ

### 7.1 Dobrovolnictví a veřejná správa

- Vymezení role, odpovědnosti, činnosti dobrovolnických center (regionálních i lokálních) a jejího dopadu
- Role a kompetence státní správy a samosprávy
- Hierarchická struktura státní správy, orgány územní samosprávy
- Strategie s dopadem na dobrovolnictví

### 7.2 Principy strategického plánování

- Průzkumy v území
- Tvorba koncepčních dokumentů rozvoje dobrovolnictví
- Definice cílů a opatření
- Evaluace strategií a koncepcí
- Akční plán

### 7.5 Závěrečné zhodnocení kurzu

- Ověření znalostí
- Diskuze, zkušenosti, praxe
- Evaluace a zpětná vazba celého kurzu

### **2.1.3.2 Druhá varianta: Modulární přístup k vzdělávání koordinátorů dobrovolníků**

Obsah vzdělávacího kurzu lze rozčlenit do samostatných modulů, které ve svém součtu mohou splňovat podmínky kvalifikačního standardu pro koordinátora dobrovolníků, ale také odpovídat požadavkům cílové skupiny vzdělávání (koordinátor dobrovolníků, pracovník přijímající organizace – rozličná pracovní pozice).

#### **Modul 1 ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ**

##### 1.1 Teoretické vymezení

- Představení školitele, účastníků, projektu a cíle vzdělávání
- Seznámení účastníků

##### 1.2 Legislativní rámec

- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví, firemní dobrovolnictví, Evropská dobrovolná služba
- Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR/EU
- Informace o akreditaci MV, výhodách a nevýhodách akreditace

##### 1.3 Práce s dobrovolníky

- Potřeba dobrovolníků
- Získávání, výběr, motivace, příprava a koordinace dobrovolníků
- Role dobrovolníka, popis činnosti a přístup k dobrovolníkovi, kompetence
- Bezpečnost práce
- Pojištění dobrovolníků
- Ukončení spolupráce s dobrovolníkem
- Evaluace – podpora, supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků

## 1.4 Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví

- Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví
- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví
- Rizika v dobrovolnictví
- Diskuze s účastníky školení

## **Modul 2 Základy ekonomiky a financování v dobrovolnictví**

### 2.1 Ekonomický a institucionální rámec

- Ekonomická dimenze, finanční zdroje, možnosti financování managementu
- Fundraising
- Dobrovolnictví na národní, regionální či lokální úrovni

### 2.2 Projektový management

- Vize – příprava projektu – realizace – vyhodnocení projektu
- Stanovení cílů a priorit (krátkodobé x dlouhodobé cíle)
- Identifikace rizik a jejich předcházení

### 2.3 Příprava akreditace na MV

- Seznámení se žádostí a proces akreditace
- Příprava smluv
- Dotační řízení

## **Modul 3 KOMUNIKAČNÍ, PREZENTAČNÍ A LEKTORSKÉ DOVEDNOSTI**

### 3.1 Základy síťování a komunikace

- Komunikace, jednání s dobrovolníky, organizacemi, podporovateli
- Utváření sítí v dobrovolnictví
- Zkušenosti z praxe v PR dobrovolnictví

### 3.2 Etika, etiketa a jednání s lidmi

- Základy společenské etikety při jednání
- Základní pravidla při oficiálním společenském styku na mezinárodní i národní úrovni
- Etický kodex organizace
- Komunikační dovednosti s nácvikem

### 3.3 Prezentační a lektorské dovednosti

- Nácvik prezentace
- Rétorika

### 3.4 Online nástroje komunikace a jejich použití

- Pracovní schůzky – Skype, MS Teams, Zoom
- Sdílené pracovní prostory – Google disk, slack, MS Teams
- Sociální sítě

### 3.4 Tvorba prezentace pro školení dobrovolníků

- Práce ve skupinách
  - tvorba prezentace z předchozích témat
  - vzájemná prezentace jednotlivých témat účastníků

### 3.5 Praktická výuka dobrovolníků pod dohledem lektora (v rozsahu cca 2 hodiny)

- Základní znalosti o dobrovolnictví
- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví
- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby
- Definování cílů dobrovolníků ve své činnosti
- Komunikace, jednání s lidmi
- Pojištění dobrovolníků
- Přístup ke klientovi
- Bezpečnost práce

## **Modul 4 MANAGEMENT V DOBROVOLNICTVÍ**

### 4.1 Osobní a time management

- Principy zvládnání stresu
- Moderní metody organizace času (např. Getting Things Done, Pomodoro)
- Plánování priorit (např. ABC metoda –Paretova analýza)
- Aplikace metody „Getting Things Done“
- Techniky na odbourávání stresu
- Změna organizace svého pracovního času, nastavení priorit pro koordinátory dobrovolníků, tak aby vhodně zkombinovali úkoly zaměstnavatele pramenící ze složených úvazků

### 4.2 Vedení pracovních jednání

- Vedení porad, pohovory při přijímání x propouštění zaměstnanců/dobrovolníků
- Praktický úkol: příprava a vedení porady

### 4.3 Rozvoj dalších znalostí a dovedností v dobrovolnictví

- Marketing a management akcí
- Pořádání akcí pro veřejnost
  - Praktické cvičení: naplánování akce včetně časového harmonogramu a nastavení financí

## **Modul 5 KOMUNIKACE A PROPAGACE DOBROVOLNICTVÍ V ÚZEMÍ**

### 5.1 Základy síťování a komunikace

- Komunikace, jednání s dobrovolníky, organizacemi, podporovateli
- Utváření sítí v dobrovolnictví
- Zkušenosti z praxe v PR dobrovolnictví



## 5.2 Komunikační strategie

- Vztahy s veřejností a komunikace s masmédií
  - Pořádání tiskových konferencí
  - Úkol: tvorba tiskové zprávy
- Komunikační kanály
  - Tištěné materiály
  - Sociální sítě
  - Regionální tisk a televize
- Komunikační strategie
  - Nástroje a obsah komunikační strategie
  - Komunikační strategie na internetu

## **Modul 6 STRATEGICKÉ PŘÍSTUPY K ROZVOJI DOBROVOLNICTVÍ**

### 6.1 Role veřejné správy a zásady spolupráce z pohledu dobrovolnických organizací

- Vymezení role, odpovědnosti, činnosti dobrovolnických center (regionálních i lokálních) a jejího dopadu
- Role a kompetence státní správy a samosprávy
- Hierarchická struktura státní správy, orgány územní samosprávy
- Strategie s dopadem na dobrovolnictví

### 6.2 Principy strategického plánování

- Průzkumy v území
- Tvorba koncepčních dokumentů rozvoje dobrovolnictví
- Definice cílů a opatření
- Evaluace strategií a koncepcí
- Akční plán

Po skončení jednotlivých modulů proběhne evaluace kurzu a zpětná vazba.

## 2.2 Výstupy z evaluace pilotního kurzu koordinátor dobrovolníků v projektu Rozvoj dobrovolnictví v ČR

Rozsáhlá pozornost v pilotním kurzu byla věnována evaluaci, která je nezbytnou součástí realizace vzdělávacího modulu, a to jak ve fázi pilotního ověřování, tak ve fázi navazující při plánování dalších běhů vzdělávacího kurzu daného tématu. Evaluace pilotního kurzu přispěla k ověření rozsahu témat. Pro účely pilotního ověřování vzdělávacího modulu, byly aplikovány metody: dotazování účastníků a lektora pilotního ověřování s využitím dotazníku a metody kvalitativního hodnocení nestrukturovaným rozhovorem účastníků na konci výukového dne. Výsledky hodnocení byly využity i v následujících bězích kurzů při rozhodování o aktualizaci, upřesnění obsahu vzdělání.

Základní postupové kroky evaluace byly následující:

- a. Využití metody verbálního hodnocení na konci školení / školícího dne
- b. Tvorba závěrečných evaluačních dotazníků pro účastníky
- c. Zpětná vazba lektora
- d. Tvorba evaluační zprávy

Koordinátoři dobrovolníků absolvující kurz dostali k vyplnění evaluační dotazník. Níže je shrnuto jejich hodnocení, a to jak bodové hodnocení (kvantitativní) jednotlivých oblastí kurzu, tak slovní hodnocení (kvalitativní) kurzu jako celku. Hodnocení vyplnilo celkem 80,8 % úspěšných absolventů vzdělávání.

Tabulka níže uvádí průměrné hodnocení účastníků kurzu, kteří bodovali v rámci kvantitativního průzkumu na škále od 1 do 5, kdy 1 znamená rozhodně ne, 5 rozhodně ano. Střední hodnota škály je 3, tzn., průměr větší než tři znamená převažující spokojenost. Tabulka znázorňuje, jak účastníci kurzu hodnotili v rámci okruhů „školící metody“, „rozsah kurzu“, „obsah kurzu“, „odborná úroveň zajištění kurzu“, „propojení teoretické a praktické části“ a „dostupnost školení“, a to každý z pěti běhů zvlášť a průměrnou hodnotu ve sloupci „celkem“.

Koordinátoři byli nejvíce spokojeni s dostupností školení (4,25). Dalšího velmi vysokého hodnocení dosáhla spokojenost s odbornou úrovní zajištění kurzu (4,14). Nejhorší průměrné hodnocení bylo 3,05 a bylo uděleno v oblasti „rozsah kurzu“, tedy počet dní a hodin. Nejhůře byl celkově hodnocen běh pátý a poté běh druhý,

naopak nejvyšší spokojenost byla u běhů třetího a čtvrtého. Obsah školení byl pro všechny běhy stejný.

**Tabulka 2.3: Průměrné hodnocení vzdělávání koordinátorů dle jednotlivých běhů a celkem**

Oblast hodnocení / průměr=>	Běh					Celkem
	1	2	3	4	5	
1. Školící metody	4,00	3,77	4,20	4,18	3,50	3,90
2. Rozsah kurzu (počet hodin a dní)	3,18	2,54	3,90	3,82	2,21	3,05
3. Obsah kurzu	4,00	3,38	4,40	4,27	3,00	3,75
4. Odborná úroveň zajištění kurzu	4,18	4,00	4,60	4,45	3,64	4,14
5. Propojení teoretické a praktické části	3,73	3,77	4,40	4,27	3,29	3,85
6. Dostupnost školení (místo konání a čas konání školení)	4,45	3,69	4,70	4,45	4,14	4,25

Zdroj: ACCENDO, 2021.

Pozn.: Měřeno na škále od 1 do 5, kdy 1 znamená rozhodně ne, 5 rozhodně ano. Střední hodnota škály je 3.

Rozdíly v hodnocení byly především ovlivněny strukturou účastníků v jednotlivých bězích, pokud v bězích převažovali účastníci s dlouhodobou zkušeností v dobrovolnictví (tj. běh 2 a 5) dosahovalo hodnocení nižších hodnot. Tyto závěry potvrzuje i heterogenita hodnocení měřena směrodatnou odchylkou, kdy běhu 2 byla identifikována největší variabilita hodnocení, které obecně vykazoval větší šikmost k horšímu hodnocení (tj. několik málo jedinců hodnotilo negativně, většina ale výrazně pozitivně).

**Tabulka 2.4: Heterogenita hodnocení vzdělávání koordinátorů dle jednotlivých běhů a celkem**

Oblast hodnocení /směrodatná odchylka=>	Běh					Celkem
	1	2	3	4	5	
1. Školící metody	1,265	1,013	1,033	0,603	0,760	0,959
2. Rozsah kurzu (počet hodin a dní)	1,168	1,266	1,449	1,079	1,051	1,345
3. Obsah kurzu	1,000	1,121	1,075	0,905	0,961	1,123
4. Odborná úroveň zajištění kurzu	0,874	1,155	0,843	0,688	1,008	0,973
5. Propojení teoretické a praktické části	1,272	1,166	1,075	0,905	0,994	1,127
6. Dostupnost školení (místo konání a čas konání školení)	0,522	1,437	0,675	1,036	0,663	0,975

Zdroj: ACCENDO, 2021.

Výše uvedené kvantitativní hodnocení koordinátorů je podrobněji interpretováno kvalitativním popisem, který následuje v dalším oddíle.

## 2.2.1 Školící metody

Spokojenost se školícími metodami byla v průměru 3,9, dala by se tedy interpretovat jako odpověď „spíše spokojen“.

Účastníci, kteří měli ke školícím metodám připomínky, uváděli, že školení obsahuje příliš mnoho teorie bez dostatečné interakce mezi školitelem a účastníkem, především je obtížné udržet pozornost u delších prezentací. Toto bylo, mimo jiné, způsobeno požadavky na rozsah a obsah kurzu a zároveň realizací kurzu v online formě, která stěžuje možnosti interakce. Forma online musela nahradit původní plánovanou prezenční formu vzhledem k epidemiologickým opatřením spojených s pandemií COVID – 19. Zároveň se na kurzu sešli účastníci s rozdílnou mírou zkušeností s koordinací dobrovolníků, proto mohly začínajícím koordinátorům připadat prezentace složitější a náročné a jejich zkušenějším kolegům naopak. V hodnocení účastníci uváděli např.: *„Online školení je náročné na pozornost, jelikož se nemohu soustředit pouze na školení, ale musím být k dispozici kolegům, rodičům, klientům.“* Vzhledem k výuce, která probíhala z důvodu pandemie online, bylo zřejmé, že mnozí účastníci s touto formou výuky teprve začínají a neuměli si přizpůsobit domácí prostředí nebo i pracovní směrem ke své komfortní zóně, což bylo zjevné pro lektora. Není možné během kurzu pečovat o děti, zvířata, prarodiče, vyřizovat pokyny zaměstnavatele a kolegů, zvedat telefony a odcházet k jiné činnosti. Udržet pozornost a interakci s lektorem, je obtížné, důležité pro všechny je uvědomit si, že tyto výjevy a okolnosti ruší také ostatní účastníky v soustředění. Mnozí zde získali svou první cennou zkušenost, jak na online kurzu být připraven k přijímání informací, které při prezenční výuce jsou naprosto odlišné.

Dále uváděli, že by do kurzu ve větší míře zařadili praktická cvičení a samostatné práce účastníků (*„Přivítala bych více skupinových aktivit a kreativity.“*) a chválí interakci a praktická cvičení ve skupinách a jejich propojení s teorií: *„Oceňuji snahu o interaktivní prostředí, které v online prostředí, jde hůře nastavovat a myslím, že se to tady celkem dařilo.“*, *„Zajímavé střídání teorie i práce ve skupině.“*, *„Libilo se mi, že to bylo různorodé - prezentace, videa, úkoly, které jsme měli plnit, takže jsem si teorii rovnou mohl vyzkoušet na nějakém příkladu.“*, *„Velmi mě bavila práce ve skupinkách, zařadila bych více těchto částí.“* *„Nejlepší byla práce ve skupinách, ať už online nebo v prezenčním školení, zařadila bych více sdílení o našich*

*organizacích a věci co nám fungují, ať už v menších skupinách online nebo na prezenční části.“*

Školení dobrovolníků koordinátoři hodnotili převážně kladně, ale vadila jim příliš dlouhá délka školení a nedostatek času na jeho přípravu. Uváděli, že by uvítali školení dobrovolníků spíše ve dvou (dva koordinátoři). *„V den školení dobrovolníků bych určitě ocenila dalšího koordinátora "do party" (podnětné i pro mě).“*

Další sdělení účastníků ke školícím metodám: *„Velmi užitečné a obsažné jsou prezentace a další materiály. Velmi oceňuji i formu jejich sdílení. Za vyhovující považuji i kombinaci online a prezenční formy školení. Za osvěžující a motivující považuji 5. den, kdy mají účastníci možnost rovnou sami školit.“*, *„V průběhu tohoto vzdělávání jsem pochopil okolnosti, které mě mohly limitovat a bránily tak ve změnách mého výkonu.“*, *„Byla jsem velmi spokojena, školili odborníci s maximální znalostí problematiky. Dokázali zaujmout, motivovat, podpořit.“*, *„Zdálo se mi to odborné a zároveň pochopitelné.“*, *„Kurz byl opravdu hodně přínosný. Mentoři byli skvělí a obsáhle odpovídali na všechny naše dotazy.“*

Během dne, kdy účastníci kurzu školili dobrovolníky se ukázalo, že někteří koordinátoři nebyli tak hovorní, rychle jim s dobrovolníkem došlo téma, a to i tehdy pokud byli zkušení. Začínající koordinátoři neměli zásobu informací, které by dobrovolníkům mohli předat. Vzhledem k tomu, že v některých skupinkách zcela ustalo téma a nebylo kreativity ze strany koordinátora, zvedlo se napětí na straně dobrovolníka, přistoupili jsme k propojení v online aktivní skupinky s neaktivní skupinkou po společné dohodě. Aktivní koordinátor poté rozkomunikoval jak dobrovolníky, tak i neaktivního koordinátora a skupinka měla dynamiku. Někteří koordinátoři výborně zvládali témata s dobrovolníky, jiní potřebovali s tématy pomoci a přidržet se druhých koordinátorů nebo námi nabízených témat a podkladů.

### **2.2.2 Rozsah kurzu**

Z evaluace je patrné, že rozsah kurzu byl hodnocen nejhůře. Jeho celkové průměrné hodnocení je 3,05, což se dá interpretovat jako odpověď „ani spokojen, ani nespokojen“, v jednotlivých hodnoceních jsou ale veškeré odpovědi škály 1-5 vč. odpovědi 1, což je nejhorší možné hodnocení, které účastníci v jiných hodnocených oblastech téměř neuváděli.

Z odpovědí je patrné a účastníci to často do popisu uváděli, že kurz je příliš časově náročný. 7denní školení je pro koordinátory, kteří tuto funkci vykonávají často na částečné úvazky, případně jejich nadřízené, nevyhovující již v online formě, natož prezenčně, kde by byla nutná ještě větší časová dotace z důvodu dojíždění. *„Bylo to časově velmi náročné, na těchto pracovních pozicích se velmi těžko dá zvládnout na 100 % všech 7 dní.“*, *„Čas všech je drahý, práci ve chvíli, kdy jsme byli na kurzu, za nás nikdo neudělal. Většinou jsme pracovali v průběhu kurzu a to je velmi stresující.“*, *„S rozsahem jsem byla spokojená, ale mohla jsem kurzu věnovat tolik času hlavně díky online formě, nedovedu si představit dojíždění na každý den.“* Z těchto odpovědí je zřejmé, že nebylo možné ještě větší zapojení účastníků do skupinek, jak si to někteří představovali, jelikož by všichni museli kurzu věnovat stejnou pozornost, jak mnozí věnovali, což bylo znatelně vidět, ale jiní ne. I toto je, věříme výborná zkušenost pro účastníky, jelikož přihlásím-li se na kurz a potom tam pořád nejsem, dělám něco jiného ztrácím kontext s tématy, nerozumím tomu, co ostatní dělají a zatěžují je svými dotazy, nakonec se rozhodnu, že to je dlouhé a nebaví mě to, lektor mě nezaujal.

Navrhovali také různé úpravy délky trvání kurzu, od rozdělení kurzu na 2 části po jeho radikální zkrácení. *„Líbil by se mi kurz o dva dny kratší a stručnější. Nebo udělat dva s časovým odstupem – základní a rozšiřující.“* *„Za mě by stačila opravdu maximálně poloviční časová dotace.“* Většinou byli účastníci pro zkrácení i počtu hodin v jednom dni, v jednom případě ale naopak navrhoval účastník prodloužení počtu hodin, aby se školení dalo stihnout za kratší počet dní. *„Dala bych první 4 dny stejné, 3 dny kratší.“*, *„Počet hodin online v jednom dni byl příliš dlouhý. Klidně by se dal zvládnout den navíc.“*, *„Mohlo být 8h - 5 dní.“* Objevil se i názor, že některá témata by mohla být vypuštěna, aby kurz nebyl tak dlouhý a že některá témata by mohla být poskytnuta pouze k samostudiu. *„Rozsah kurzu a jeho časová dotace byl velmi náročný (časovou dotaci bych zkrátila i s ohledem na náplň kurzu, ne všechny oblasti vnímám za důležité mít na tomto kurzu).“*, *„Myslím, že kurz mohl být kratší a některé materiály mohly být k samostudiu.“* Pokud by materiály k samostudiu byly poskytnuty, měl by být z jejich nastudování závěrečný test, aby nedošlo v praxi k jejich založení ad akta.

Pro část školení dobrovolníka účastníci uváděli, že by ocenili delší čas na přípravu a kratší dobu samotného školení. *„Celý den byl poměrně náročný. Čas i program*

*harmonogramu jsme naplnili, ale při specifikaci, kam dobrovolník směřuje, si dokážu představit školení cca o dvě hodiny kratší.*“, „*Potřebovala bych více času (ideálně přes víkend) na přípravu 5. dne.*“ Někteří koordinátoři zde uváděli, že se připravovali i doma po večerech. Jiní si vystačili s materiály od kolegů a následně s propojením skupinek. Záleželo na osobním přístupu jednotlivců.

Někteří účastníci byli naopak s rozsahem spokojeni, také proto, že obsahoval celou širokou škálu témat relevantních pro koordinátory. „*Mám ráda dlouhodobé kurzy, které mohou obsáhnout nějaká témata do hloubky, tady byla spíše témata naťukávána. Současně pro mou pozici jsem ráda, že jsem mohla některá témata takto po povrchu „ochutnat“, protože se k nim pravděpodobně nikdy více ani méně nepřiblížím a jsem tedy ráda, že jsem nakoukla pod povrch a vím, co vše to obnáší.*“, „*Délka celého kurzu byla náročná, ale potřebná.*“, „*Kurz byl na jednu stranu delší, ale na druhou stranu nabídl ucelený přehled na dobrovolnické téma.*“, „*Vcelku zvladatelné, i když náročné.*“, „*Velmi rozsáhlý kurz, ale potřebný. Náročné bylo skloubení kurzu se školením.*“, „*Myslím, že kurz byl delší, ale zároveň to bylo potřeba z hlediska rozsáhlosti.*“, „*Rozsah kurzu mi přišel dostačující. Koordinátor dobrovolníků se potřebuje orientovat a mít přehled mnoha oblastech, takže jsem s rozsahem kurzu byla spokojená.*“ Koordinátoři, kteří přicházeli ze sociálních a zdravotnických služeb byli zpravidla osloveni všemi tématy, uváděli také, že se na taková školení ze zaměstnání jen tak nedostanou a tato forma byla pro ně výhodná, zaměstnavatel je pro to uvolnil, zde jsme vystavovali i potvrzení o jejich účasti pro zaměstnavatele, osvědčení bylo pro jejich zaměstnavatele výhodou.

Další sdělení účastníků k rozsahu kurzu: „*Líbilo se mi spojení online a offline, kurz by mohl být trochu kratší, převážně z důvodu obsahu, časový harmonogram v rámci školícího dne mi přišel dobře nastavený.*“, „*Vzhledem k délce školení mi rozložení přišlo velmi dobře naplánováno.*“

### **2.2.3 Obsah kurzu**

Obsah kurzu byl hodnocen různě, a to hlavně dle osobní odborné úrovně účastníků. Průměrné hodnocení bylo 3,75, což je hodnota, která se dá interpretovat jako „spíše spokojen“.

Zkušenější koordinátoři většinou žádali probírání témat více do hloubky, protože některá témata už znají. Navrhovali také rozdělit kurz pro začínající koordinátory a pokročilé. *„Koordinátor dobrovolníků potřebuje znát mnoho věcí a rozvržení témat mi přišlo velmi dobře naplánované. Některé věci jsem znala, takže mě tolik nezajímaly, ale myslím, že ne všichni to měli stejně.“*

Někteří účastníci zmiňovali nespokojenost se zapojením témat ne přímo souvisejících s dobrovolnictvím, jako je například projektový management či etiketa.

Jako **nejužitečnější témata ze školení** uváděli účastníci:

- sdílení zkušeností s koordinátory
- projektové řízení, management
- vše
- komunikační, prezentační a lektorské dovednosti
- praktické školení dobrovolníků
- základy dobrovolnictví
- online nástroje
- pořádání akcí pro veřejnost, event management
- strategické plánování
- vedení porad
- zákon o dobrovolnictví
- akreditace
- legislativa
- marketing management, propagace
- práce ve skupině
- příprava komunikační strategie
- SWOT analýza
- time management
- nástroje pro efektivnější práci i péči o duševní hygienu
- příklady praxe z oblasti dobrovolnictví
- role a kompetence státní správy a samosprávy
- síťování
- tiskové zprávy



Dále uváděli respondenti následující témata: etika a etický kodex, etiketa, fundraising, metody komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami, komunikace se státní správou a samosprávou, management v dobrovolnictví, možné činnosti dobrovolníků, pomůcky ke tvorbě poznámek a obrázků, propagační činnost RDC – praktické tipy a rady, představení dobrovolnických center, jejich aktivit, rétorika a PR, sociální sítě – nástroje, prezentace, společné diskuze, spolupráce s RDC, strategické dokumenty, tvorba projektu, upřesnění role RDC, získávání dobrovolníků.

Témata, která zde uváděli jako nezajímavé, jsou zvláště ty, které jim chybí k uplatnění spolupráce s veřejnou správou, politiky, s městy, krajem. Jsou to také aktivity týkající se rozvoje práce a spolupráce s RDC. Někteří koordinátoři uváděli, že pracují jen s dobrovolníky, a to co znají, jim stačí k této činnosti, jiní koordinátoři, kteří pracují na pozici, ze které komunikují s městy, krajem, MAS, firmami měli jiné potřeby a témata jim přišla potřebná.

Naopak uváděli, že by chtěli do kurzu **zahrnout či více rozvést** následující témata:

- příklady z praxe, výměna zkušeností
- financování, dotace
- fundraising
- práce na sociálních sítích
- projektový management
- komunikační nástroje pro snadnější práci v online prostředí
- motivace dobrovolníků
- komunikační a lektorské dovednosti
- legislativa
- marketing
- nábor dobrovolníků
- nové trendy v dobrovolnictví – zahraniční praxe
- online nástroje
- školení dobrovolníků
- psaní projektů
- PR
- supervize
- tvorba plakátků, prezentací (web, zoom)
- zkušenosti fungování dobrovolnictví v zahraničí

Dále uváděli respondenti následující témata: akreditace (ukázka), administrativa (spojená s koordinováním dobrovolníků), budování kolektivu mezi dobrovolníky, cílové skupiny uživatelů dobrovolnictví, Dny dobrovolnictví, evaluace práce dobrovolníků (jak pravidelně, formát, modelové ukázky), GDPR, jak nastavit efektivní komunikační kanály v neziskovém sektoru, jak pořádat lákavé akce pro veřejnost, jak pracovat online s účastníky a školit, jak získávat, formovat, zobrazovat data o dobrovolnictví, komunikace s dobrovolníky - platformy, co kdo používá, komunikační strategie, koncepce jednání s dobrovolníkem, rodinou, úředníkem, donátorem, konkrétnější postupy pro organizaci dobrovolníků v jednotlivých organizacích, konkrétní vstupy dobrovolníků - dobrá praxe, negativní postřehy, krizová komunikace, management dobrovolnictví, nové dotační podmínky, oblast komunikace – efektivní komunikace, komunikace v náročných situacích, online nástroje komunikace, potenciál e-shopu, merche apod., poznatky od dobrovolníků, možná něco k duševní hygieně, práva, povinnosti, možnosti vzdělávání koordinátorů, proces založení DC, profesionalizace DC, příprava vlastního dobrovolnického programu, psaní akreditace, psaní tiskové zprávy, psychologie, síťování, strategického plánování a komunikačních strategií, SWOT analýza, školení, obsah, ukázky, hry, náměty, psychoanalýza dobrovolníka, nasměrování na konkrétní cílovou skupinu, vše konkrétně, kazuistika, více dovedností na PC, vzdělávání a výchova k dobrovolnictví, workshop týkající se duševní hygieny a vyhoření.

#### **2.2.4 Odborná úroveň zajištění kurzu**

Hodnocení u odborné úrovně zajištění kurzu byla 4,14, což je druhé nejvyšší hodnocení. Účastníci většinou psali, že byli spokojeni, a to nejen s lektory, ale také s podporou IT po celou dobu kurzu.

*„Odborná úroveň zajištění kurzu byla výborná.“, „Myslím, že odbornost kurzu byla zajištěna dobrými školiteli, líbilo se mi provázání s vlastními zkušenostmi školitelů.“, „Organizační složení výborné.“, „Líbilo se mi, že přednášejí zkušení lidé z neziskového sektoru, lidé zabývající se dobrovolnictvím.“*

## 2.2.5 Propojení teoretické a praktické části

Propojení teoretické a praktické části bylo hodnoceno 3,85, tedy téměř hodnota, která se dá interpretovat jako „spíše spokojen“.

Praktické úkoly a práce ve skupinkách byly účastníky přijímány většinou velmi pozitivně, popisovali, že by uvítali více těchto praktických částí, jak již bylo zmiňováno u hodnocení školících metod. *„Více praktických úkolů bych uvítala.“*, *„Ano, určitě to pomáhalo k oživení přednášení, současně jsem si mohla vyzkoušet věci, ke kterým se jen tak nedostanu, nebo bych se dobrovolně nikdy nepřihlásila. Někdy bych volila kratší videa.“*, *„Praktické aktivity byla pro mě nejlepší část školení, samotné školení dobrovolníků 5. den bylo příjemné zpestření.“*, *„Školitelé se snažili zapojit praktické části do školení tak, jak jim to online prostor dovozoval.“*, *„Ano, praktická cvičení dobře doplňovala teoretické přednášky.“*, *„Myslím, že když si člověk zkusí a poté dostane zpětnou vazbu např. na napsání tiskové zprávy, je to mnohem víc než kdyby o tom jen hodinu slyšel povídat. Nejen napsání tiskové zprávy, vyhledávání strategií kraje, event management, i si vyzkoušet někoho školit. Děkuji za tuto možnost.“*, *„Za skvělé považuji zapojení do skupinové práce napříč republikou.“*, *„Praktické úkoly k jednotlivým blokům byly většinou vhodně vybrány, byly zábavné, zpětná vazba na práci velmi užitečná.“*, *„Propojení teoretické a praktické části se mi moc líbilo, díky tomu i kurz hodně rychle utekl.“*

Při školení dobrovolníků koordinátoři hodnotili, že by potřebovali více času na přípravu školení dobrovolníka. *„Času na přípravu bych potřebovala víc.“*, *„Den školení je málo času na přípravu, neznala jsem dopředu dobrovolníka.“*

## 2.2.6 Dostupnost školení

Dostupnost školení je hodnocena nejlépe, známkou 4,25 (tedy hodnocení mezi „spíše spokojen“ a „zcela spokojen“). Názory na formu školení se ale různí, některým účastníkům vyhovovala spíše online forma školení, jiní by preferovali prezenční formu, ale jen v případě nižší časové dotace. Díky online nebo kombinované formě a rozdělení kurzu vždy po 2–3 dnech v týdnu však hodnotili dostupnost převážně kladně.

*„Myslím, že díky online verzi to bylo dostupné, ale nedovedu si to představit prezenčně v takovém rozsahu — 7 dní.“, „Váhám, zda by opravdu nebylo lepší udělat školení prezenčně. Samozřejmě vše má své pro a proti, ale kromě prvních dvou dní pro mě bylo opravdu náročné vzhledem k tématům udržet takto pozornost.“, „Online školení je bez debaty, a prezenční školení v hotelu úžasné, skvělá dostupnost z nádraží a hotel je jen kousek od zastávky metra.“, „Dostupnost v online prostoru je výhodou. Přesto dávám přednost prezenčnímu vzdělávání.“, „Byla jsem rada, že kurz probíhal online. Díky tomu jsem se ho mohla zúčastnit.“, „Velmi oceňuji možnost takového komplexního školení se zúčastnit. Je to sice časově náročné, ale myslím, že ten čas za to stojí.“*

## 3 Doporučený obsah školení pro dobrovolníky

### 3.1 Základní doporučení ke školení dobrovolníků

**Cílová skupina účastníků vzdělávání:** Dobrovolníci či zájemci o dobrovolnické aktivity

U dobrovolníků je motivace ke vzdělání v dobrovolnictví jiná než u koordinátorů, je dána velkou různorodostí životních zkušeností, délkou a rozsahem profesních zkušeností v jejich zaměstnání, věkem, stupněm dosaženého formálního vzdělání atd., nebo také nezkušeností a teprve začínající životní dráhou.

Vytvoření nesourodé skupiny pro vzdělávání vyvolává rozlišná očekávání od jednotlivců o úrovni a obsahu kurzu. Některá témata považují kvalifikovaní účastníci za zajímavá, u druhých účastníků vyvolávají stejná témata nepochopení, proč by se měli jimi zabývat. Pro takto různorodou skupinu je téměř nemožné přizpůsobit výklad všem účastníkům.

Lektor v oblasti dobrovolnictví, které se vyznačuje extrémní různorodostí osob (účastníků vzdělávání), jak dle úrovně vzdělání, profesních zkušeností tak i dle věku a dalších charakteristik si musí uvědomit rozmanitost znalostí, dovedností a postojů osob, které vzdělává. Dále se tato rozmanitost v kurzech pro dobrovolníky projevuje dle oblasti výkonu dobrovolnické činnosti.

#### 3.1.1 Kompetenční matice

Obsah školení je zaměřený na rozvoj kompetencí dobrovolníků. **Kompetenční matice** vychází z doporučeného obsahu vzdělávání ověřené pilotáží a je strukturována podle následující logiky: **kompetenční oblasti**, které se skládají z jednotlivých **kompetencí** (včetně stručného popisu kompetence), které jsou definovány **příklady výsledků učení** (znalosti, dovednosti, postoje), které mají úroveň výsledků učení s vazbami na dvě úrovně školení (základní a pokročilá) dle cílové skupiny.

V kompetenční matici jsou zachyceny 3 širší kompetenční oblasti, které dohromady obsahují 9 kompetencí, a z těchto kompetencí je každá definována prostřednictvím nejvýše 10 položek konkrétních znalostí, dovedností a postojů.

**Tabulka 3.1: Kompetenční oblasti ve vztahu k vzdělávacím potřebám**

Kompetenční oblast		Identifikovaná vzdělávací potřeba
<b>A</b>	ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ	Potřeba orientace v nabídce dobrovolnické činnosti v jednotlivých oblastech, znalost pravidel poskytování dobrovolnické činnosti a základy komunikace.
<b>B</b>	DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ A SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	Seznámit se specifickými činnostmi v sociálních a zdravotních službách, např. dobrovolnictví v domovech pro seniory, domovech pro osoby se zdravotním postižením, v týdenních stacionářích, nemocnicích, hospicích apod. Pro dobrovolníky je zásadní znalost přístupů v komunikaci s osobami se specifickými komunikačními potřebami.
<b>C</b>	DOBROVOLNICTVÍ VE VOLNOČASOVÝCH AKTIVITÁCH PRO DĚTI, MLÁDEŽ A RODINY	Seznámit se specifickými činnostmi dobrovolnické činnosti u volnočasových aktivit zaměřených na děti, mládež a rodiny včetně mentoringových programů
<b>D</b>	DOBROVOLNICTVÍ V KULTUŘE, SPORTU, EKOLOGII, HUMANITNÍ A CHARITNÍ POMOCI A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	Seznámit se specifickými činnostmi dobrovolnické činnosti v kultuře (např. muzea, divadla, knihovny), sportovní události, ochrana kulturního a historického dědictví (např. hrady, památky), ekologie (Uklidme Česko, čištění studánek, výsadba stromů, kosení luk, sledování velkých šelem apod.), dobrovolnictví při humanitární nebo charitní pomoci a při mimořádných událostech (tornádo, povodeň, pandemie, uprchlíci).

Zdroj: ACCENDO, 2022.

Kompetenční matice je složená s kompetenčních karet:

- **Kompetenční oblast A ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ**
  - Kompetenční karta A.1 Orientace v dobrovolnictví
  - Kompetenční karta A.2 Pravidla dobrovolnické činnosti
  - Kompetenční karta A.3 Základy komunikačních dovedností
- **Kompetenční oblast B DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ A SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**
  - Kompetenční karta B.1 Specifika dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb
  - Kompetenční karta B.2 Specifika dobrovolnictví u poskytovatelů zdravotních služeb
  - Kompetenční karta B.3 Komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami
- **Kompetenční oblast C DOBROVOLNICTVÍ VE VOLNOČASOVÝCH AKTIVITÁCH PRO DĚTI, MLÁDEŽ A RODINU**
  - Kompetenční karta C.1 Specifika dobrovolnictví u volnočasových aktivit pro děti, mládež a rodinu
  - Kompetenční karta C.2 Mentoringové programy
- **Kompetenční oblast D DOBROVOLNICTVÍ V KULTUŘE, SPORTU, EKOLOGII, HUMANITNÍ A CHARITNÍ POMOCI A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH**
  - Kompetenční karta D.1 Specifika dobrovolnictví v kultuře
  - Kompetenční karta D.2 Specifika dobrovolnictví ve sportu
  - Kompetenční karta D.3 Specifika dobrovolnictví v ekologii
  - Kompetenční karta D.4 Specifika dobrovolnictví v humanitní a charitní pomoci
  - Kompetenční karta D.5 Specifika dobrovolnictví při mimořádných událostech

### 3.1.1.1 Kompetenční karta A.1 Orientace v dobrovolnictví

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>A</b>	<b>Základy dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>A.1</b>	<b>Orientace v dobrovolnictví</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Účastníci se orientují v nabídce dobrovolnické činnosti v jednotlivých oblastech, umí vysvětlit a uvést příklady rozdílu mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Znalost pojmů spojených s dobrovolnictvím	3	2
	Přístupy k dobrovolnictví (formální a neformální)	3	2
	Typy a oblasti činností v dobrovolnictví	3	2
<b>Dovednosti</b>	Orientace v nabídce dobrovolnické činnosti v jednotlivých oblastech	3	2
	Umí vysvětlit a uvést příklady rozdílu mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím	3	2
<b>Postoje</b>	Rozvinutí motivace a společenské odpovědnosti k dobrovolnickým aktivitám	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*



### 3.1.1.2 Kompetenční karta A.2 Pravidla dobrovolnické činnosti

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>A</b>	<b>Základy dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>A.2</b>	<b>Pravidla dobrovolnické činnosti</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalost pravidel výkonu dobrovolnické činnosti a dodržování etického kodexu dobrovolnické organizace.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Přístup ke klientovi	3	2
	Bezpečnost práce	3	2
	Etický kodex	3	2
	Pojištění dobrovolnické činnosti	3	2
	Supervize dobrovolníků – termíny, průběh, četnost	3	2
<b>Dovednosti</b>	Znalost práv a povinností dobrovolníka v organizaci	3	2
	Odpovědnost za bezpečnost své činnosti v přijímající organizaci	3	2
	Aplikace GDPR (mlčenlivost) při výkonu své činnosti	3	2
	Způsob evidence docházky	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 3.1.1.3 Kompetenční karta A.3 Komunikační dovednosti

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>A</b>	<b>Základy dobrovolnictví</b>
<b>Kompetence</b>	<b>A.3</b>	<b>Komunikační dovednosti</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Schopnost identifikovat, porozumět, vyjádřit, vytvářet a interpretovat pocity, fakta a názory v ústní i písemné formě.	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Verbální a neverbální komunikace	3	3
	Způsoby reakce na komunikaci s problémovým klientem, případně s rodinou klienta. Základy asertivní komunikace	3	2
	Znalost formálních pravidel komunikace v přijímající organizaci	3	3
<b>Dovednosti</b>	Obecné základy komunikace	3	3
	Řešení konfliktních situací	3	2
	Vyprávění příběhů na vhodná témata pro cílovou skupinu, s níž pracují	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 3.1.1.4 Kompetenční karta B.1 Specifika dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>B</b>	<b>Dobrovolnictví ve zdravotnictví a sociálních službách</b>
<b>Kompetence</b>	<b>B.1</b>	<b>Specifika dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalost specifických činností v sociálních službách, např. dobrovolnictví v domovech pro seniory, domovech pro osoby se zdravotním postižením, v týdenních stacionářích apod. Základní znalost konceptů péče, aby dobrovolníci byli schopni lépe přizpůsobit svou činnost potřebám přijímajících organizací, včetně vhodného zapojení dobrovolníků do některých z konceptů <sup>9</sup> . Dále je zcela nezbytné, aby dobrovolník pochopil, do jakého sociálního prostředí přichází a jaké jsou možnosti komunikace s klienty v soc. službách.	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Druhy sociálních služeb	3	3
	Nejčastěji vykonávané dobrovolnické činnosti v sociálních službách	3	2
	Význam dobrovolníků v sociálních službách	3	3
<b>Dovednosti</b>	Pro různé typy klientů v soc. službách vybrat nejvhodnější činnost	3	3
	Přizpůsobit se základním komunikačním potřebám dětí, seniorů, zdravotně postižených a jiných klientů	3	2
<b>Postoje</b>	Profesionální postoj v poskytování dobrovolnické činnosti v empatii ke zdravotní situaci a prostředí, ve kterém se klient nachází	3	3

Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.

<sup>9</sup> např. Psychobiografický model, kde dobrovolník může uplatnit vytváření obrázkových karet z minulosti, na kterou se klienti rozpomínají: Co se stalo v roce 1975 – fotky ze spartakiády atd..

### 3.1.1.5 Kompetenční karta B.2 Specifika dobrovolnictví u poskytovatelů zdravotních služeb

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>B</b>	<b>Dobrovolnictví ve zdravotnictví a sociálních službách</b>
<b>Kompetence</b>	<b>B.2</b>	<b>Specifika dobrovolnictví u poskytovatelů zdravotních služeb</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Znalost specifických činností ve zdravotnických službách, např. nemocnice (oddělení geriatrické, dětské, hematologické, psychiatrické), léčebny pro dlouhodobě nemocné, hospic, záchranná služba apod.	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Základy společenské etiky při jednání s pacientem v nemocničním prostředí	3	3
	Základní znalost onemocnění pacientů, se kterým přichází dobrovolník do kontaktu	3	2
	Základní znalost fungování oddělení, kde se pohybují	3	3
	Základní znalost aktivit vhodných pro dobrovolnickou činnost v nemocnici	3	3
<b>Dovednosti</b>	Schopnost se přizpůsobit možnostem pacientů	3	3
	Respektovat pokyny zdravotnického personálu a léčebný režim pacientů na oddělení	3	3
	Minimalizovat konfliktní situace	3	3
	Výběr vhodných aktivit podle možnosti pacienta	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 3.1.1.6 Kompetenční karta B.3 Komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>B</b>	<b>Dobrovolnictví ve zdravotnictví a sociálních službách</b>
<b>Kompetence</b>	<b>B.1</b>	<b>Komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Pro dobrovolníky je zásadní znalost přístupů v komunikaci s osobami se specifickými komunikačními potřebami <sup>10</sup> . Získat tyto kompetence je zásadní pro dobrovolníky pracující především v sociálních službách, ve zdravotnictví.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Základní znalost komunikačních potřeb osob se specifickými komunikačními potřebami	3	3
	Komunikační desatero pro osoby s demencí	3	3
	Komunikační desatero pro osoby s PAS	3	3
	Komunikační desatero pro osoby se zdravotním postižením (neslyšící, nevidomí, logopedické vady apod.)	3	3
<b>Dovednosti</b>	Použití komunikační tabulky, karet, piktogramů, fotografií	3	3
	Vytvoření komunikační tabulky, karet, piktogramů, fotografií	3	2

Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.

Zdroj: ACCENDO, 2022.

<sup>10</sup> Podrobněji je téma rozvedeno v rámci publikace: HRUŠKA, L., a kol. *Nové přístupy v komunikaci a prezentaci. On-line prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví – zkušenosti a praxe*. Ostrava: ACCENDO, 2022.

### 3.1.1.7 Kompetenční karta C.1 Specifika dobrovolnictví u volnočasových aktivit pro děti, mládež a rodiny

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>C</b>	<b>Dobrovolnictví ve volnočasových aktivitách pro děti, mládež a rodiny</b>
<b>Kompetence</b>	<b>C.1</b>	<b>Specifika dobrovolnictví u volnočasových aktivit pro děti, mládež a rodiny</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Tradiční dobrovolnické činnosti v oblasti volnočasových aktivit vykonávají jak dobrovolníci nečlenové, tak skauti, junáci, mladí turisté, woodcrafteri, táborníci, zálesáci, mladí ochránci přírody, členové YMCA, hasiči atd. Klíčovou úlohu dobrovolníci vykonávají při pobytu v přírodě, zajišťování kurzů. Dobrovolníci pomáhají s přípravou programů pro děti, zážitkovou pedagogikou, s přípravou materiálů, učí se zapojovat děti do aktivit, vedou je k vztahu k přírodě i jiným lidem, zajišťují chod oddílu, střediska, tábora, podílejí se na přípravě stravy, zajištění podpory a rozvoje osobnosti dětí v oblasti mravních, intelektuálních, sociálních a tělesných schopností. Spadá sem i činnost mateřských, rodinných a komunitních center.	

		Pokročilá	Základní
<b>Znalosti</b>	Nejčastěji vykonávané dobrovolnické činnosti v oblasti volnočasových aktivit	3	1
	Právní minimum pro práci s dětmi a mládeží, trestně-právní odpovědnost při práci s mládeží	3	1
<b>Dovednosti</b>	Výběr vhodných aktivit podle možnosti cílové skupiny	3	2
<b>Postoje</b>	Rozvinutí motivace a společenské odpovědnosti k dobrovolnickým aktivitám v oblasti volnočasových aktivit	3	2

Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.

### 3.1.1.8 Kompetenční karta C.2 Mentoringové programy

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>C</b>	<b>Dobrovolnictví ve volnočasových aktivitách pro děti, mládež a rodinu</b>
<b>Kompetence</b>	<b>C.2</b>	<b>Mentoringové programy</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Mentoringové programy jsou specifické dlouhodobým vztahem mezi dobrovolníkem a jeho klientem. Jedná se o programy Pět P, LATA, 3G, Na cestě, PATRON, Host Home Start a další varianty. Základní charakteristikou je vytvoření dlouhodobého vztahu pro trávení volného času.	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Nejčastěji vykonávané dobrovolnické činnosti	3	1
	Bezpečnost a rizika	3	1
	Příprava aktivit	3	1
<b>Dovednosti</b>	Vedení klienta	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 3.1.1.9 Kompetenční karta D.1 Specifika dobrovolnictví v kultuře

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>D</b>	<b>Dobrovolnictví v kultuře, sportu, ekologii, humanitní a charitní pomoci a mimořádných událostech</b>
<b>Kompetence</b>	<b>D.1</b>	<b>Specifika dobrovolnictví v kultuře</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Organizace kulturního a společenského dění, opatrování kroniky a tradice svých obcí, činnost dobrovolníků v galeriích a muzeích. Dobrovolníci v divadle jsou využíváni zejména při vytváření zázemí, stěhování a úpravě prostor organizace, nebo jako šatnáři, uvaděči atd. Dobrovolníci pracují na festivalech, filmových projekcích, přehlídce hudby, uměleckých akcích, výstavách. Patří sem také dobrovolnictví v knihovně. Další rozsáhlou oblastí pro dobrovolníky je ochrana kulturního a historického dědictví (např. opravy hradů, historických památek).	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Nejčastěji vykonávané dobrovolnické činnosti v kultuře	3	1
	Zásady bezpečnosti práce při opravách hradů, památek	3	1
	Příprava kulturní akce	3	1
<b>Dovednosti</b>	Výběr vhodných aktivit podle možnosti cílové skupiny	3	2
<b>Postoje</b>	Rozvinutí motivace a společenské odpovědnosti k dobrovolnickým aktivitám v oblasti kultury.	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*



### 3.1.1.10 Kompetenční karta D.2 Specifika dobrovolnictví ve sportu

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>D</b>	<b>Dobrovolnictví v kultuře, sportu, ekologii, humanitní a charitní pomoci a mimořádných událostech</b>
<b>Kompetence</b>	<b>D.2</b>	<b>Specifika dobrovolnictví ve sportu</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	<p>Ve sportu: pomocní cvičitelé, organizátoři, pořadatelé, trenéři, doprava, montáž, údržba a úklid, asistenti týmu, pomocní zdravotníci, dohled nad průběhem akce, instruktoři, propagace sportovních turnajů a soutěží, tlumočení při mezinárodních soutěžích, doprovod postižených sportovců. Někteří dobrovolníci musejí projít speciálním školením (nebo i průběžným vzděláváním – viz např. Česká obec sokolská), v jiných případech stačí úvodní zaškolení.</p>	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Nejčastěji vykonávané dobrovolnické činnosti v oblasti sportu	3	1
	Základní zdravotní rizika a úrazy při sportovní činnosti a jak jim předcházet	3	1
	Příprava sportovní akce	3	1
<b>Dovednosti</b>	Zásady první pomoci	3	2

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 3.1.1.11 Kompetenční karta D.3 Specifika dobrovolnictví v ekologii

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>D</b>	<b>Dobrovolnictví v kultuře, sportu, ekologii, humanitní a charitní pomoci a mimořádných událostech</b>
<b>Kompetence</b>	<b>D.3</b>	<b>Specifika dobrovolnictví v ekologii</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	<p>V této oblasti působí stovky větších i menších organizací a spolků. S nimi desítky tisíc dobrovolníků pečují o významné přírodní lokality, sázejí stromy, starají se o ohrožená zvířata, budují naučné stezky, provádějí strážní službu nebo se věnují ekologické výchově dětí a mládeže či osvětě široké veřejnosti. Dobrovolnictví v oblasti životního prostředí má dlouhodobý přínos v mnoha oblastech. Dobrovolníci pečují o mnoho konkrétních chráněných nebo významných lokalit a pomáhají je tak uchovat pro naši i příští generaci. Přispívají také k ochraně či záchraně mnoha živočichů, ať už jde o obojživelníky, ptactvo nebo velké šelmy.</p>	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Nejčastěji vykonávané dobrovolnické činnosti v ekologii	3	3
	Základy environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty (EVVO)	3	2
	Terénní práce v přírodě, pomoc v zázemí organizace	3	2
<b>Dovednosti</b>	Zásady základního pohybu a orientace v přírodě	3	3
	Organizování kampaní a akcí pro veřejnost	3	1
<b>Postoje</b>	Rozvinutí motivace a společenské odpovědnosti k dobrovolnickým aktivitám v oblasti ekologie	3	3
	Změnit postoj a jednání, které jsou v souladu s principem trvale udržitelného rozvoje, zvýšit společenskou odpovědnost k životnímu prostředí	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.*

*Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 3.1.1.12 Kompetenční karta D.4 Humanitní a charitní pomoc

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>D</b>	<b>Dobrovolnictví v kultuře, sportu, ekologii, humanitní a charitní pomoci a mimořádných událostech</b>
<b>Kompetence</b>	<b>D.4</b>	<b>Humanitní a charitní pomoc</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	Prolíná se různorodá dobrovolnická pomoc nejpotřebnějším, sociálně slabým při zajištění jejich základních potřeb. Jedná se o dobrovolnickou pomoc organizovanou.	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Možnosti a specifika humanitární a charitní pomoci	3	3
	Hlavní organizace zajišťující dobrovolnickou pomoc v České republice a zahraničí	3	3
	Realizace humanitární a charitní pomoci, pořádání sbírek	3	2
<b>Dovednosti</b>	Organizace humanitní a charitní pomoci	3	3
<b>Postoje</b>	Rozvinutí motivace a společenské odpovědnosti pomoci potřebným	3	3

*Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.  
Zdroj: ACCENDO, 2022.*

### 3.1.1.13 Kompetenční karta D.5 Specifika dobrovolnictví při mimořádných událostech

Kompetenční karta je součástí kompetenční matice

<b>Kompetenční oblast</b>	<b>C</b>	<b>Dobrovolnictví v kultuře, sportu, ekologii, humanitní a charitní pomoci a mimořádných událostech</b>
<b>Kompetence</b>	<b>D.5</b>	<b>Specifika dobrovolnictví při mimořádných událostech</b>
<b>Stručný popis kompetence</b>	<p>V současné době působí v České republice dobrovolníci zejména při záplavách, tornádu ale i u pandemie, příchodu válečných uprchlíků. Dobrovolnická pomoc je v těchto situacích nezbytná nejen v prvních dnech po mimořádné události, ale i dlouhodobě – je potřeba a poptávka po dobrovolnících velmi vysoká nejen kvůli manuální pomoci s odstraňováním následků, ale také kvůli potřebě zasažených nebýt v obtížné situaci sami. Dobrovolníci zde vykonávají: úklidové práce; pomáhají při distribuci humanitární pomoci; pomáhají s monitoringem potřeb; pomáhají s psychickou podporou zasažených. Kompetence je vymezena Ministerstvem vnitra České republiky, které vydalo příručku Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech.<sup>11</sup></p>	

		<b>Pokročilá</b>	<b>Základní</b>
<b>Znalosti</b>	Nejčastěji vykonávané dobrovolnické činnosti při mimořádných událostech	3	3
	Zásady krizového řízení (role, kompetence)	3	1
	Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech	3	3
<b>Dovednosti</b>	Zásady přístupu k zasaženým	3	1
	Koordinace a informační podpora	3	1

Pozn.: U každé znalosti či dovednosti je indikováno, jaká míra jejího zvládnutí je očekávána od absolventů jednotlivých typů (cílových skupin) školení. Míra zvládnutí znalosti či dovednosti je posuzována na škále 1 = základní zvládnutí; 2 = pracovní zvládnutí; 3 = úplné zvládnutí.

Zdroj: ACCENDO, 2022.

<sup>11</sup> Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech. Ministerstvo vnitra České republiky, 2013. Dostupné také z: [www.mvcr.cz/soubor/pravidla-2013-web-pdf.aspx](http://www.mvcr.cz/soubor/pravidla-2013-web-pdf.aspx)

### 3.1.2 Výukové metody a cíle vzdělávání

Pro vzdělávání jsou doporučeny následující výukové metody, které lze aplikovat i v online prostoru<sup>12</sup>:

- **Metody zaměřené na facilitaci:** Smyslem je podpora učebních aktivit a celého procesu učení účastníka. Jak sám název napovídá, lektor přebírá roli facilitátora, který má usnadnit proces učení a stavět zejména na zkušenostech samotných účastníků.
  - **Diskusní metody** – práce v malých skupinkách nad řešením problému
- **Metody zaměřené na předávání informací:** Cílem výuky za použití těchto metod je předání „hotových“ vzdělávacích obsahů. Jedná se většinou o jednosměrný způsob komunikace ve výuce od lektora směrem k účastníkům, kteří jsou pasivními příjemci informací a obsahů. Tyto metody jsou vhodné pro předávání teoretických poznatků, objasňování nových pojmů, vysvětlování teorií a fungování principů.
  - **Metody slovní** – vyprávění, vysvětlování a přednáška
  - **Metody názorně demonstrační** s využitím názorných a ilustračních videí (viz Denní harmonogramy školení dobrovolníků)
  - **Metody dovednostně praktické** pro aplikaci vědomostí na řešení praktických úkolů

Obecné cíle vzdělání

- Rozvoj kompetencí dobrovolníků dle více uvedené kompetenční matice
- Získání základního přehledu a znalostí o dobrovolnictví.

### 3.1.3 Doporučený obsah a forma školení

Obsah školení je zaměřený na rozvoj kompetencí dobrovolníků a pochopení různorodosti oblasti vykonávání dobrovolnické činnosti pro získání základního

---

<sup>12</sup> Podrobněji je tématu věnována pozornost v rámci publikace: HRUŠKOVÁ, A., a kol. *Nové přístupy v komunikaci a prezentaci. On-line prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví – zkušenosti a praxe.* Ostrava: ACCENDO, 2022.

přehledu o dobrovolnictví jako takovém, o jeho přínosech pro společnost, ale i pro člověka/dobrovolníka.

**Obsah vzdělávání by měl zahrnovat alespoň tyto oblasti** (v rozsahu vhodném pro dobrovolníky): základní znalosti o dobrovolnictví, definování cílů dobrovolníků ve své činnosti, komunikace, jednání s lidmi, legislativa, pojištění dobrovolníků, přístup ke klientovi, bezpečnost práce. Obsah školení může vycházet i z Analýzy a návrhu Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR, které jsou veřejně přístupné na webu Ministerstva vnitra v sekci projekty ESF<sup>13</sup>.

### Doporučená forma **3denního školení pro dobrovolníky**

V současné době se obvykle provádí krátké úvodní školení pro dobrovolníky v rozsahu cca 2 hodiny, které je zaměřeno prakticky podle potřeb dobrovolnické pozice. Dobrovolníci by však měli, i z důvodu své ochrany a bezpečnosti, znát alespoň základy dobrovolnictví, jeho legislativu, organizaci apod. Tyto znalosti jsou velmi vhodné především, když svou dobrovolnickou činnost realizují ve formálním vztahu.

Zároveň dobrovolníky zajímají i jiné dobrovolnické možnosti mimo svou oblast působnosti a chtějí si rozšířit své znalosti v oblastech, nejen kde působí, ale i kde by chtěli působit, a to především v rovině pochopení prostředí, znalosti specifické komunikace u jednotlivých cílových skupin apod. Z tohoto důvodu byl vytvořen 3denní kurz, pro jeho úspěšné absolvování je nutné realizovat alespoň dva dny (tj. první den, kde jsou základy dobrovolnictví a vybraný druhý den dle zájmu a působnosti dobrovolníků. Časová dotace je doporučena, délka závisí na stupni znalostí účastníků vzdělávání. Dobrovolníky by měl školit přímo jejich koordinátor anebo kontaktní osoba, příp. může být lektor, ale není podmínkou.

---

<sup>13</sup> Výstupy projektu Rozvoj dobrovolnictví [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, 2022 [cit. 2022-04-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vystupy-projektu-rozvoj-dobrovolnictvi.aspx>

**Tabulka 3.2: Rámcový obsah jednotlivých školících dnů**

Den	Název
1.	Základy dobrovolnictví
2.	Dobrovolnictví ve zdravotnictví, sociálních službách a ve volnočasových aktivitách s dětmi, mládeží a rodinami
3.	Dobrovolnictví v kultuře, sportu, ekologii, humanitární a charitní pomoci a mimořádných událostech

Zdroj: ACCENDO, 2022.

### 3.1.3.1 Struktura 3denního školení dobrovolníků

#### 1. DEN – ZÁKLADY DOBROVOLNICTVÍ

##### 1.1. Úvod

- Představení školitele, účastníků, projektu a cíle vzdělávání
- Seznámení účastníků

##### 1.2. Dobrovolnictví v ČR

- Legislativa upravující dobrovolnictví v ČR
- Definice pojmů jako např. dobrovolná, dobrovolnická činnost, dobrovolnická organizace, dobrovolnická služba, dobrovolnictví, formální a neformální dobrovolnictví či management dobrovolnictví.
- Formy dobrovolnictví – organizované, neorganizované a výhody/nevýhody
- Pojištění dobrovolníků
- Úloha koordinátora dobrovolníků
- GDPR

##### 1.3. Komunikace a bezpečnost

- Komunikace, jednání s lidmi
- Přístup ke klientovi
- Bezpečnost práce

##### 1.4. Typy a oblasti dobrovolnictví

- Typy a oblasti dobrovolnictví, aktivity/služby poskytované dobrovolnickými centry, vykonávané dobrovolnické aktivity/služby, e-dobrovolnictví
- Vyhledání vhodného dobrovolnického místa podle zájmů a možností dobrovolníka

##### 1.5. Příklady dobré praxe a rizika v dobrovolnictví

- Příklady dobré (případně i špatné) praxe v rámci dobrovolnictví
- Rizika v dobrovolnictví

##### 1.6. Shrnutí dne

- Diskuze zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků

## **2. DEN – DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVODNICTVÍ, SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A VE VOLNOČASOVÝCH AKTIVITÁCH S DĚTMI, MLÁDEŽÍ A RODINAMI**

### 2.1. Specifika dobrovolnické činnosti

- Jak fungovat jako dobrovolník v organizaci
- Práva a povinnosti dobrovolníka
- Zásady komunikace s klienty a pacienty

### 2.2. Senioři

- Zásady komunikace se seniorem (komunikační desatero)
- Dobrovolnictví v domovech pro seniory, v léčebnách dlouhodobě nemocných a v domácnostech

### 2.3. Děti a mládež do 18 let

- Nejčastější dobrovolnické aktivity u dětí a mládeže dle jejich věku
- Specifika komunikace s dětmi a mládeží
- Mentoringové programy

### 2.4. Lidé s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

- Základní pravidla pro jednání s lidmi s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením

### 2.5. Shrnutí dne

- Diskuze zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků

## **3. DEN – DOBROVOLNICTVÍ V KULTUŘE, SPORTU, EKOLOGII, HUMANITÁRNÍ A CHARITNÍ POMOCI A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH**

### 3.1. Kultura a umění

- Dobrovolnictví v muzeích a galeriích, veřejných knihovnách a informačních službách, scénických uměních, v rámci kulturního dědictví či v produkční činnosti
- Příprava kulturních akcí

### 3.2. Sport

- Specifika dobrovolnictví při sportovních aktivitách
- Příprava sportovních akcí

### 3.3 Ekologie

- Typy dobrovolných činností – monitoring a občanská věda, terénní práce, výsadby, sběr odpadků, dobrovolná stráž přírody, organizování kampaní a akcí pro veřejnost, pomoc v zázemí organizací, EVVO, péče o zvířata

### 3.4. Humanitární a charitní pomoc

- Dobrovolnická pomoc v ČR a zahraničí
- Dobrovolnické činnosti při humanitární a charitní pomoci
- Pořádání sbírek



### 3.4. Mimořádné události

- Dobrovolnické činnosti při mimořádných událostech

### 3.5. Shrnutí dne a kurzu

- Diskuze zkušenosti, praxe
- Ověření získaných znalostí
- Zpětná vazba od všech účastníků

Další potenciální oblasti pro vzdělávání dobrovolníků: dobrovolnictví v rámci jednotek sboru dobrovolných hasičů obcí, dobrovolný prodej výrobků, informační technologie a dobrovolnictví, jak pracovat s manipulací ze strany koordinátora, organizace nebo klienta a schopnost dobrovolníka říkat ne, metoda bazální stimulace, metodika pracovního/tréninkového zařazení klientů, péče o maminky samoživitelky s handicapovanými dětmi, pedagogika, poruchy chování u dětí, práce ze seniory a výtvarné činnosti s tím spojené, příklady a zkušenosti z praxe a praktické rady, psychologické a sociologické dopady dobrovolničení, psychologie, rozdíly v přístupu ke svěřeným osobám, terapie pomocí zvířat (canisterapie/felinoterapie), distanční forma dobrovolnictví.

## **3.2 Výstupy z evaluace pilotního školení dobrovolníků v projektu Rozvoj dobrovolnictví v ČR**

Kurz zaměřený na školení dobrovolníků pořádaný v rámci projektu Rozvoj dobrovolnictví v ČR probíhal od 11. 06. 2021 do 04. 11. 2021. Celkem proběhlo 5 běhů. Školení probíhalo ve všech bězích díky pandemii COVID 19 online formou. Školení se zúčastnilo 92 dobrovolníků, úspěšně jej absolvovalo dohromady 79 dobrovolníků. Dobrovolníci absolvující školení dostali k vyplnění evaluační dotazník. Níže je shrnuto jejich hodnocení, a to jak bodové hodnocení (kvantitativní) jednotlivých oblastí kurzu, tak slovní hodnocení (kvalitativní) kurzu jako celku. Hodnocení vyplnilo celkem 92,4 % úspěšných absolventů školení. Výsledky evaluace byly využity pro výše uvedená základní doporučení ke školení dobrovolníků (kapitola 3.1).

Tabulka níže uvádí průměrné hodnocení účastníků školení, kteří bodovali v rámci kvantitativního průzkumu na škále od 1 do 5, kdy 1 znamená rozhodně ne, 5 rozhodně ano. Střední hodnota škály je 3, tzn., průměr, který je větší než tři ukazuje na spokojenost. Ukazuje podrobně, jak účastníci kurz hodnotili v rámci

okruhů „školící metody“, „rozsah kurzu“, „obsah kurzu“, „odborná úroveň zajištění kurzu“, „propojení teoretické a praktické části“ a „dostupnost školení“, a to každý z pěti běhů zvlášť a průměrnou hodnotu ve sloupci „celkem“.

Dobrovolníci byli nejvíce spokojeni s odbornou úrovní zajištění kurzu (4,58). Dalšího velmi vysokého hodnocení dosáhla spokojenost s obsahem kurzu a s propojením teoretické a praktické části. Nejhorší průměrné hodnocení bylo 4,1 a bylo uděleno v oblasti „rozsah kurzu“, tedy počet dní a hodin. Nejhůře byl celkově hodnocen běh třetí a poté běh čtvrtý, naopak nejvyšší spokojenost byla u běhů prvního a pátého.

**Tabulka 3.3: Průměrné hodnocení kvality vzdělávání dobrovolníků dle jednotlivých běhů a celkem**

Oblast hodnocení /průměr=>	Běh					Celkem
	1	2	3	4	5	
1. Školící metody	4,79	4,35	3,92	4,06	4,38	4,30
2. Rozsah kurzu (počet hodin a dní)	4,29	4,29	4,08	3,71	4,15	4,10
3. Obsah kurzu	4,79	4,53	3,83	4,18	4,85	4,44
4. Odborná úroveň zajištění kurzu	4,93	4,65	4,08	4,35	4,85	4,58
5. Propojení teoretické a praktické části	4,64	4,53	4,00	4,35	4,46	4,41
6. Dostupnost školení (místo a čas konání školení)	4,64	4,29	4,00	4,29	4,46	4,34

Zdroj: ACCENDO, 2021.

Obecně lze říci, že kurz pro dobrovolníky je mnohem lépe hodnocen než kurz pro koordinátory. Je to způsobeno větší homogenitou skupiny dobrovolníků, na které se tím pádem dá mnohem lépe cílit. Navíc aby úspěšně absolvovali kurz, stačilo jim zúčastnit se pouze 2 ze 3 dnů školení, což jim umožnilo vybrat si tematickou oblast, která je zajímavá, případně ve které působí. Největší heterogenitu hodnocení vykazují běh 3 a 4, kde je i vyšší sešikmení k nižším hodnotám (tj. několik účastníků hodnotilo hůře než většina pozitivních hodnocení).

**Tabulka 3.4: Heterogenita hodnocení vzdělávání dobrovolníků dle jednotlivých běhů a celkem**

Oblast hodnocení / směrodatná odchylka=>	Běh					Celkem
	1	2	3	4	5	
1. Školící metody	0,579	0,786	1,165	1,197	0,650	0,938
2. Rozsah kurzu (počet hodin a dní)	1,204	0,985	1,379	1,312	0,899	1,157
3. Obsah kurzu	0,579	0,624	1,115	1,131	0,376	0,882
4. Odborná úroveň zajištění kurzu	0,267	0,702	1,379	1,169	0,376	0,912
5. Propojení teoretické a praktické části	1,082	0,717	1,084	0,862	0,877	0,924
6. Dostupnost školení (místo a čas konání školení)	1,082	0,849	1,537	1,105	0,660	1,057

Zdroj: ACCENDO, 2021.

### 3.2.1 Školící metody

Školící metody a propojení teorie s praxí byly účastníky hodnoceny vesměs kladně, celková hodnota 4,3 na škále 1 až 5, kdy 5 je nejlepší možné hodnocení. Názory na první den školení, kdy byl dobrovolník školen koordinátorem dobrovolnictví, se různily v hodnocení podle toho, jak daný koordinátor školil. Stejně jako koordinátoři také dobrovolníci v rámci školení oceňují hlavně videa a možnost interaktivní práce ve skupinkách a interaktivní úkoly.

Ukázky podnětů, které účastníci uváděli ohledně školících metod: „Se školícími metodami jsem byla spokojená, prezentace byly skvělé, jen bych do nich nedávala někdy příliš mnoho textu, ale líbilo se mi, že vše bylo prokládáno zkušenostmi z praxe a videoukázkami, líbila se mi vzájemná interakce.“, „Celý kurz hodnotím velmi pozitivně, milé lektorky, účastníci a celé prostředí. Dozvěděla jsem se spoustu obohacujících informací.“, „Velmi se mi líbil první den školení, kdy jsme byli rozdělení do menších skupin a byl zde prostor pro sdílení zkušeností s dobrovolnictvím.“, „Kurz byl promyšleně připravený, obsahově hodnotný, školitelé na dobré profesní úrovni.“, „Forma kurzu (metody) se mi líbila. (Kombinace přednášek teoretické části s videoukázkami, práce ve skupinách, sdílení zkušeností ostatních dobrovolníků z jejich praxe, možnost interaktivního kontaktu/dotazu kdykoliv bez omezení.“, „Plno zajímavých témat rozšiřujících obzor dobrovolnické činnosti.“, „Skvělé bylo zařazení úkolů, debat, videí a sdílení zkušeností; celkově se mi velmi líbila interaktivnost kurzu.“, „Moc se mi líbilo, že školení bylo obohacené o různá videa a komunikační aktivity.“

### 3.2.2 Rozsah kurzu

Přestože rozsah kurzu byl i v případě dobrovolníků hodnocen nejhůře z dotazované spokojenosti s kurzem, stále to bylo hodnocení 4,1, tedy „spíše spokojen“, a lze konstatovat, že pro dobrovolníky byl rozsah školení vyhovující. Objevily se ale také dva názory, že školení by šlo zkrátit, aby si dobrovolník kvůli němu nemusel brát dovolenou. Jedna dobrovolnice zmiňovala, že by školení naopak prodloužila. Jednou bylo doporučeno kurz zkrátit jen na dopolední bloky: *„Kurz mi poskytl přehled o roli dobrovolníka. Pro příště doporučuji zkrátit na dopolední bloky a rozdělit dle zkušeností účastníků.“* Vzhledem k online formě je kurz náročnější na udržení pozornosti, jednou bylo navrženo zkrácení o hodinu: *„možná denně o cca hodinu kratší, dosti časově v jeden den náročnější.“*

Další podněty účastníků ke školení: *„Občas to bylo už ke konci vyčerpávající, ale nebylo to nijak hrozné. Myslím si, že to bylo hlavně tím, že jsme celý den dostávali hrozně moc informací, což je na druhou stranu dobře.“*, *„I když byl kurz dlouhý (což není výtka) tak jsme se na něm dozvěděli opravdu dost informací. Takže čas strávený odpovídal nabitým informacím.“*, *„Doporučuji v užitém formátu kurzu pokračovat.“*, *„Rozsah kurzu splnil moje očekávání. Kdyby bylo uvažováno o přidání 1 hodiny pro každý den, tak bych ten přidaný čas preferovala věnovat sdílení konkrétních zkušeností z praxe + práci ve skupinkách.“*

### 3.2.3 Obsah kurzu

Obsah kurzu byl hodnocen kladně, v průměru získal dokonce hodnocení 4,44. Ne všem dobrovolníkům vyhovovaly veškeré školené oblasti, vesměs ale hodnotili velmi pozitivně možnost získání komplexních a ucelených informací i z oblastí, ve kterých jako dobrovolníci nepůsobí a také možnost sdílet vzájemně zkušenosti ze své dobrovolnické činnosti. Největším přínosem pro účastníky byly témata uvedená v následující tabulce.

**Tabulka 3.5: Nejdůležitější témata podle dobrovolníků**

Nejužitečnější témata	Počet uvedení
příklady a zkušenosti z praxe a praktické rady	12
oblast zdravotnictví	10
vše	9
práce (a komunikace) se seniory	8
ekologie a životní prostředí	6
přehled všech dobrovolnických aktivit a oblastí	5
sociální služby	5
druhý den školení	4
práce (a komunikace) s hendikepovanými	4
skupinové práce	4
dobrovolnictví v kulturní sféře	3
videa	3
dobrovolnictví volnočasové, na táborech a spolcích	2
mimořádné události	2
práce (a komunikace) s lidmi s autismem a jinými duševními nemocemi	2
práce s dětmi	2
praktické ukázky napříč všemi tématy	2
seznámení s širokým spektrem dobrovolnické činnosti	2
ukotvení dobrovolnictví v legislativě, zákon o dobrovolnictví	2
způsoby komunikace	2

Zdroj: ACCENDO, 2021.

Jako další přínosná témata účastníci uváděli: blok o vyloučených skupinách, etika, komunikace a komunikační karty, krátkodobé a dlouhodobé dobrovolnictví, mentální poruchy, pohled psychologa na pobyt starých lidí v zařízení a v nemocnicích, praktická část s koordinátorkou dobrovolníků, práva a povinnosti dobrovolníka na daném pracovišti, právní předpisy a zásady, rozборы textů, vymezení pravomocí, vysvětlení co je a co není dobrovolník, základy dobrovolnictví, že existuje akreditované a neakreditované dobrovolnictví, podpis smlouvy a pojištění u akreditovaného. Naopak uváděli, že by chtěli do kurzu **zahrnout či více rozvést** následující témata:

**Tabulka 3.6: Nejčastěji zmiňovaná témata, která by chtěli dobrovolníci zahrnout / více rozvést**

Téma	Počet uvedení
legislativa, zákon o dobrovolnictví	4
dobrovolnictví během mimořádných událostí	3
oblast zdravotnictví	3
etika	2
informace o akreditaci	2
ochrana životního prostředí	2
paliativní péče	2
povinnosti a práva dobrovolníka	2
práce s dětmi	2
práce s hendikepovanými lidmi (i duševně)	2
psychohygienu dobrovolníka	2

Zdroj: ACCENDO, 2021.

Dále dobrovolníci projevili zájem dozvědět se více o těchto oblastech: co dělat pokud ve městě neexistuje vhodná podpůrná organizace, pod kterou by se dalo dobrovolničit, dobrovolnictví v rámci jednotek sboru dobrovolných hasičů obcí, dobrovolný prodej výrobků, GDPR, hospicová péče, humanita, IT technologie, jak pracovat s manipulací ze strany koordinátora, organizace nebo klienta a schopnost dobrovolníka říkat ne, metoda bazální stimulace, metodika pracovního nebo tréninkového zařazení klientů, možnost zapojení do dobrovolnických aktivit v rámci konkrétního kraje, péče o maminky samoživitelky s handicapovanými dětmi, péče o zvířata, pedagogika, pojištění dobrovolníků, poruchy chování u dětí, pořádání sbírek, práce ze seniory a výtvarné činnosti s tím spojené, příklady a zkušenosti z praxe a praktické rady, psychologické a sociologické dopady dobrovolničení, psychologie, regionální rozdíly v dobrovolnictví, rozdíly jsou v přístupu ke svěřeným osobám, sociální služby, terapie pomocí zvířat – canisterapie/felinoterapie, volnočasové aktivity, zahraničí - humanitární i ekologické dobrovolnické programy, distanční forma dobrovolnictví, zda je lepší dobrovolničit v rámci organizace nebo bez podpůrné organizace.

V současném rozvržení kurzu není k zařazení dalších témat prostor.

Komentáře dobrovolníků: *„Musím uznat, že máte velice dobře zpracované možnosti výkonu dobrovolnické práce. Jako dobrovolník jsem díky tomu získala větší rozhled a možnosti kam se ubírat.“*, *„Kurz měl dobře zpracované informace. Líbilo se mi proložení ilustračními videi.“*, *„Kurz byl poměrně obsáhlý, informace zajímavé, dozvěděla jsem se i něco nového, přestože jako dobrovolník už působím cca 10 let.“*, *„Obsah mě velmi příjemně překvapil, dověděla jsem se zajímavé věci.“*, *„Rozsah byl komplexní, místy až příliš detailní.“*, *„Ano, Prezentace byly výborně připravené, různá videa byla taky super a výklad byl dobře vyložen. Fajn bylo také povídání o věcech z praxe.“*, *„Hodně věci pro mě bylo nových, spousta zajímavých příkladů od dalších dobrovolníků“*, *„Obzvláště komunikační karty mě hodně zaujaly.“*, *„Interaktivní školení s úkoly a praktickými ukázkami. Plus příběhy od již zkušených dobrovolníků. Videa použitá ve školení mne bavila a dozvěděla jsem se spoustu nových věcí, které jsem o dobrovolnictví nevěděla.“*

### 3.2.4 Odborná úroveň zajištění kurzu

Odborná úroveň zajištění kurzu získala hodnocení v průměru 4,58, což je nejlepší hodnocení ze všech oblastí, které se blíží hodnotě 5 (tedy zcela spokojen). *„Odborná úroveň lektorů předčila mé očekávání.“*, *„Školitelé byli profesionálové, kteří vyváženou formou dokázali předat své znalosti.“*, *„Všechny lektorky byly odborně fundované a lidsky velmi příjemné osobnosti.“*

### 3.2.5 Propojení teoretické a praktické části

V rámci hodnocení propojení teoretické a praktické části se účastníci vyjadřovali k praktickým cvičením a videím v rámci online kurzů, hodnotili toto propojení vesměs velmi pozitivně (průměrné hodnocení 4,41). Ocenili by i více praktických částí, které zvláště u online kurzů pomáhají účastníkům udržet pozornost. *„Ano, zpříjemnilo to celý kurz. Lépe jsme se u toho poznali a byla to vždy příjemná změna.“* *„Právě propojení teoretického obsahu s praktickou částí kurzu považuji za velmi přínosné!“* *„Líbily se mi ukázky videí, kde jsem měla možnost vidět práci dobrovolníků v terénu s klienty.“*

### 3.2.6 Dostupnost školení

Dostupnost školení byla hodnocena kladně, celkové hodnocení bylo 4,34. Opět částí dobrovolníků vyhovovala online forma a část by preferovala prezenční formu.

Část účastníků opět uváděla, že jim nevyhovují ke konání všední dny a že délka (počet hodin) školení byla vyčerpávající. Názory na vhodný čas konání školení se velmi různily.

*„Virtuální setkání má svá úskalí, ale umožnila propojení lidí, kteří by na školení ve školící místnosti nemohli dorazit, a hlavně to umožnilo propojení lidí z různých koutů republiky, což je cenné a obohacující.“*

## 4 Supervize

Pro obě skupiny, tj. koordinátory dobrovolníků a dobrovolníky je velmi vhodně a doporučující doplnit a rozšířit úvodní vzdělávání o supervize, které následují v pravidelných intervalech práce s cílovou skupinou, tj. dobrovolníky a klienty. Supervize pomohou rozšířit kompetence obou cílových skupin v oblasti dobrovolnictví a zároveň zkvalitní jejich přístup ke klientům, jsou prevencí problémových situací a mohou zabránit syndromu vyhoření.

Supervize jsou vždy doporučené pro koordinátory dobrovolníků bez ohledu na oblasti dobrovolnictví. Pro dobrovolníky je supervize vhodná zejména tehdy pokud pracují přímo s klienty, případně dle náročnosti dobrovolnického projektu/programu a podle uvážení koordinátora dobrovolníků.

Supervize jsou zde pojímané jako případové zkušenosti a sdílení, zlepšení schopnosti pomáhat druhým, být prospěšní, užiteční), východiskem jsou tři úrovně procesu supervize:

- **Vzdělávací** – získáme nové poznatky, nápady, podněty, ať už od ostatních členů skupiny nebo od supervizora, který má výhodu pohledu „zvenčí“. Často pak může vidět to, co ostatním uniká v rámci „provozní slepoty“.
- **Očistná** – každá pomáhající profese – dobrovolníky nevyjímaje – s sebou nese riziko, že se člověk službou druhým vyčerpá, unaví, ztratí síly, vyhoří. Ohrožen je každý, kdo se setkává s těžkými situacemi (např. konflikty, péče o druhé, úmrtí seniorů apod.). Supervize umožňuje, aby si dobrovolníci ulevili, získali podporu, snížili tíhu toho, co je může trápit, nabrali síly, mohli pokračovat dál.
- **Etická, normativní** – společně zvažujeme, zda svým konáním naplňujeme obecné cíle, hodnoty, vize, které vyznává naše mateřská organizace. Zároveň máme pojistku pro případ, že bychom někde „ujížděli“, překračovali etická pravidla nebo se třeba sami mohli stát objektem zneužití člověka, o kterého v dobré víře pečujeme.



## 5 Závěr

Popsaný doporučený obsah vzdělávání pro koordinátory dobrovolníků i dobrovolníky je pomocným návodem v orientaci témat, metodiky i nástrojů školení. Popisuje možné obsahové zaměření základních témat.

Nejdůležitější je velká míra flexibility ze strany lektorů, kteří musí obsah, časovou dotaci, a především úroveň přizpůsobit aktuální cílové skupině a jejím potřebám. Při školení koordinátorů dobrovolníků i dobrovolníků je vždy školící skupina nesourodá, co do zkušeností v oblasti dobrovolnictví, délce praxe, oblastí dobrovolnictví apod., a to i v rámci jedné organizace.

Pandemie koronaviru nešetřila nikoho, klasické prezenční vzdělávání se přesunulo do online prostoru. S online výukou neměli lidé příliš velké zkušenosti, zareagovat navíc museli všichni bezprostředně. Vše, co bylo pro potřeby online studia za uplynulý čas vytvořeno, by mělo být rozvíjeno i nadále a stát se nejen soběstačnou alternativou, ale i plnohodnotnou součástí prezenčního vzdělávání. Tento postoj sdílí účastníci online vzdělávání, kteří v něm našli zálibení pro jeho nesporné výhody nejen v době pandemie. Nesporné výhody jsou nízká časová náročnost, nízké finanční náklady, možnost připojit se z různých míst, kde se účastník nachází.

Změny, které přinesla pandemie s rozvojem nových zkušeností, jsou v některých oblastech nevratné, proto po pandemii je zapotřebí znovu naplánovat a rozmyslet si, jaká školení budou offline a jaká online, případně i kombinace (tj. někteří účastníci jsou přítomni prezenčně a jiní jsou přítomní v online formě v jednom čase). Vše závisí na preferenci cílových skupin a motivaci účastníků.

Pro porovnání výhod online a offline vzdělávání se sadou dobrých typů doporučujeme publikaci HRUŠKA, L., a kol. *Nové přístupy v komunikaci a prezentaci. On-line prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví – zkušenosti a praxe.* Ostrava: ACCENDO, 2022. Tato publikace je dostupná na webových stránkách Ministerstva vnitra.

## Seznam zkratek

AAK	Alternativní a augmentativní komunikace
ACCENDO	ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z. ú.
ČR	Česká republika
EPALE	Elektronická platforma pro vzdělávání dospělých v Evropě (z anglického Electronic Platform for Adult Learning in Europe)
HZSCR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
LDC	Lokální dobrovolnická centra
MV	Ministerstvo vnitra ČR
NNO	Nestátní neziskové organizace
NRZP	Národní rada osob se zdravotním postižením
OPK	Odbor prevence kriminality
ORP	Obec s rozšířenou působností
POÚ	Pověření obecní úřad
RDC	Regionální dobrovolnická centra
SALTO-YOUTH	Podpora, pokročilé učení a školící příležitosti pro mládež (z anglického Support, Advanced Learning and Training Opportunities for Youth)
ZOZ	Zákon č. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení)
KD	Koordinátor dobrovolníků
MV	Ministerstvo vnitra
PD	Program dobrovolnictví
RDC	Regionální dobrovolnické centrum
NSK	Národní soustava kvalifikací
EVVO	Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta

## Seznam použité literatury

HRUŠKA, L., a kol. Nové přístupy v komunikaci a prezentaci. On-line prostředí pro rozvoj vzdělávání v dobrovolnictví – zkušenosti a praxe. Ostrava: ACCENDO, 2022.

Koordinátor dobrovolníků [online]. Národní pedagogický institut České republiky, 2019 [cit. 2022-04-20]. Dostupné z: [https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-752-Koordinator\\_dobrovolniku/kvalifikacni-standard](https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-752-Koordinator_dobrovolniku/kvalifikacni-standard)

LANDETE, B.M. a V. JOSHEVSKI. Digital Approaches to Improving Key Competences: A COLLECTION OF TOOLS AND ACTIVITIES. Reus, Spain, 2021. Dostupné také z: <https://www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/digital-approaches-to-improving-key-competences.3025/>

MECHLOVÁ, Erika. Tvorba e-learningových kurzů pro technické obory. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2006. ISBN 80-248-1165-0.

Strategie spolupráce veřejné správy III. s nestátními neziskovými organizacemi na léta 2021 až 2030. Úřad vlády ČR, 2021. Dostupné: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/Strategie\\_NNO\\_2021\\_2030.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/Strategie_NNO_2021_2030.pdf)

Výstupy projektu Rozvoj dobrovolnictví [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, 2022 [cit. 2022-04-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vystupy-projektu-rozvoj-dobrovolnictvi.aspx>

## Seznam tabulek

Tabulka 2.1: Kompetenční oblasti ve vztahu k vzdělávacím potřebám.....	18
Tabulka 2.2: Rámcový obsah jednotlivých školících dnů.....	38
Tabulka 2.3: Průměrné hodnocení vzdělávání koordinátorů dle jednotlivých běhů a celkem.....	51
Tabulka 2.4: Heterogenita hodnocení vzdělávání koordinátorů dle jednotlivých běhů a celkem.....	51
Tabulka 3.1: Kompetenční oblasti ve vztahu k vzdělávacím potřebám.....	62
Tabulka 3.2: Rámcový obsah jednotlivých školících dnů.....	79
Tabulka 3.3: Průměrné hodnocení kvality vzdělávání dobrovolníků dle jednotlivých běhů a celkem.....	82
Tabulka 3.4: Heterogenita hodnocení vzdělávání dobrovolníků dle jednotlivých běhů a celkem.....	83
Tabulka 3.5: Nejdůležitější témata podle dobrovolníků.....	85
Tabulka 3.6: Nejčastěji zmiňovaná témata, která by chtěli dobrovolníci zahrnout / více rozvést.....	85