

**EVA MYDLÍKOVÁ
a kolektív**

DOBROVOLNÍCTVO NA SLOVENSKU

alebo

„Čo si počať s dobrovoľníkom“

Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov
Bratislava, január 2002

PREDHOVOR

Neštátne, neziskové a mimovládne organizácie sa na Slovensku plne rozvinuli až v podmienkach demokratizačného procesu po revolúcii 1989. Spoločenské organizácie, zoskupované do roku 1989 v Národnom fronte, mali okrem členských príspevkov jediný zdroj financovania svojej činnosti – dotáciu zo štátneho rozpočtu. Boli teda úplne závislé od politiky štátu. Občianska spoločnosť, ktorá sa vyznačuje presadzovaním svojich záujmov aj voči záujmom štátu, sa začala tvoriť od roku 1990. Niektoré organizácie sa postupne transformovali na modernejší typ neziskových organizácií, schopných prežiť aj v demokratických podmienkach. Vznikali však aj úplné nové mimovládne organizácie, ktoré obhajovali záujmy rôznych skupín obyvateľstva, bez ohľadu na ich politickú príslušnosť. Mnohé cirkevné organizácie vystúpili z ilegality a pracovali v prospech svojich členov a klientov verejne, bez obáv zo sankcií. Tento proces rozvoja občianskej spoločnosti trvá dodnes. Pocit slobody rozhodovať o sebe, komunite viedol ľudí na Slovensku k zakladaniu nielen mnohých politických strán, ale aj k vytváraniu mimovládnych organizácií. Dnes ich evidujeme okolo 17 800. Rozvoj občianskej spoločnosti so sebou priniesol aj rozvoj fenoménu dobrovoľníctva. V niektorých oblastiach, ako napríklad v humanitnej a charitatívnej práci sa len otvoril priestor pre plné realizovanie, ale vo väčšine občianskych aktivít sa začala budovať úplne nová tradícia.

Naša legislatíva nedáva dobré predpoklady na optimálne využitie dobrovoľníkov v štátnych zariadeniach, preto sa s nimi stretávame takmer výlučne v mimovládnych organizáciách. Niektoré organizácie si už overili zmysluplnosť a efektívnosť využívania dobrovoľníckej práce. Väčšina z nich je len na začiatku tohto procesu a má problémy so získaním dobrovoľníkov, s ich riadením a s niektorými sociálno-psychologickými aspektmi dobrovoľníckej práce. Máme ambície touto publikáciou aspoň čiastočne pomôcť vytvárať optimálny a efektívny systém práce s dobrovoľníkmi v sociálne orientovaných organizáciách.

OBSAH

ÚVOD (<i>Mydlíková</i>)	6
1. FAKTY O DOBROVOLNÍCTVE (<i>Gymerská, Mydlíková</i>)	7
2. DOBROVOLNÍCTVO NA SLOVENSKU	9
2.1. Dobrovoľníctvo a slovenská legislatíva (<i>Haňdiak</i>)	9
2.2. Základné charakteristiky a typológia (<i>Mydlíková</i>)	11
3. PLÁNOVANIE DOBROVOLNÍCKEHO PROGRAMU (<i>Jojárt, Mydlíková</i>)	13
4. NÁBOR DOBROVOLNÍKOV (<i>Jojárt, Mydlíková</i>)	14
4.1. Fázy náboru	14
4.2. Metódy náboru.....	16
4.3. Formy náboru.....	17
5. VÝBER DOBROVOLNÍKOV – ADAPTAČNÝ PROCES (<i>Jojárt, Mydlíková</i>)	18
5.1. Začlenenie dobrovoľníka	18
5.2. Informačné stretnutie a osobný rozhovor	19
6. DOBROVOLNÍCKY MANAŽMENT (<i>Mydlíková</i>)	22
6.1. Rozhodovanie a informačný systém	23
6.2. Plánovanie a kontrola	24
6.3. Organizovanie a organizačná štruktúra	25
6.4. Vedenie ľudí	26
7. MOTIVÁCIA (<i>Mydlíková</i>)	28
7.1. Motivátory, satisfaktory a potreby v dobrovoľníctve	29
7.2. Zvyky a návyky	31
7.3. Záujmy	31
7.4. Postoje	32
7.5. Hodnoty v dobrovoľníctve	33
8. EMÓCIE V DOBROVOLNÍCTVE (<i>Mydlíková</i>)	37
9. FAKTORY DLHODOBEJ UDRŽATELNOSTI (<i>Mydlíková</i>)	39
9.1. Objektívne faktory	39
9.2. Subjektívne faktory	40
10. ZÁVER (<i>Mydlíková</i>)	42
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV	43
PRÍLOHY (<i>Gymerská, Mydlíková</i>)	45

ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ A GRAFOV

OBRÁZOK 1: Prekrývanie potrieb organizácie, klientov a dobrovoľníka	15
OBRÁZOK 2: Prekrývanie očakávaní organizácie, klientov a dobrovoľníka	21
OBRÁZOK 3: Vzťah medzi právomocou a mocou	26
OBRÁZOK 4: Štýly vedúcich založené na využívaní právomocí	26
OBRÁZOK 5: Schematické zobrazenie činností s dobrovoľníkom podľa formy jeho dobrovolnosti	27
OBRÁZOK 6: Vzťah medzi pripravenosťou pracovať a motivovanosťou	28
OBRÁZOK 7: Maslowova pyramída ľudských potrieb	29
OBRÁZOK 8: Herzbergova dvojfaktorová teória	30
GRAF 1: Motivátory vykonávania dobrovoľníckej práce na Slovensku	31
GRAF 2: Frekvencia hodnôt dobrovoľníkov	33

ÚVOD

Dobrovoľníctvo vo svete má dlhoročnú tradíciu a patrí k rozvoju spoločnosti ako jeho neoddeliteľná súčasť. Existujú mechanizmy na jeho zviditeľnenie – štatistika, hodnota dobrovoľníckej práce, odmeňovanie, zvyšovanie sociálneho statusu dobrovoľníka, legislatívne úpravy a podobne. Pokúšali sme sa vyhľadávať tieto mechanizmy aj u nás na Slovensku, pretože máme pocit, že nie sú systematicky včlenené do života našej spoločnosti.

Od januára 2000 až doteraz sme sa v rámci práce pre sociálne organizácie venovali problematike dobrovoľníctva. Na výročnej konferencii mimovládnych organizácií v Levoči v roku 2000 sa vytipovalo 6 oblastí spoločenského života, ktoré boli považované za najakútnejšie problémy občianskej spoločnosti. Jednou z nich bolo aj dobrovoľníctvo. Na konferencii sa z ľudí, pracujúcich v rámci Slovenska v neziskovom sektore, vytvorila dobrovoľná skupina 16 členov, ktorí sa podujali počas roka 2000 pracovať pre rozvoj podmienok dobrovoľníctva na Slovensku a pripraviť tak pre Medzinárodný rok dobrovoľníctva 2001 materiály na širšiu spoločenskú diskusiu. Výsledky práce tejto skupiny sa v našej práci vyskytujú viackrát a sú cenným príspevkom k riešeniu problematiky dobrovoľníctva na Slovensku.

V priebehu rokov 2000 až 2001 sme pripravili niekoľko celodenných výcvikových programov pre rôzne organizácie na Slovensku (OZ Cesty – mládežnícka organizácia na Orave, Informačno-poradenské stredisko Krajského úradu práce v Bratislave, Aloisianum Bratislava, Klub práce pri Okresnom úrade práce v Bratislave Petržalke, Združenie na pomoc mentálne postihnutým, UNICEF, Slovenská humanitná rada, Kampino, Nadácia Help, Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska, Hestia, Univerzitné pastoračné centrum pri ŠD L. Štúra a iné). Sociálno-psychologické výcviky sme realizovali na dvoch úrovniach: pracovali sme s koordinátormi dobrovoľníkov jednotlivých organizácií a pracovali sme so samotnými dobrovoľníkmi. Takýmto spôsobom sme „pretrénovali“ cca 400 dobrovoľníkov a 330 koordinátorov.

Volili sme skupinové formy práce, v mieste sídla organizácie. Metódy práce, použité v tréningovom procese, boli neštandardné a tvorili sa priamo v teréne, podľa charakteru a požiadaviek organizácie. Používali sme rôzne obdoby brainstormingových techník, niektoré arteterapeutické techniky, modelovanie a hranie rolí, tréningy sociálnych zručností, nácvik verbálnej a neverbálnej komunikácie, riešenie konfliktov, asertívne výcviky a podobne. Materiály, ktoré sme vo výcvikových programoch získali, sme si spracovali do čiastkových výsledkov a tie sme potom spracovali a použili pri príprave tejto práce. Počas posledných dvoch školských rokov sme viedli 3 diplomové práce študentov katedry sociálnej práce v Bratislave a v Trnave s problematikou dobrovoľníctva, v ktorých boli použité klasické dotazníkové metódy a riadený rozhovor na zisťovanie motivačných faktorov dobrovoľníctva a faktorov, vedúcich k dlhodobej udržateľnosti dobrovoľníctva.

V roku 2001 vydala SAIA-SCTS Bratislava publikáciu pod názvom „Manažment dobrovoľníctva“, ktorý je prekladom niektorých častí americkej publikácie. Táto príručka je veľmi cenným zdrojom v období, keď neexistuje takmer žiadna iná literatúra o dobrovoľníctve. Obsahuje však prvky, ktoré sú špecifické pre americkú populáciu a chýba im slovenský kontext. Slovenská humanitná rada v súčasnosti dokončuje Etický kódex dobrovoľníctva na Slovensku. Materiály SAIA-SCTS a SHR sú doteraz najsystematickejšími zdrojmi informácií o dobrovoľníctve na Slovensku vôbec.

Niektorí študenti sociálnej práce sa rozhodli spracovávať problematiku dobrovoľníctva na Slovensku vo svojich diplomových prácach, čím kvalifikovane prispievajú k tvorbe slovenských aspektov dobrovoľníckej práce. Stretávajú sa však s chronickým nedostatkom literatúry a vierohodných informácií o tejto problematike. Výberový seminár o dobrovoľníctve sa stal od školského roku 2001/2002 súčasťou výučby študentov sociálnej práce na Katedre sociálnej práce UK v Bratislave. Našou publikáciou chceme prispieť k zvýšeniu kvality práce s dobrovoľníckym potenciálom v sociálnych organizáciách, ako aj k prijatiu dobrovoľníctva ako neoddeliteľnej súčasti práce kvalifikovaného moderného sociálneho pracovníka.

I. FAKTY O DOBROVOLNÍCTVE

Vo vyspelých demokratických krajinách je zapájanie sa občanov do dobrovoľníctva každodennou praxou a má svoju dlhoročnú tradíciu. Dobrovoľník (*latinsky voluntarius – ochotný, naklonený; anglicky volunteer – dobrovoľník*) je podľa Hledíkovej (1996) „človek, ktorý ponúka organizácii svoje znalosti, schopnosti, zručnosti a skúsenosti za dohodnutých podmienok a nie je za túto činnosť finančne odmenený formou platu“.

Podľa Malgorzaty Ochmanovej a Pawla Jordana (1996) je „dobrovoľníctvo neplatená, uvedomelá činnosť z vlastnej vôle v prospech iných“.

V úvode spomínaná levočská pracovná skupina dospela k nasledovnej definícii: „Dobrovoľník je človek, ktorý sa slobodne, z vlastnej vôle rozhodol prostredníctvom formálnej alebo neformálnej skupiny venovať svoj čas a schopnosti v prospech iných ľudí a/alebo spoločnosti, bez nároku na odmenu za vykonanú prácu“. (Výstupný materiál pracovnej levočskej skupiny, 2000, ASSP, Bratislava)

V roku 1985 Valné zhromaždenie Organizácie spojených národov určilo 5. december za Medzinárodný deň dobrovoľníkov – každoročný sviatok dobrovoľníkov, dobrovoľníckych komunít a organizácií. Tento deň v súčasnosti oslavuje už viac ako polovica krajín sveta.

Dňa 20. novembra 1997 Valné zhromaždenie Organizácie spojených národov prijalo rezolúciu, ktorou vyhlásilo rok 2001 za Medzinárodný rok dobrovoľníkov. Rezolúciu podporilo 123 krajín sveta, vrátane Slovenska. Za hlavného koordinátora aktivít v rámci Medzinárodného dňa dobrovoľníkov bola oficiálne určená organizácia United Nations Volunteers (UNV).

Všeobecná deklarácia o dobrovoľníctve bola prijatá Medzinárodnou asociáciou pre dobrovoľnícke úsilie (International Association for Volunteer Effort – IAVE) na 11. svetovej konferencii v Paríži v roku 1990. IAVE je medzinárodná organizácia, ktorá vznikla v roku 1970 a ako jediná sa zameriava výlučne na propagáciu, podporu a ocenenie dobrovoľníctva na celom svete. V súčasnosti zastrešuje sieť organizácií a jednotlivcov vo viac ako 100 krajinách (Fakty o treťom sektore na Slovensku, SAIA-SCTS, december 1999)

Vo Všeobecnej deklarácii o dobrovoľníctve sa hovorí, že dobrovoľníctvo:

- je založené na osobnej motivácii a slobodnom rozhodnutí;
- je to spôsob podpory aktívnej občianskej participácie a záujmu o rozvoj komunity;
- má formu skupinovej aktivity, vykonávanej väčšinou v rámci určitej organizácie;
- zvyšuje ľudský potenciál a kvalitu každodenného života, posilňuje ľudskú solidaritu;
- poskytuje odpovede na dôležité výzvy našej súčasnosti a snaží sa prispievať k vytváraniu lepšieho a pokojnejšieho sveta;
- prispieva k životaschopnosti ekonomického života a aj k tvorbe pracovných miest a nových profesií.

Jeho základnými princípmi sú:

- uznanie práva každého muža, ženy a dieťaťa na slobodné združovanie sa bez ohľadu na rasu, vieru, fyzické, sociálne a ekonomické podmienky;
- rešpektovanie dôstojnosti každej ľudskej bytosti a jej kultúru;
- poskytovanie služieb iným v partnerskom duchu bez nároku na odmenu prostredníctvom spoločného úsilia alebo pod záštitou dobrovoľníckej organizácie;
- odkrývanie spoločenských potrieb a snaha o zapojenie komunity do riešenia jej vlastných problémov;
- prostredníctvom dobrovoľníckej práce rast osobnosti, získavanie nových zručností a vedomostí, rozvoj osobnostných potenciálov, viera vo vlastné schopnosti a tvorivosť, čo umožňuje dobrovoľníkovi prijať aktívnu úlohu pri riešení problémov;
- stimulácia spoločenskej zodpovednosti a propagácia ideí rodiny, komunity a medzinárodnej solidarity.

Všeobecná deklarácia ďalej charakterizuje úlohy dobrovoľníkov v súlade s týmito princípmi nasledovne:

- povzbudzujú vyjadrenie osobného záväzku prostredníctvom kolektívneho úsilia;
- aktívne sa snažia posilňovať svoje organizácie tým, že sú dostatočne informovaní o ich cieľoch, úlohách a stratégii a rešpektujú ich;
- preberajú realizáciu spoločne definovaných úloh, pričom sa zohľadňujú ich osobné schopnosti, časové možnosti a prijatú zodpovednosť;

2. DOBROVOLNÍCTVO NA SLOVENSKU

Na Slovensku sa o dobrovoľníctve a zapájaní sa do dobrovoľníckych aktivít začalo viac hovoriť až po roku 1989. V roku 1995 sa v SR zapojilo do dobrovoľníckych aktivít 13 % občanov, v roku 1998 asi 19 % občanov a v roku 1999 sme zaznamenali opäť len 13 % evidovanej dobrovoľníckej práce (Slovenský štatistický úrad, Bratislava). Ak tieto údaje porovnávame so zahraničím, tak napríklad podľa výsledkov výskumu v USA (Giving and Volunteering in the United States – Findings from National Survey, Executive Summary, 1999) sa v roku 1998 v USA zapojilo do dobrovoľníckych aktivít 56 % občanov vo veku nad 18 rokov a približne 109 mil. ľudí odpracovalo 19,9 miliónov hodín. Napríklad vo Veľkej Británii vykonalo nejakú dobrovoľnú aktivitu formálne asi 51 % ľudí a neformálne 76 % občanov, t.j. 23 miliónov ľudí odpracovalo dobrovoľne, v priemere na jedného, týždenne asi 2,7 hodín. (Volunteering Today, Facts and Figures on Volunteering in the UK, 1995). Dobrovoľníci na Slovensku nemajú taký vysoký spoločenský status a uznanie ako dobrovoľníci v krajinách rozvinutej demokracie. V súčasnosti dobrovoľníci pracujú prevažne v mimovládnych organizáciách. Na Slovensku neexistujú legislatívne rámce pre výkon práce dobrovoľníka, a tak sa štátne organizácie dosť obávajú s nimi pracovať, napriek tomu mnohé z nich (napríklad nemocnice, ústavy sociálnych služieb) by ich veľmi potrebovali.

2.1. DOBROVOLNÍCTVO A SLOVENSKÁ LEGISLATÍVA

Pre vznik a vývoj akéhokoľvek sociálneho javu musia existovať objektívne a subjektívne podmienky. Medzi tie objektívne určite patria aj priaznivé legislatívne podmienky pre výkon dobrovoľníckej práce. Ak ich nemáme, musíme sa pohybovať v intenciách svojej kreativity a schopnosti riskovať, čo sa nám, ani dobrovoľníkovi v konečnom dôsledku nemusí oplatiť. V každom spoločenskom vzťahu existuje istá forma dohody o spôsobe a rozsahu ich vykonávania, o možnostiach spoločenských záruk, spojených s ich výkonom. Z týchto a ďalších iných dôvodov sú potrebné určité aspoň minimálne legislatívne úpravy dobrovoľníckej práce.

So skupinou právnikov, pracujúcich na Ministerstve práce, sociálnych vecí a rodiny SR, Ministerstve vnútra SR, Národnom úrade práce a pre Grémium tretieho sektora sme sa pokúsili identifikovať problém dobrovoľníckej práce v rámci existujúcej legislatívy SR.

V slovenskej legislatíve sa pojem dobrovoľník nachádza len v brannom zákone SR, na inom mieste sa tento termín nepoužíva.

Vyvolali sme pracovné stretnutie so zástupcami MS SR a MPSVaR SR, aby sme sa spoločne dopracovali k potrebe a mieste zakomponovania tohto termínu do našej legislatívy. Do úvahy veľmi pravdepodobne prichádza Občiansky zákonník, zákony upravujúce jednotlivé zákonné poisťovne, zákon o zamestnanosti a pod.

Jednou z potenciálnych skupín, kde by sa našiel výdatný zdroj dobrovoľníckej práce, sú evidovaní uchádzači o prácu. Na stretnutí s predstaviteľmi MPSVaR SR sme prezentovali problémy, s ktorými sa stretávajú nezamestnaní, ktorí by chceli pracovať ako dobrovoľníci, prípadne organizácie, ktoré by chceli prijať evidovaných uchádzačov o prácu na pozície dobrovoľníkov.

Neskôr sme sa skontaktovali s vedením Národného úradu práce a začali sme preberať konkrétne možnosti legislatívnej úpravy práce dobrovoľníka z pohľadu zákona o zamestnanosti. Zaujímalo nás, aké legislatívne prekážky by mohli nastať pri vzniku vzťahu organizácie a dobrovoľníka – evidovaného uchádzača o prácu.

Záver z konzultácie sa dajú zhrnúť asi do týchto bodov:

- organizácia musí zmluvne upraviť vzťah medzi ňou a dobrovoľníkom spoločenskou zmluvou;
- pre dobrovoľníka prioritne platia podmienky NÚP až potom povinnosti voči organizácii – jeho primárnym „zamestnávateľom“ je úrad práce, ktorý mu vypláca dávky v nezamestnanosti, a teda si aj primárne uplatňuje svoje požiadavky;
- organizácia musí rešpektovať povinnosti dobrovoľníka voči NÚP – teda nezamestnávať ho v čase plnenia si povinností voči úradu práce, finančne ho neodmeňovať „načierno“ a podobne;
- ak dostane dobrovoľník nejakú finančnú kompenzáciu od organizácie, tak jedine formou preplatenia priamych nákladov, na ktoré má účtovný doklad (telefón, cestovné a pod.), resp. môže dostať aj odmenu formou dohody o vykonaní práce (nie formou dohody o pracovnej činnosti);
- organizácia nemôže podľa súčasnej legislatívy platiť za nezamestnaného dobrovoľníka poisťné odvody do poisťných fondov.

3. PLÁNOVANIE DOBROVOLNÍCKEHO PROGRAMU

Prv, než sa rozhodneme pracovať s dobrovoľníckym potenciálom, mali by sme si v organizácii ujasniť, či:

- Existuje vôbec potreba pracovať s dobrovoľníkmi?
- Aký by to mal byť dobrovoľník (vek, pohlavie, vzdelanie, skúsenosti, zručnosti a podobne)?
- V ktorých oblastiach našej činnosti ho potrebujeme (program, projekt)?
- Aká bude jeho náplň práce?
- Aké bude mať u nás pracovné podmienky?
- Kto ho bude riadiť a s kým bude spolupracovať?

Po vyčerpaní iných možností býva zapojenie dobrovoľníkov jedným zo spôsobov, akým môžu organizácie uskutočniť závažnejšiu zmenu pri riešení konkrétnych problémov komunity. Tento proces nebýva jednoduchý a niekedy sa stretáva s odmietaním ostatných členov alebo klientov, pretože prináša so sebou zmenu pohľadu organizácie na vlastnú činnosť. Vyžaduje si nový pohľad na spôsob, akým organizácia plánuje a pracuje.

Pri efektívnom plánovaní dobrovoľníckeho programu je potrebné myslieť na niekoľko dôležitých bodov. Je potrebné premyslieť si, aké sú potreby organizácie a aké sú potreby jednotlivých projektov. Potom môžeme uvažovať o tom, akú dobrovoľnícku prácu ponúkame a akých ľudí hľadáme. Nemali by sme zabudnúť ani na otázky zaškolenia v prípade, že si to práca vyžaduje. Taktiež si musíme premyslieť, ako dobrovoľníka odmeníme – inak ako finančne, aby sme ho motivovali k ďalšej práci.

Efektívne plánovanie dobrovoľníckeho programu spočíva v nasledujúcich krokoch:

- definovanie cieľa organizácie a projektu – je dôležité definovať ciele čo najkonkrétnejšie najmä z hľadiska významu pre celkovú misiu organizácie
- definovanie potrieb organizácie (administratívne činnosti) a potrieb klientov (praktické činnosti)
- definovanie práce, t.j. dobrovoľníckych miest z časového hľadiska (trvanie, frekvencia, intenzita), zručností potrebných na vykonávanie práce, kompetencií, zodpovedností, povinností, legislatívnych otázok a poistenia
- definovanie koho potrebujeme, teda požiadavky na dobrovoľníkov, ich zručnosti a znalosti, záujmy a osobnostné vlastnosti
- zváženie nutnosti zaškolenia, resp. príprava školiaceho programu
- zváženie prínosu práce pre dobrovoľníka – čo môže organizácia ponúknuť dobrovoľníkom, aké využije formy poďakovania, prípadne v čom bude mať práca prínos pre samotného dobrovoľníka.
- určenie koordinátora dobrovoľníkov, osoby zodpovednej za riadenie dobrovoľníkov v organizácii a ich prípravu na túto prácu.

Potom môžeme pristúpiť k hľadaniu odpovedí na otázky, kde, ako a kto bude hľadať našich budúcich dobrovoľníkov.

Vedúci organizácií často stereotypne oslovujú tie skupiny potenciálnych dobrovoľníkov, s ktorými majú už skúsenosti alebo o ktorých predpokladajú, že s nimi budú spolupracovať. Ako aj v iných činnostiach, aj vo vyhľadávaní nových dobrovoľníkov by sme mohli využiť fantáziu a nápady svojich členov a pracovníkov a pokúsiť sa brainstormingovou technikou (viď Príloha A, technika číslo 1) identifikovať ďalšie skupiny potenciálnych dobrovoľníkov.

4. NÁBOR DOBROVOLNÍKOV

4.1. FÁZY NÁBORU

Ak predpokladáme, že organizácia si vo svojich strategických plánoch vyčlenila osobitné miesto aj pre účasť dobrovoľníkov na rozvoji organizácie, a že má vo svojich taktických a operatívnych plánoch aj zvolenú stratégiu ich začlenenia do organizácie, tak môžeme pokojne pristúpiť k prvému bodu práce s dobrovoľníkmi – k náboru.

Samotné získavanie dobrovoľníkov prechádza tromi fázami:

- príprava náboru – plánovanie foriem, metód náboru, cieľové skupiny;
- samotný nábor – realizácia náboru;
- zaradenie dobrovoľníkov – osobný pohovor/informačné stretnutie, zaškolenie, začlenenie dobrovoľníka, spätná väzba;

Úspešný nábor sa rodí dávno predtým, než rozhodneme o forme a metódach, akými ho budeme realizovať. Začíname zodpovednou prípravou.

Pred náborom je potrebné premyslieť, aké sú potreby organizácie a potreby jednotlivých projektov. Potom môžeme uvažovať o tom, akú dobrovoľnú prácu ponúkame a akých ľudí hľadáme. Nemali by sme zabudnúť ani na otázky zaškolenia v prípade, že si to práca vyžaduje. Taktiež musíme premyslieť, ako dobrovoľníka odmeníme, aby sme ho motivovali k ďalšej práci. V neposlednom rade, skôr ako začneme hľadať dobrovoľníkov, mali by sme porozmýšľať, čo môžeme ponúknuť dobrovoľníkom – napr. príjemnú atmosféru, odbornú prax, emailové konto, prístup na internet a podobne.

Príprava na nábor teda spočíva v nasledovných krokoch:

- definovanie cieľa – cieľ organizácie a cieľ projektu – je dôležité definovať ciele čo najkonkrétnejšie, v súlade s poslaním organizácie;
- definovanie potrieb organizácie (administratívne činnosti) a potrieb klientov (praktické činnosti) organizácie;
- popis pracovného dobrovoľníckeho miesta – časové hľadisko (trvanie, frekvencia, intenzita), vzdelanie, kompetencie, zodpovednosti, povinnosti, legislatívne otázky a poistenie;
- definovanie koho potrebujeme – požiadavky na dobrovoľníkov – zručnosti a znalosti, záujmy a osobnosť;
- zváženie nutnosti zaškolenia – príprava alebo objednávka školiaceho programu;
- zváženie prínosu práce pre dobrovoľníka – čo môže organizácia ponúknuť dobrovoľníkom, v čom bude práca prínosom pre dobrovoľníka samotného;

Ak si pripravíme predchádzajúci plán, môžeme pristúpiť k hľadaniu odpovedí na otázky, kde a ako, a kto bude hľadať našich budúcich dobrovoľníkov.

KTO MÁ ROBIŤ NÁBOR?

Mal by to byť niekto, kto:

- dobre pozná organizáciu (poslanie, ciele, aktivity);
- vie veľa o projektoch (ich ciele, ale najmä potreby);
- je stotožnený s poslaním organizácie a s cieľmi projektov;
- je komunikatívny a vie presvedčivo ponúknuť dobrovoľníckeho miesto;

Okrem manažéra organizácie, prípadne koordinátora dobrovoľníkov to ešte môžu byť aj:

- ostatní členovia organizácie
- „starší“ dobrovoľníci, ktorí majú rovnakú motiváciu ako cieľová skupina
- samotní klienti, ktorí dobre poznajú svoje potreby a vedia tak odhadnúť vhodných kandidátov
- sponzori, ktorí sú stotožnení s poslaním organizácie, a preto by nemali mať problém presvedčiť druhých o významnosti projektu a jeho prínose.

Na tomto mieste by sme sa mohli na chvíľu zastaviť a pripomenúť si dôležitosť úlohy koordinátora dobrovoľníkov v organizácii. Najideálnejšou situáciou je, ak má organizácia k dispozícii človeka, ktorý sa môže naplno venovať prá-

5. VÝBER DOBROVOĽNÍKOV – ADAPTAČNÝ PROCES

V prípade, že sme pripravili hromadný nábor, ocitneme sa v situácii, keď príde väčšia skupina dobrovoľníkov. Prvým krokom je zavolať nových dobrovoľníkov na informačné stretnutie. V situácii, keď prichádza menší počet, či iba jeden dobrovoľník, začíname osobným, resp. vstupným rozhovorom. V mnohých bodoch majú podobnú osnovu. Skôr ako sa k nim však dostaneme, povieme si základné kroky, ktoré vedú k prijatiu a zapojeniu dobrovoľníka do organizácie

5.1. ZAČLENENIE DOBROVOĽNÍKA

Alfou a omegou zapojenia dobrovoľníka je získať ho pre poslanie organizácie. Tak ako je dôležité získať pre poslanie platených ľudí, tak je obzvlášť dôležité získať si práve dobrovoľníkov. To, že dobrovoľník prišiel do našej organizácie ešte neznamená, že je stotožnený z našimi cieľmi a poslaním. Jeho príchod znamená, že sme ho zatiaľ iba čímsi zaujali, nevieme však čím konkrétne. Tak, ako si my vyberáme medzi dobrovoľníkmi, tak si on môže vyberať medzi organizáciami. Našou úlohou je teda pracovať na tom, aby sme ho získali pre poslanie organizácie, resp. pre ciele projektu. Jeho prítomnosť nie je samozrejmosťou, a kedykoľvek sa môže rozhodnúť odísť.

Kroky, na ktoré by sme pri zapojení dobrovoľníka do práce nemali zabudnúť:

1. osobný pohovor, alebo informačné stretnutie, v ktorom by sme mali:
 - predstaviť organizáciu a jednotlivé projekty, činnosti
 - poznať dobrovoľníka, spoločne rozhodnúť o jeho zaradení
 - vyjasniť si očakávania oboch strán
 - objasniť náplň práce, vrátane časových nárokov
 - vyjasniť si podmienky práce, zodpovednosť, legislatívne otázky (dohoda, poistenie, prípadne etický kódex pod. – podľa potreby organizácie)
2. zaškolenie – samotná príprava dobrovoľníka, tam, kde je to potrebné
3. samotné zaradenie
 - uvedenie do organizácie, do jej štruktúry tak, aby poznal organizáciu, najmä však, aby vedel, na koho sa môže obrátiť, keď bude potrebovať pomoc
 - určenie kontaktnej osoby, zodpovedného pracovníka z organizácie
 - uzavretie dohody, zmluvy, podpísanie etického kódexu a iné nutné podmienky tam, kde si to projekt vyžaduje
4. „skúšobné obdobie“ – pri dlhodobej práci je vhodné určiť si dobu, po ktorej príde znova pohovor, ktorého cieľom je znova zhodnotiť úspešnosť zaradenia dobrovoľníka a jeho spokojnosť a naplnenie v práci
5. spätná väzba – získavať opakovane spätnú väzbu o tom, ako sa mu darí. Realizovať ju možno na pravidelných stretnutiach dobrovoľníkov, pri supervíziách, ale aj pri neformálnych rozhovoroch.

SKÚŠOBNÉ OBDOBIE

Skúšobné obdobie má význam nielen pre organizáciu, ale aj pre samotného dobrovoľníka, ktorý má šancu prehodnotiť svoje rozhodnutie pôsobiť v organizácii.

Niekedy sa stáva, že ani dobrovoľník ani koordinátor neodhadnú dobre možnosti, schopnosti či pripravenosť dobrovoľníka. Dobrovoľník sa skôr či neskôr ocitne v situácii, keď sa mu nedarí, keď zisťuje, že ho práca nenapĺňa, alebo má pocit, že je nad jeho možnosti. Frustrácia nedá na seba dlho čakať. Dobrovoľník sa môže sám pokúsiť prekonať problémy a trápiť sa, alebo, zvolí „tichý“ odchod (často práve z vyčerpania z frustrácie, ktorá sa ďalej stupňuje). Časový horizont skúšobnej doby poskytuje legitímny priestor na takéto prehodnotenia a rozhovor je potom ľahší a otvorenejší. Je to miesto, kde je možné otvorene hovoriť o odchode, alebo preradení bez pocitov viny, či sklamaní na oboch stranách.

SPÄTNÁ VÄZBA

Spätná väzba nie je len záležitosťou kontroly, ale predovšetkým podpory. Cieľom nie je zistiť iba to, kde robí dobrovoľník chyby, ale aj to, ako sa mu darí, ako sa cíti, či má z práce pocit naplnenia, čo potrebuje.

6. DOBROVOLNÍCKY MANAŽMENT

Humanitná organizácia vzniká spontánne vždy tam, kde existuje konkrétna sociálna potreba, kde sa vyskytuje sociálny klient a kde sú ľudia, naplnení entuziazmom, ktorí sú ochotní pre iných pracovať.

Takouto cestou vznikajú hlavne mimovládne organizácie, ktoré pôsobia na slovenskom sociálnom poli. Zákon o sociálnej pomoci umožňuje neštátnym subjektom vykonávať tri formy sociálnej pomoci: sociálne služby, sociálnu prevenciu a sociálne poradenstvo.

Po roku 1989 asi 20 % sociálnych služieb na Slovensku poskytujú práve neštátne subjekty, ktoré v porovnaní so štátnymi organizáciami vykonávajú sociálne služby za približne 50 % náklady. Ich vznik a vývoj je pružný a rýchly, čo prináša tak výhody, ako aj nevýhody. Medzi výhody napríklad patrí to, že formálne sa môžu mimovládne, neštátne subjekty zaregistrovať do 15 dní a ten istý čas potrebujú na likvidáciu. Vysoká miera pružnosti vo vzniku a zániku organizácie dáva dobré predpoklady na skutočne reálne a efektívne zabezpečovanie potrieb komunity, a teda aj efektívneho vynakladania finančných prostriedkov na zabezpečenie riešenia hmotnej a sociálnej núdze. Ak sa v danom regióne sociálna potreba vyrieši, resp. eliminuje na minimálnu mieru, zaniká potreba sociálny problém riešiť, strácajú sa klienti, a teda prirodzene zaniká aj mimovládna organizácia. Neštátny subjekt nemusí zaniknúť, ale môže transformovať svoje poslanie na inú formu riešenia problému, resp. na poskytovanie iného typu sociálnej pomoci. Ak sme napríklad začali s riešením sociálneho bývania Rómov, ktoré sme dokončili a Rómovia sa „zabývali“, buď rušíme organizáciu, pomáhajúcu vo výstavbe a mobilizácii, alebo sa transformujeme na poradenskú organizáciu, zameranú na predchádzanie konfliktov v samotnej komunite, alebo vo vzťahu minority k majorite. Takáto pružnosť organizácie na vznik a zánik môže samozrejme prinášať aj negatíva, ktoré sa týkajú hlavne sociálneho klienta a riešenia jeho problémov. Neštátny subjekt nemá stály a pravidelný zdroj príjmov a zväčša žije z grantov, ktoré sú udeľované v ročných cykloch. Tento fakt vzbudzuje aj v samotných vedúcich organizácií značnú existenčnú neistotu.

Organizácia vzniká na základe entuziazmu silného, charizmatického lídra, ktorý si okolo seba vytvorí sieť spolupracujúcich ľudí. Tento líder obyčajne organizáciu vytvára, ale aj formuje podľa vlastných predstáv. Ak je tento človek múdry, dokáže okolo seba vytvoriť sieť spolupracovníkov, ktorá vytvára celkový imidž organizácie. Nevýhodou je, že niektorí „narcistickí“ vedúci si pestujú svoju jedinečnosť a nenahraditeľnosť, čo sa im v krátkom čase samozrejme vypomstí napríklad nedostatkom času venovať sa zdokonaľovaniu seba aj svojej organizácie, „zavalením“ drobnou a nepodstatnou prácou v organizácii a podobne.

Entuziazmus je sila, ktorá dá dokopy niekoľko ľudí, ktorí vo svojom voľnom čase a bez nároku na odmenu začnú pracovať nad problémom iných. Základným predpokladom je však stále existencia sociálnej potreby. Ak by sme nemali sociálnu potrebu, nemali by sme sociálnych klientov a nemali by sme dôvod zakladať organizáciu. Tento základný prvok potom hovorí o tom, že keď nemáme klientov, nemusíme robiť projekty, ktorými chceme získavať finančné prostriedky na činnosť, teda podávať grantové návrhy. Entuziazmus je to, čo charakterizuje mimovládnu organizáciu. Postupom času však dochádza k diferenciacii aktivít, k delegovaniu určitých právomocí a zodpovedností, zatiaľ len akosi neoficiálne a neverejne. Organizácia v takomto štádiu rozvoja sa môže vybrať dvoma cestami vývoja: zdefinuje sa jasne (hlavne sám pre seba) ako subjekt, založený na dobrovoľníckej báze, alebo sa rozhodne profesionalizovať. V praxi k profesionalizácii dochádza pri prvom získaní väčšieho finančného obnosu organizácie. V tomto období sa musia jej členovia rozhodnúť, kto a v akej miere a za čo je zodpovedný. Diferenciácia činností prináša so sebou aj delenie zodpovedností a právomocí a akosi spontánne sa začnú vytvárať aj funkcie v organizácii. Najklasickejšie sú predseda, resp. riaditeľ, koordinátor projektov, ekonóm, dobrovoľník. Organizačná štruktúra v týchto štádiách stále nie je pevná a striktné daná, ale získavaním ďalších klientov, ďalších finančných prostriedkov a ďalších poskytovaných foriem sociálnej pomoci sa začína diferencovať, z čoho sa odvíja aj postavenie a sociálny status človeka v neziskovej organizácii. Takýmto spôsobom sa vytráca podiel entuziazmu z organizácie, zvyšuje sa však jej profesionalita. Ak sa entuziazmus z mimovládnej organizácie stratí, mala by sa transformovať na iný typ organizácie, pretože jedným z najcharakteristickejších črt mimovládnej organizácie je jej vysoký podiel entuziazmu.

Humanitné organizácie pracujú so sieťou spolupracujúcich odborníkov a organizácií formou dobrovoľníckej práce, ale aj vytvorením pracovného pomeru. Mnohokrát kontrahujú odborníkov z oblasti rodinnej psychológie, sociálnej psychológie, špeciálnych pedagógov, lekárov z rôznych medicínskych odborov, právnikov a iných. Niekedy sú títo odborníci aj stálymi zamestnancami, resp. dobrovoľníkmi istej organizácie. Slovenský tretí sektor je okrem iného charakteristický aj vysokým podielom renomovaných odborníkov, pracujúcich na plný pracovný úväzok v neziskovom sektore. V poslednom období sa dostávajú do neziskového sektora absolventi katedier sociálnej práce, čím sa dvíha úroveň sociálnej práce na Slovensku.

7. MOTIVÁCIA

Motivácia je jedným z najvýznamnejších nástrojov zvyšovania pracovného výkonu. Práca s motiváciou je súčasťou procesu riadenia, no vzhľadom na jej podstatný význam pre dobrovoľnícku prácu jej chceme venovať samostatnú kapitolu.

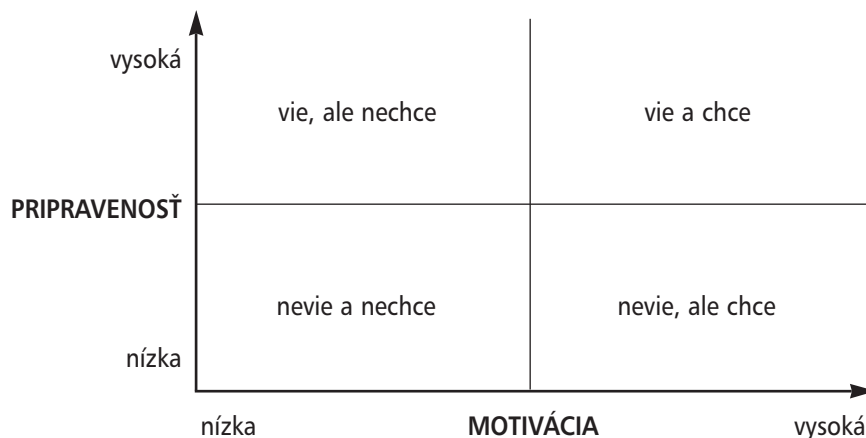
Latinské slovo „*movere*“ – hýbať, pohybovať – už naznačuje fakt aktivizácie ľudského konania. Ak vychádzame z toho, že každá motivácia má vždy svoj smer, svoju intenzitu a svoju stálosť, tak pri aplikácii na dobrovoľnícku prácu nám to smeruje k poskytovaniu pomoci iným, k ľubovoľnej a dávkovanej intenzite práce pre iných a rôznej miery stálosti pri výkone dobrovoľníckej práce.

Motív predstavuje pre človeka vnútornú psychickú silu, ktorá ho vedome alebo nevedome aktivuje k činnosti. Všeobecným cieľom motívu je dosiahnutie stavu psychického nasýtenia, uspokojenia z dosiahnutého cieľa. (Pardel, 1975)

Stimul predstavuje podnet prichádzajúci z vonka, ktorý vplýva smerom do vnútra človeka ako podnet, ktorý vyvoláva zmeny v motivácii človeka.

Podľa Gaburu (Pracovné texty, Motivácia a štýl riadenia, 2001) je vzťah medzi pripravenosťou pracovať (vedomosti, schopnosti a skúsenosti človeka) a motivovanosťou (chcením) znázornený v nasledujúcej schéme:

Obrázok 6: Vzťah medzi pripravenosťou pracovať a motivovanosťou



Problém pracovnej motivácie (a teda aj neplatennej pracovnej motivácie – motivácie k dobrovoľníctvu) je podľa Gaburu (2001) záležitosťou odpovede na dve základné otázky: Prečo? a AKO?

Pracovná motivácia znamená dôvody pracovníkov, a teda aj dobrovoľných, plniť úlohy a podávať kvalitné výkony. Dôvodom k určitému pracovnému správaniu sú motívy. V ich pozadí sú potreby.

Motivovanie pracovníkov k výkonu je také pôsobenie na nich, ktoré ovplyvňuje ich ochotu správať sa tak, aby sme dosiahli optimálny pracovný výkon. Správanie sa manažérov, ktorí oslovujú reálne dôvody (motívy – potreby, hodnoty, záujmy) pracovníka neznamena ani donútenie, ani manipuláciu (Gabura, 2001).

Gabura (2001) predpokladá, že zložitost motivovania pracovníkov spočíva v niekoľkých aspektoch:

- vonkajšie motivačné podnety – incentívy (napr. finančná odmena) sa stávajú motivujúcimi len za istých vnútorných podmienok jednotlivca
- problém motivácie je komplexný a nemožno ho redukovať len na motiváciu k pracovnému výkonu, obsahuje v sebe aj celkové pracovné správanie, vzťah k práci a pracovisku, spolupracovníkom, organizácii...
- v pracovnej motivácii a v správaní, ktoré z nej vyplýva, môžu byť veľké individuálne rozdiely
- máme sklony robiť rýchle a zjednodušené závery o motivácii iných ľudí, a to na základe doterajších skúseností s inými ľuďmi, ale aj s ohľadom na vlastné motívy

8. EMÓCIE V DOBROVOLNÍCTVE

Latinské slovo „*emoveo*“ znamená „otriasam v základoch“ (kol. autorov, 1986). Emócie vyjadrujú vzťah človeka k obsahu zážitku a sú motivačným faktorom, ktorý človeka môže aktivizovať k činnosti. Emocionalitu človeka tvoria špecifická osobnosti a jej mravný potenciál.

Podľa Strmeňa a Raiskupa (1998, s. 70) „*emócie určujú kladný alebo záporný vzťah k vnútorným pocitom a procesom v organizme, ale aj k iným osobám, predmetom a udalostiam vonkajšieho sveta; emócie majú aktívnu, stimulačnú, regulačnú, ale aj dezorganizáciu funkciu a ovplyvňujú správanie*“.

Emócie zohrávajú v dobrovolníctve kľúčovú rolu. Spoločenské postavenie dobrovoľníka na Slovensku, na rozdiel od krajín s rozvinutou demokraciou, má nádych skôr pejoratívny než pozitívne hodnotiaci – dobrovoľník sa považuje za istý druh čudáka. Intelektuálne potreby si človek naplní vo vzdelávacích alebo kultúrnych inštitúciách, materiálne v zamestnaní.

Čo zastaví a vedie človeka pracovať nezištne v prospech iných?

Emócie.

V tejto kapitole sa chceme zaoberať emóciami, ktoré zohrávajú dôležitú úlohu v celom procese práce s dobrovoľníkom: od náboru, cez prácu v organizácii, až po zotrvaní v nej a v styku s verejnosťou.

Ak prechádzame celým procesom dobrovoľníckych aktivít, tak už v prvej fáze, v ktorej sa chystáme osloviť niekoho v prospech dobrovolníctva, využívame informácie a prostriedky oslovenia, ktoré priamo zasiahnu emócie potenciálneho dobrovoľníka, či filantropa.

Aj človek, ktorý predtým nikdy o dobrovolníctve neuvažoval, zastane pri krátkej a rýchlej prezentácii programu s hlbokým citovým nábojom – k takýmto patria už tradične témy: opustené deti, zdravotne postihnutí, starí, biedni. Skupiny, ktoré sa majoritnému obyvateľstvu nezdarujú ako „odkázané“ – napr. prostitútky, utečenci, závislí – to už aj v tejto fáze majú horšie. Ľudia ich považujú za skupiny, ktoré si svoju sociálnu situáciu spôsobili vlastným pričinením a nie sú ochotní do nej investovať čas a peniaze.

Dôležitú rolu teda zohrávajú dva momenty: emotívna sila skupiny klientov, ktorú prezentujeme a spôsob, akým to prezentujeme. O čo máme menej „citovo atraktívnu“ skupinu klientov, o to emotívnejšia musí byť prezentácia nášho programu na verejnosti. Celé dobrovolníctvo je o emóciách. Rozvojom vedy a techniky sa človek dokáže naplno intelektovo saturovať prostredníctvom rôznych médií a inštitúcií, čo však môže ísť na úkor emócií. „Silný“ jediniec si nemôže dovoliť preukazovať svoje city navonok, pretože sa tak stáva zraniteľným, a teda mu neostáva nič iné, než si kontrolovať prejavy svojich emócií. Pomaly sa city z nášho verejného života vytrácajú. Človek je však tvor spoločenský, a teda má tendenciu svoje emócie uplatniť tam, kde o ne stoja a kde mu dokážu poskytnúť záruku toho, že nebudú zneužitú.

Toto je dôležité východisko pre človeka v organizácii, ktorý pripravuje verejné prezentácie, smerujúce k získaniu dobrovoľníkov.

Ak teda pripravujeme náborovú prezentáciu, mali by sme vychádzať z nasledujúcich predpokladov: ľudia nemajú čas na počúvanie dlhých príhovorov, nechce sa im investovať príliš veľa energie do ich pochopenia a sú vystavení rôznym komerčne oveľa zaujímavejším ponukám, než sú tie naše altruistické.

Ak akceptujeme tieto premisy, potom by sme mali pripraviť veľmi krátku maximálne päťminútovú prezentáciu, ktorá doslova udrie ľudí na ich estetické a altruistické cítenie. Uprednostniť by sme mali jednoduchú formuláciu a netradičnú, kreatívnu formu prejavu. Veľmi pôsobivé je nekonvenčné a pestré ošatenie a názorné demonštrácie. Emóciami by sme však nemali plytvať, pretože aj v tomto prípade by to znamenalo infláciu citov, ktorá vedie k podobnému efektu, aký sa vyskytuje pri ich absencii. U jednotlivca môže spôsobiť nedôveru a nechotu vstupovať do podobných programov, nevraviac o tom, že môžeme poškodiť celkový imidž svojej organizácie. Niektoré organizácie už zistili, že sa im v prvom momente podarilo osloviť obrovské množstvo dobrovoľníkov, nezvládli však ani ich počet ani ich predstavu.

V procese práce s dobrovoľníkom v organizácii, pracujeme hlavne s emóciami, ktoré vedú k prežívaniu radosti, lásky a spolupatričnosti.

Môžeme to dokázať vytvorením priestoru – hmotného aj nehmotného – v našej organizácii tak, aby dobrovoľník prežíval pozitívne prijatie, akceptáciu, a tak sa rýchlo identifikoval s organizáciou.

Hmotný priestor pre dobrovoľníka môžeme vytvoriť pomerne jednoducho tak, že mu v organizácii vyčleníme pracovné miesto, dáme mu k dispozícii pracovné nástroje a informácie, určíme jeho pracovnú pozíciu a náplň práce.

9. FAKTORY DLHODOBEJ UDRŽATELNOSTI DOBROVOLNÍKOV

Skúsenosti organizácií, ktoré systematicky pracujú s dobrovoľníkmi, hovoria, že náboje sa im daria celkom dobre. V prvom momente zareaguje množstvo ľudí, ktoré sa dobrovoľne prihlási k aktivitám aj k misii organizácie. Po náboje sa kontaktuje asi polovica z ľudí, a do systematickej práce v organizácii vstupuje asi jedna desatina z nich. Ani toto nevidíme ako kardinálny problém. Ten spočíva v tom, že pripravený a vyškolený dobrovoľník nám asi po pol roku z organizácie odchádza. Ako teda udržať dobrovoľníka v organizácii? Ktoré faktory zohrávajú dôležitú úlohu v rozhodnutí dobrovoľníka v organizácii zotrvať?

Pri práci so skupinou koordinátorov sme si vyselekovali dva základné druhy faktorov: 1. objektívne a 2. subjektívne.

9.1. OBJEKTÍVNE FAKTORY

Medzi objektívne faktory pôsobiace na dlhodobú udržateľnosť dobrovoľníka v organizácii patria napríklad: čas, jasne definovaná rola dobrovoľníka, jeho pozícia v organizácii, úlohy, kompetencie, zodpovednosti, systém poskytovania a udeľovania spätnej väzby, ocenenia, možnosť rastu, transparentnosť výsledkov, poslanie organizácie, sociálno-právne pravidlá.

Skúsenosti ukazujú, že ak po náboje do dvoch týždňov nedokážeme dobrovoľníka umiestniť na konkrétnu prácu, jeho entuziazmus prudko klesá a musíme vynaložiť takmer rovnakú energiu na jeho znovuoslovenie, ako po prvýkrát, keď sme robili jeho nábor. Tento fakt musíme zohľadniť pri plánovaní náboru a práce s dobrovoľníkmi. Teda plánovať nielen jeho nábor, ale kontinuitne celý proces naraz, aby nenastalo časové vákuum.

Už sme spomínali, že niekedy nevieme, čo vlastne od dobrovoľníka chceme. Vieme, že potrebujeme niekoho, kto by sem-tam niečo, na čo nemajú čas a energiu zamestnanci, pre organizáciu urobil. Takáto rola dobrovoľníka priamo predurčuje na jeho skorý odchod z organizácie. V prvom rade vedúci alebo koordinátor musia mať jasno, akú rolu ten ktorý dobrovoľník v organizácii má zohrávať a potom je jednoduché na ňu hľadať človeka. Z role dobrovoľníka sa prirodzene odvíja aj jeho pozícia v organizácii. Opäť platí pravidlo, že v tomto probléme musí mať jasno predovšetkým vedúci organizácie, až potom môže byť zrejmy aj dobrovoľníkom a ostatným členom a zamestnancom. Vedúci prijíma dobrovoľníka do organizácie nielen podpísaním dohody, ale aj predstavením ho ostatným členom a jasným definovaním jeho pozície, role a uvedením niektorých osobných údajov. Takýmto spôsobom môžeme predísť rôznym špekuláciám a komunikačným deformáciami v organizácii. Zároveň vytvárame priestor pre realizáciu človeku, ktorý je nie si celkom istý svojou úlohou a misiou v organizácii, ktorú ešte dobre nepozná.

Ak my máme jasnú rolu a pozíciu dobrovoľníka, celkom presne vieme definovať obsah a rozsah jeho úloh pre našu organizáciu a podmienky, za akých ich má vykonávať. Z úloh sa prirodzene odvíjajú kompetencie a zodpovednosti dobrovoľníka za realizáciu jemu zverených úloh.

Dobrovoľník, ktorý osobnostne aj kvalifikačne spĺňa naše očakávania, dostane prirodzene vyššiu mieru kompetencií, súvisiacich priamo s výkonom jeho práce, než niekto, komu ešte alebo už nemôžeme dôverovať. Poskytnutím kompetencií zároveň udeľujeme zodpovednosti, teda opäť priama úmera: vyššie kompetencie sa rovnajú väčšej miere zodpovednosti. Na túto rovnicu ale naozaj potrebujeme zrelú a zodpovednú osobnosť dobrovoľníka. V prípade, že takého nemáme, korigujeme mieru týchto atribútov pomerne k jeho schopnostiam.

Systém spätnej väzby a ocenenie dobrovoľníkov je dôležitým nástrojom v procese riadenia dobrovoľníkov. Zároveň je to aj jeden z najdôležitejších spôsobov odmeny dobrovoľníka za jeho prácu. Dobrovoľník nedostáva finančnú odmenu za prácu, ktorá je relatívnym ocenením v riadnom pracovnom vzťahu. Absenciu mzdy u dobrovoľníka kompenzujeme ocenením, resp. spätnou väzbou na jeho prácu. Jednak spätnú väzbu poskytujeme smerom k dobrovoľníkovi a jednak vytvárame priestor na podávanie spätnej väzby dobrovoľníka smerom k organizácii. Dobrovoľník nie je systematickým článkom v organizačnej štruktúre a ak aj je, nie v plnom časovom rozsahu. Z toho dôvodu má určitý deficit vo vnímaní istých mechanizmov riadenia v organizácii. Tento deficit v istom momente môže byť veľkým prínosom, pretože dokáže s odstupom a s nezáujatosťou vidieť veci, na ktoré sme už my necitliví a máme tendenciu správať sa stereotypne. Takto môže vzniknúť veľa dobrých nových nápadov, nevšedných prístupov a nových riešení bez väčších finančných nákladov. Ocenením dobrovoľníka rozumieme nielen jeho formálne ohodnotenie, ale často sú to bežné a drobné ocenenia typu ...chýbal si nám včera... ... deti sa na teba už tešia... a podobne. Ocenením

IO. ZÁVER

Dobrovoľníctvo v demokratických krajinách má svoje nezastupiteľné miesto v rozvoji občianskej spoločnosti. Slovensko, ktoré sa približuje k európskym štandardom má okrem iného, aj v tejto oblasti čo doháňať. Jedným zo zdrojov rozvoja organizácie je aj dobrovoľnícky potenciál a organizácie verejnoprospešného charakteru sa musia naučiť s ním pracovať prostredníctvom istých systémových úprav vo vonkajšom aj vnútornom sociálnom prostredí.

V novembri 2001 schválila Národná rada SR novelu zákona o zdravotnom poistení, ktorý môže „otvoriť“ cestu k legislatívnym úpravám v prospech dobrovoľníctva. Na základe konzultácií s právnymi expertmi vieme, že stačí jedna legislatívna norma, ktorá o dobrovoľníctve bude pojednávať a ostatné novotvorené sa vedia na ňu odvolávať. V doterajšej legislatíve napríklad neexistovala možnosť platenia poistných odvodov „cudzím subjektom“ na inú osobu. Novela zákona o zdravotnom poistení hovorí, že vzniká možnosť „rodinného poistenia“ – t.j., že za dobrovoľne nezamestnaného platí poistné rodinný príslušník – teda iná osoba. Tu vidíme priestor pre platbu poistného za dobrovoľníka, ktoré môže uhradiť organizácia. V našej spoločnosti sa vytvorila skupina ľudí, ktorá z rôznych dôvodov nechce alebo nemôže byť zamestnaná, ale chce za istých podmienok pracovať pre iných napríklad v humanitných a charitatívnych organizáciách. Po uzavretí obojstranne prospešnej dohody by organizácia túto platbu mohla za dobrovoľníka uhrádzať. V doterajších zákonoch táto možnosť nebola, pretože vzťah dobrovoľníka k organizácii je založený na spoločenskom, nie na pracovno-právnom vzťahu, a teda existujú veľké obštrukcie pri napĺňaní podmienok pracovného vzťahu, ktorý má spoločenský charakter. Vytvorením priaznivejšej legislatívy sa zlepšuje situácia pre dobrovoľníkov a organizácie. Legalizácia dobrovoľníctva pomôže predovšetkým štátnym rozpočtovým organizáciám. Tieto majú momentálne vďaka svojim rigidným predpisom len veľmi obmedzenú možnosť využívať dobrovoľnícku prácu, hoci ich v niektorých oblastiach akútne potrebujú (napr. opatrovanie a ošetrovanie ťažko chorých, v rezidenčnej starostlivosti vôbec). Zvýšila by sa významne ochrana organizácie, dobrovoľníka aj samotného klienta a zvýšil by sa i sociálny status dobrovoľníka. V médiách by sa malo vytvoriť viac priestoru pre prezentáciu humánnych činov, naši spoločenský (a nielen politický) činitelia by mali viac oceňovať prácu ľudí, pomáhajúcich nezištne iným. Politickí predstavitelia štátu svojím osobným príkladom môžu viesť aj ostatných ľudí k práci pre iných, ktorí našu pomoc potrebujú.

Dobrovoľníctvo je totiž jedna z ciest, ktorá vedie ľudstvo k humanizácii a to najmä v prostredí spoločnosti, vyznávajúcej hmotné hodnoty.

Spoločenský status dobrovoľníka je späť s ohodnotením jeho práce. Slovenský štatistický úrad vykazuje hodnotu jednotlivej dobrovoľníckej hodiny aktuálnou minimálnou hodinovou mzdou. Sú však problémy s tým, že mnohé organizácie nie sú schopné tieto evidencie seriózne viesť, pretože predstavujú pre nich administratívnu obštrukciu. V prípade, že by organizácie, ale aj samotný dobrovoľník, mohli istým spôsobom profitovať z vykazovania dobrovoľníckej práce (napr. poskytnutím daňových úľav, uprednostnením organizácie v poskytnutí dotácie zo štátneho rozpočtu a podobne) veľmi pravdepodobne by pristupovali k evidencii dobrovoľnícky odpracovaných hodín oveľa serióznejšie a čo je dôležitejšie, aj k ich vykonávaniu.

Vela práce nás čaká v samotných organizáciách. Vedúci jednotlivých organizácií si musia okrem analýzy finančných zdrojov, analýzy svojich klientských skupín oveľa svedomitejšie spracovávať aj analýzu zdroja dobrovoľníctva, ktorý pre nich predstavuje nielen morálny, ale aj finančný kapitál. Veľké rezervy vidíme v plánovaní práce s dobrovoľníkom, ktorému chýba systematický prístup. Tento absentuje vôbec v celom procese práce s dobrovoľníkmi. Mnohé organizácie už v pomerne veľkom rozsahu pracujú s dobrovoľníkmi, chýba im však systém. Systém nábora, riadenia, odmeňovania. Tento má zatiaľ dosť živelný a neplánovaný charakter, ktorý je náročný na energiu a v konečnom dôsledku je neadekvátny k výsledkom. Takmer 90 % dobrovoľníkov nekontaktuje po nábore organizáciu a z tých, ktorí áno asi 80 % opúšťa po pol roku pôsobenia v nej. Vieme si vyškoliť dobrovoľníkov, a keď sú zrelí na kvalitnú prácu v našej organizácii, odchádzajú. Chýba im vízia osobného rastu v organizácii, nie je prepracovaný systém pravidelného odmeňovania a motivácie. Každá organizácia, ktorá potrebuje dobrovoľníkov vo svojej činnosti, si musí pre prácu s nimi vytvoriť systém. Systém napríklad v tom, kto a ako ich bude koordinovať, aké zodpovednosti a kompetencie koordinátor zverí dobrovoľníkovi a v akom rozsahu, aké bude jeho postavenie voči ostatným členom organizácie a ku klientom organizácie. Aké formy a metódy práce budú používať, ktoré etické princípy. Ak dokážu koordinátori poznať motivačné faktory „svojej“ dobrovoľníckej skupiny, veľmi pravdepodobne sa naučia pripravovať efektívne nábery nových dobrovoľníkov, ako aj spracovávať individuálne plány ich rozvoja. Organizácie by sa mali systematicky pripravovať a školiť na sociálne a manažérske zručnosti, ktoré by im pomáhali zvládať nielen prácu s dobrovoľníkmi, ale aj celkovo v manažovaní organizácie vôbec.

Jedným zo spôsobov zvyšovania úrovne kvality práce je supervízia. Na Slovensku už existuje niekoľko sociálnych supervízorov, ktorí sú schopní prísť na požiadanie do organizácie a vyriešiť spolu s ňou problém.

Dobrovoľníctvo ako všade inde na svete, aj u nás má perspektívu, len mu treba vytvoriť priestor. Zavedením predmetu dobrovoľníctvo do učebných osnov študentov sociálnej práce sa dostáva v modernom poňatí tejto vednej disciplíny do povedomia mladých odborníkov dobrovoľníctvo ako neoddeliteľná súčasť sociálnej práce na Slovensku.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- ABRAMENKOVOVÁ, V. V. a kol.: *Stručný psychologický slovník*. Bratislava, Pravda 1985. 285 s.
- ATKINSON, R. L. a kol.: *Psychologie*. Praha, Victoria Publishing 1995. 863 s.
- BALCAR, K.: *Úvod do štúdia psychológie osobnosti*. Bratislava, SPN 1983. 263 s.
- BEDRNOVÁ, E. – MOŽNÝ, I.: *Psychologie a sociologie řízení*. Praha, Management Press 1988. 125 s.
- BÚTORA, M. a kol.: *Čítanka pre neziskové organizácie*. Bratislava, PDCS 1999. 301 s.
- BARÁT, J. a kol.: *Čítanka pre pokročilé neziskové organizácie*. Bratislava, PDCS 2000, 307 s.
- BÚTORA, M. – BÚTOROVÁ, Z.: *Mimovládne organizácie na Slovensku očami verejnej mienky*. Bratislava, SPACE 1996. 89 s.
- BÚTORA, M. – FIALOVÁ, Z.: *Neziskový sektor a dobrovoľníctvo na Slovensku*. Bratislava, SAIA-SCTS 1995. 123 s.
- DUDEKOVÁ, G.: *Dobrovoľné združovanie na Slovensku v minulosti*. Bratislava, Renesans 1998, 102 s.
- Fakty o treťom sektore: *Čo je to dobrovoľníctvo?* Bratislava, SAIA-SCTS 1997-1999. 2 s.
- Fakty o treťom sektore: *Dobrovoľníctvo na Slovensku*. Bratislava, SAIA-SCTS 1999. 2 s.
- Fakty o treťom sektore: *Srdce na dlani*. Bratislava, SAIA-SCTS 1999. 2 s.
- Fakty o treťom sektore: *Laureáti ocenenia „Srdce na dlani 99“*. Bratislava, SAIA-SCTS 1999. 2 s.
- Fakty o treťom sektore: *Všeobecná deklarácia o dobrovoľníctve*. Bratislava, SAIA-SCTS 1999. 2 s.
- GABURA, J. – PRUŽINSKÁ, J.: *Poradenský proces*. Praha, Sociologické nakladatelství 1995. 147 s.
- GABURA J.: *Pracovná motivácia – pracovné texty*. Bratislava, CVVaPS 2001. 14 s.
- HALL, C. – LINDZEY, G.: *Psychológia osobnosti*. Bratislava, SPN 1997. 510 s.
- HAŇDIAK, P.: *Právne aspekty dobrovoľníctva – príspevok na seminári o legislatíve na Slovensku*. Bratislava, ASSP 2001.
- HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha, Slon 1997. 116 s.
- HEDLEY, R.: *Volunteering UK*. London, The volunteering Centre UK 1992. 66 s.
- HLEDÍKOVÁ, J. – PLAMÍNEK, J.: *Řízení neziskových organizací*. Praha, Lotos 1996. 102 s.
- HRONÍK, F.: *Jak se nespálit při výběru zaměstnancu*. Brno, Computer Press 1999. 311 s.
- JANKOVIČOVÁ, M.: *Motivačné faktory dobrovoľníkov*. Diplomová práca. Bratislava 2000. 81 s.
- HRUBALA, J. a kol.: *Právo a neziskový sektor na Slovensku*. Bratislava, SPACE 1999. 122 s.
- JÓJÁRT, P.: *Nábor dobrovoľníkov*. Príspevok na školenie koordinátorov. SAIA-SCTS, Bratislava 2001.
- JOSSEY, B.: *Handbook of Nonprofit Leadership and Management*. Baltimore, J. Hopkins University press, 1998. 53 s.
- kol.: *Spríevodca tretím sektorom pre ľudí, ktorí rozhodujú*. Salzburg 1997, 18 s.
- kol.: *Záverov pracovnej levočskej skupiny Dobrovoľníctvo*. Bratislava, ASSP 2000. 11 s.
- kol.: *Za životaschopný dobrovoľnícky sektor*. Baltimore, J. Hopkins University (Preklad Bratislava, SAIA-SCTS 1994. 29 s.)
- LABÁTH, V. – SMIK, J.: *Expoprogram – Intervenčný program pre skupinovú prácu s deťmi a mládežou*. Bratislava, Psychodiagnostika 1991. 198 s.
- MATOUŠEK, O.: *Ústavní péče*. Praha, Slon 1995, 138 s.
- McCURLEY, S. – LYNCH, R.: *Manažment dobrovoľníkov – Ako zmobilizovať všetky zdroje komunity (vybraté kapitoly)*, Bratislava, SAIA-SCTS 2000. 120 s.
- MYDLÍKOVÁ, E. a kol.: *Letom svetom do sociálnej práce v treťom sektore*. Bratislava, ASSP 1998. 129 s.
- NAKONEČNÝ, M.: *Motivace – pracovního jednání a její řízení*. Praha, Management Press 1992. 248 s.
- NAKONEČNÝ, M.: *Psychologie osobnosti*. Praha, Akademia 1995. 336 s.
- NAKONEČNÝ, M.: *Motivace lidského chování*. Praha, Akademie 1996. 241 s.
- OCHMANOVÁ, M. – JORDAN, P.: *Dobrovoľníci – Cenný zdroj pomoci*. Bratislava, SAIA-SCTS 1997.
- PARDEL, T. – BOROŠ, J.: *Základy všeobecnej psychológie*. Bratislava, SPN 1975. 571 s.
- PARDEL, T.: *Motivácia ľudskej činnosti a správania*. Bratislava, SPN 1977. 220 s.
- ŘEZNÍČEK, I.: *Metody sociální práce*. Praha, Sociologické nakladatelství 1994. 75 s.
- ŘÍČAN, P.: *Psychologie osobnosti*. Praha, Orbis 1975. 226 s.
- RUŽIČKA, J.: *Motivace pracovního jednání*. Praha, VŠE 1994. 169 s.
- SALAMON, L. M. – ANHEIER, H. K.: *The emergency sector. The nonprofit sector in comparative perspective. An Overview*. Baltimore, the J. H. University 1994.
- SALAMON, L. M. – ANHEIER, H. K.: *Nástup neziskového sektora*. Praha, Agnes 1999. 59 s.
- SAXON-HAROLD, S. K.-E.: *Giving and volunteering in United States. Executive Summary 1999 edition*. Washington D.C., Independent Sector 1999.

PRÍLOHY

TECHNIKY PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI

Techniky A1-A7 sú vytvorené a odskúšané autorkou – Evou Mydlíkovou špecificky pre potreby práce s dobrovoľníkom. Ostatné techniky sú prebraté a modifikované na prácu s dobrovoľníkom z Expoprogramu Vladimíra Labátha.

A.1. IDENTIFIKÁCIA POTENCIÁLNYCH DOBROVOĽNÍCKYCH ZDROJOV

Zámer techniky: nájsť nové zdroje pre dobrovoľnícku prácu v organizácii
Technika: brainstorming v menších pracovných skupinách po 3-5 osôb, s následnou prezentáciou pred celou skupinou
Účastníci: zamestnanci, členovia, dobrovoľníci, klienti organizácie
Pomôcky: plagátový papier, fixy, prilepovacie farebné lístky, lepiaca páska
Inštrukcia: Každá skupinka má pred sebou farebné lístky a jeden plagátový papier. Pokúste sa na 5 lístkov (vždy len jeden na jeden lístok) napísať vek vašich potenciálnych dobrovoľníkov a zoradte ich podľa priorít vašej organizácie. Máte na to tri minúty. Dobré.

Teraz to isté, len na 5 lístkov napíšte 5 profesií, ktoré by sa pre dobrovoľníkov vo vašej organizácii najviac hodili a opäť ich zoradte podľa priorít. Dobré, ďakujem.

Teraz vás poprosíme napísať na 5 lístkov 5 konkrétnych miest (ulica, čakáreň a podobne, nie mestá ako Leopoldov), v ktorých by ste mohli dobrovoľníkov hľadať. Ak ste si ich definovali, pokúste sa ich opäť hierarchicky usporiadať.

Teraz vás poprosíme za jednotlivé skupiny prezentovať výsledky a to tak, že hovorca skupiny hierarchicky usporiadané lístky umiestni na plagátový papier vzhľadom na vek, profesiu a miesto.

Poznámka: Takto sa odprezentujú všetky pracovné skupiny organizácie na jednom papieri, takže aj fyzicky dokážeme vizuálne zistiť priority organizácie a veľmi pravdepodobne sa ukážu aj nové zdroje, ktoré nás predtým nemuseli ani napadnúť. Zároveň zapojíme do práce s dobrovoľníkmi už pri tvorbe aj ostatných členov organizácie, čím výrazne posilíme proces ich prijatia do organizácie ostatnými členmi.

A.2. CHARAKTERISTIKA DOBROVOĽNÍKA ORGANIZÁCIE

Zámer techniky: ujasniť si, akého dobrovoľníka potrebujeme v organizácii
Technika práce: arteterapia
Účastníci: členovia, dobrovoľníci, zamestnanci organizácie rozdelení do malých skupín cca po 3 osoby
Pomôcky: pastelky, plagátový papier, lepiaca páska
Inštrukcia: Pred sebou máte plagátový papier a pastelky. Pokúste sa na papier nakresliť portrét dobrovoľníka, ktorý by bol pre vašu organizáciu užitočný (asi 10 minút kreslia). Dobré, ste so svojim výtvorom spokojní, chceli by ste ešte niečo upraviť?

Teraz si spoločne tieto jednotlivé portréty odprezentujeme. Kto je teda „ten váš ideálny dobrovoľník?“

Poznámka: Jednotlivé skupiny si odprezentujú aj s humorom svoje postavičky. Pracuje sa v uvoľnenej atmosfére s humorom, a predsa sa vytvára obraz niekoho konkrétnejšieho. Na záver teda s úplnou vážnosťou sumarizujeme a definujeme konkrétne profesijné, osobnostné, komunikačné a iné požiadavky, ktoré na dobrovoľníka konkrétnej organizácie máme. Zapájame takto ostatných v hľadaní nových dobrovoľníkov, pretože sa do procesu zapojili už v počiatočnom štádiu práce s dobrovoľníkmi a môžu nám priviesť aj svojich známych a blízkych. Zároveň si zvyšujeme požadovanú minimálnu úroveň.

ETICKÝ KÓDEX DOBROVOLNÍKOV SLOVENSKEJ HUMANITNEJ RADY

Slovenská humanitná rada je národné dobrovoľnícke centrum humanitných a charitatívnych organizácií, občianskych združení a nadácií, pôsobiacich v sociálnej oblasti v širokom ponímaní. Ide o organizácie, ktoré poskytujú pomoc, služby, starostlivosť, poradenskú činnosť a organizujú rôzne aktivity v prospech sociálne znevýhodnených a hendikepovaných ľudí.

Poslaním Slovenskej humanitnej rady je zmiernovať ľudské nešťastie a utrpenie, presadzovať zrovnoprávňovanie zdravotne postihnutých a sociálne znevýhodnených občanov a podporovať ich integráciu do rodinného, pracovného a spoločenského života.

Činnosť všetkých členských organizácií Slovenskej humanitnej rady je založená na práci dobrovoľníkov. Ich prínos pri plnení cieľov a poslania tohto spoločenstva má nezameniteľný význam. Podiel práce dobrovoľníkov na riešení rôznych spoločenských problémov je nenahraditeľný. Výsledky ich práce v prospech iných zvyšujú ich vážnosť a rešpekt. Získané postavenie ich však zaväzuje, aby svoj morálny kredit naďalej zveľadovali.

Dobrovoľníkom Slovenskej humanitnej rady sa môže stať každý človek, ktorému to dovoľuje fyzický a psychický stav a chce čestne pracovať v prospech iných.

Tieto etické normy boli vypracované ako základné pravidlá správania sa, určené pre dobrovoľníkov Slovenskej humanitnej rady na všetkých úrovniach ako nástroj na získanie dôvery širokej verejnosti, budovania dobrého imidžu a nástroj sebaregulácie organizácie.

Dobrovoľník Slovenskej humanitnej rady sa hlási k nasledujúcim pravidlám správania sa:

Každý dobrovoľník Slovenskej humanitnej rady má:

- Chápať druhých, najmä pochopiť motívy ich konania, byť uznanlivý jeden voči druhému.
- Hľadať v iných ľuďoch dobré stránky a vlastnosti. Podnecovať ich rozvoj tak, aby boli ochotní prevziať spoluzodpovednosť a aktívne pristupovali k riešeniu vlastných problémov.
- Rešpektovať právo na súkromie ľudí, s ktorými prichádza do kontaktu.
- Rešpektovať človeka bez ohľadu na rasu (farbu pleti), náboženské vyznanie, vek, národnosť, pohlavie, postihnutie, hendikep osoby...
- Vyhýbať sa skresľovaniu informácií, rešpektovať a vyhľadávať pravdu.
- Zaručiť sa za správnosť a objektívnosť svojho konania.
- Všetky dôverné informácie o iných osobách a firmách, ktoré sú v kontakte so Slovenskou humanitnou radou chrániť ako dôverné.
- Podporovať dôveru verejnosti v dobročinné inštitúcie.

Každý dobrovoľník si má byť vedomý osobnej zodpovednosti za:

- Využitie svojich možností a talentu na plnenie pridelených úloh na čo najlepšej úrovni.
- Vlastný osobnostný rast, ako aj osobnostný rast svojich spolupracovníkov.
- Preukazovanie úcty, ohľaduplnosti a úprimnosti voči všetkým, s ktorými prichádza do kontaktu.
- Čestné vyrovnanie sa s každou situáciou a ak je to na prospech veci, vyjadrenie svojho osobného názoru.
- V rozhodovacom procese zváženie všetkých alternatív, berúc do úvahy, že najjednoduchší postup nemusí byť vždy v záujme veci.
- Dodržiavanie všetkých právnych noriem, ako aj interných smerníc, ktoré sa týkajú využitia hmotných a finančných prostriedkov, za ktoré je zodpovedný.
- Vysvetlenie si všetkých otázok týkajúcich sa výkladu etického kódexu dobrovoľníka s vedením organizácie.

Dobrovoľníci, ktorí sa zúčastňujú práce Slovenskej humanitnej rady v jej riadiacich a poradných orgánoch alebo inak, sú pre jej celkový úspech veľmi dôležití. Slovenská humanitná rada má záujem na tom, aby pomoc dobrovoľníkov bola efektívne využitá a uspokojovala ich.