

Obsah:

1. Jak vznikl projekt „Posílení“ ?
2. Jak se objeví dobrovolník ?
3. Očekávání dobrovolníka a očekávání organizace
4. Metodický manuál pro zapracování a vedení dobrovolníka (včetně vzorů listin)
 - 4.1 Dotazník
 - 4.2 Smlouva
 - 4.3 Pracovní náplň
 - 4.4 Dotazník zkušeností dobrovolníka
 - 4.5 Výkaz činnosti
 - 4.6 Dohoda o pracovní době
 - 4.7 Návod pro vyřizování telefonických hovorů
 - 4.8 Základní listiny organizace - Stanovy, Organizační řád, provozní řád, Řešení krizových situací
 - 4.9 Závěrečné hodnocení dobrovolníka
 - 4.10 Hodnocení činnosti dobrovolníka z pohledu vedoucího týmu
5. Závěrem k zamyšlení

Jak vznikl projekt posílení

S dobrovolníky jsme se v “D” občanském sdružení setkávali již od našeho vzniku v roce 1998. Jedním z prvních programů, do kterého byli zapojeni dobrovolníci, byl program Pět P, jehož se jako dobrovolníci, starší kamarádi pro různě sociálně handicapované děti do 15ti let, stávali převážně studenti a studentky středních škol.

V roce 2002 jsme otevřeli pracoviště občanské poradny a inspirováni metodikou z Velké Británie a zkušenostmi některých občanských poraden v České republice jsme vybrali první osmi člennou skupinu dobrovolníků - potencionálních odborných poradců občanské poradny. Dobrovolníky jsme vyškolili, pracovali s nimi při násleších a při jejich prvních konzultacích.

Po čtvrt roce jsme došly k rozčarování, protože čtyři dobrovolníci se rozhodli svou činnost ukončit. Důvodem bylo také rozčarování dobrovolníků, kteří si pod činností poradců v občanské poradně představovali „něco“ jiného. Většinou si tuto činnost představovali jako terapeutickou práci. Vybrali jsme dalších šest dobrovolníků. Po absolvování víkendového školení (zdarma) se nám dva z dobrovolníků již nikdy neozvali. Další dva přišli třikrát na náslechy konzultací a omluvili se, že nemohou dále pokračovat. Dva dobrovolníci začali konzultovat, ale po prvních samostatných konzultacích zhodnotili, že činnost poradce není to co hledali a svou činnost ukončili také.

Stáli jsme před otázkou, co změnit?

- Nábory dobrovolníků? Dobrovolníky jsme již od počátku vybírali na základě výběrového řízení, nic jsme jim nezamlčovali, připravovali jsme je na to, že činnost poradce není snadná a vyžaduje neustálé doplňování informací a práci na sobě.
- Zapracování dobrovolníků? Všichni dobrovolníci do občanské poradny prošli interaktivním víkendovým kurzem psychosociálních dovedností pracovníka v sociálních službách, který absolvovali zdarma. Měli a museli absolvovat alespoň tři náslechy konzultací s klienty, při prvních konzultacích měli vždy k ruce zkušenějšího poradce nebo supervizora. Dobrovolníci docházeli na zapracování do poradny minimálně jednou za dva týdny na tři hodiny. Ti kteří chtěli a mohli, chodili častěji.
- Ocenění? Na pravidelných setkáních týmu byla činnost dobrovolníků oceňována vedoucí i supervizorkou, dvě dobrovolnice, které v poradně pracovali dlouhodobě, jsme nominovali na cenu Křesadlo. Dobrovolníkům jsme umožňovali účast ve vzdělávacích kurzech pořádané zřizovatelem za výhodných podmínek.
- Osobní rozvoj dobrovolníků a pracovníků? Bohužel se dobrovolníci málokdy mohli účastnit odborných školení zaměřených na právní otázky pořádaných Asociací občanských poraden v ČR. Tato školení jsou realizována v běžný pracovní den a většina dobrovolníků je zaměstnána. Kurzy realizované o víkendech zaměřené na sociální práci, práci s klientem a další komunikační dovednosti, dobrovolníci navštěvovali.

Po vyhodnocení jsme došli k závěru, že pravděpodobně dobrovolníkům nabízíme okamžitě příliš mnoho (zdarma vyškolení, možnost absolvování dalších kurzů zadarmo nebo za nižší cenu, výběr pracovní doby, neustálou možnost konzultace se zkušenějšími kolegy, ocenění) aniž bychom hlouběji společně s nimi hledali jejich skutečná očekávání. Byli jsme rádi, když dobrovolníci chodili na konzultace s klienty tak jak slíbili, tj. alespoň jednou za dva týdny na tři hodiny.

Výsledným efektem bylo, že jsme polovinu své energie věnovali dobrovolníkům a jejich podpoře, přestože jsme vedle toho měly dál zodpovědnost za chod poradny, zajišťovali jsme její financování a konzultovali s klienty. Ztráta každého dobrovolníka byla pro nás velkou ztrátou vynaloženého úsilí a peněz.

Nechceme, aby z toho co zde popisují, vyznívalo, že zapojení dobrovolníků do organizace je jen čistý kalkul. Z pohledu fundraisora poradny však naše praxe s dobrovolníky byla v prvních dvou letech ztrátová a byla ztrátová i pro dobrovolníky, kteří svou činnost v rozčarování záhy ukončili. Naše a jejich zájmy se minuly.

Zdálo se, jakoby všechny aktivity, které v rámci výběru a zaškolení dobrovolníků děláme, byly dobré a vhodné. Jen přicházeli v jiném načasování a možná někdy i pro jiné lidi, než-li jsme potřebovali. Z předchozích zkušeností jsme se rozhodli vyzkoušet ucelený systém práce s dobrovolníky, který by od začátku až do konce, motivoval dobrovolníky k vlastnímu růstu, příliš je časově nezatěžoval a nám, stálým zaměstnancům by vytvořil jednoduchý návod pro práci s nimi, ale zároveň aby od prvovopočátku „zaměstnával“ i dobrovolníky.

Po dvouleté zkušenosti, kterou jsme mohli získat díky podpoře z Globálního grantu NROS v projektu „Posílení personální kapacity občanské poradny a poradny pro oběti trestných činů“, jsme došli k jednoduchému systému zapracování a práce s dobrovolníky v obou poradnách. Silnou motivací pro dobrovolníky byla nabídka dvou kurzů zdarma, ovšem se závazkem určeného počtu hodin dobrovolnické činnosti. Dalším významným motivačním prvkem bylo okamžité zařazení dobrovolníka do činnosti týmu poradny na pozici asistenta a rychlé zapracování v jednoduchých úkonech, např. objednávání klientů. Tento postup hodnotili sami dobrovolníci jako silně motivující a zároveň zavazující. Projektu se účastnilo celkem 18 dobrovolníků a každý z nich v poradnách odpracoval úctyhodných 300 hodin.

Pokusíme se Vám tento systém v podobě „Manuálu dobrovolníka“ přiblížit. Nejde o univerzální návod. Činnost dobrovolníků na odborném poradenském pracovišti v přímém kontaktu s klienty je činnost specifická a odborná a vyžaduje vysokou míru diskretnosti a již poměrně vysoké vstupní požadavky na profesionální pracovníky. Pokud Vás však naše poznatky a zkušenosti obohatí při Vaší vlastní práci s dobrovolníky, budeme velmi rádi.

Jak se objeví dobrovolník

Zvolili jsme následující vstupní kritéria pro výběr dobrovolníka na poradenské pracoviště:

- minimálně středoškolské vzdělání
- trestní bezúhonnost
- výborné komunikační dovednosti
- základní znalost práce s PC (Word, Excel, Outlook, Internet)
- schopnost samostudia a chuť se dále vzdělávat
- znalost sociálně-právní problematiky byla výhodná, ale ne nutná

Zájemcům jsme zaslali nejdříve „dotazník“ k vyplnění základních údajů o sobě. Vyplnění dotazníku bylo podmínkou, protože se často do poradny hlásili jako dobrovolníci lidé, kteří poradnu navštívili jako klienti a v okamžitém rozhodnutí chtěli začít s dobrovolnickou činností přestože nesplňovali vstupní kritéria. Tyto zájemce jsme informovali o dalších dobrovolnických aktivitách v regionu, při kterých nejsou vstupní požadavky tak vysoké a za jejich zájem jsme jim poděkovali popřípadě jsme jim i kontakt na jinou organizaci zprostředkovali. Nechtěli jsme zájemce o dobrovolnictví zcela odradit a pro myšlenku

pomáhat druhým je zcela ztratit. Jak jsme se posléze dozvěděli, někteří z těchto zájemců skutečně začali pracovat v jiných programech.

Vybrané zájemce jsme pozvali na úvodní pohovor zaměřený na zjištění očekávání a motivaci. Rozhovor byl složen ze sady otázek, které jsme pokládali všem dobrovolníkům. Otázky se týkaly jeho představ o vykonávané činnosti, čím by se chtěl zabývat, jaké má osobní zkušenosti s podobnými službami, co si myslí, že potřebují lidé v poradně apod.. Postupně jsme došli k tomu jaká jsou jeho skutečná přání.

Jednou s otázek bylo i řešení modelové situace, ve které si klient stěžuje na činnost jiného pracovníka poradny. Nezajímala nás ani tak správnost postupu dobrovolníka podle pravidel pracoviště, ale jeho osobní reakce a komunikační dovednost. Úvodní rozhovory jsme vedli vždy ve dvou a dotazy podle reakcí zájemce jsme spontánně doplňovali. Zároveň jsme po úvodním kole otázek odpovídali i na dotazy uchazečů.

Očekávání dobrovolníka a očekávání organizace

Očekávání a motivace dobrovolníků mohou být velmi různá. Nejčastější odpovědí na otázku „Co vás přivedlo k myšlence stát se dobrovolníkem?“ je touha pomáhat, být užitečný, věnovat se jiné činnosti než-li v zaměstnání. K poradenské činnosti často dobrovolníky přivedla i vlastní zkušenost s terapií, poradenstvím nebo krizovou pomocí. V tom bylo i úskalí. Po zjištění, že občanské poradenství vyžaduje neustálé vyhledávání dat, zákonů a dalších nových informací, a že poradce v této pozici není nikdy zcela „dovzdělán“, není pro klienty svrchovaným expertem, spíše tím „kdo se orientuje v problematice“ a provádí je, přineslo některým dobrovolníkům zklamání. Ze své expertní profesní role, kterou zastávali v zaměstnání, začínali v občanské poradně zcela od začátku, byli odkázáni na proškolení od mladších kolegů. Vzhledem k tomu, že tak činili dobrovolně, byla satisfakce z dobrovolnické činnosti v prvních měsících mizivá, přestože jsme budoucí poradce na počáteční pocity začátečníka připravovali.

Druhá část lidí, kteří svou dobrovolnickou činnost ukončili po několika týdnech či měsících, očekávala, že povedou s klienty spíše terapeutické rozhovory. Šíře sociální a právní problematiky, kterou se občanské poradenství zabývá pro ně byla děsivá, ale to samozřejmě zjistili až když začali docházet do poradny na náslechy a samostatně konzultovat.

Ti dobrovolníci, kteří s námi zůstali, neměli (kromě jedné dobrovolnice, která je právníčkou) žádné jiné znalostní předpoklady než-li ostatní. Stalo se jen to, co je klíčem k tomu, aby se spolupráce zdařila. To co jsme nabízeli bylo to co oni hledali. Došli jsme tedy k tomu, že jako první krok, musíme zcela vyjasnit naše očekávání od budoucích dobrovolníků. Tento moment přinesl zjištění, že od dobrovolníků, kteří chtějí pracovat jako poradci, očekáváme to samé jako od zaměstnanců. Jediné co se liší, je jejich pracovní úvazek.

A protože tato očekávání jsou poměrně vysoká, a nechtěli jsme všechny zájemce ztratit, dospěli jsme k vícestupňovému způsobu zapracování (viz pracovní náplň). Prvním krokem bylo zařazení dobrovolníka na jednoduchou, ale pro poradnu důležitou práci v roli asistenta. Náplní práce byla např. distribuce telefonních hovorů pro jednotlivé poradce a pracovníky organizace a objednávání klientů.

Pomohli jsme tím celé organizaci. Museli jsme systém objednávání zcela vyjasnit, sepsat, opakovat všem pracovníkům na poradách. Dobrovolníci již od počátku byli vtaženi do činnosti poradny a zároveň velmi ulehčili práci ostatním, kteří mohli v klidu pracovat s klienty nebo se věnovat jiné práci, protože příchozí klienty a vyřizování telefonů měli na starost dobrovolníci.

Vytvořili jsme tzv. „Manuál dobrovolníka“, ve kterém byl jednoduchý návod pro objednávání klientů a všechny další informace, které dobrovolník potřeboval. První hodiny

dobrovolnické činnosti byli zaměřeny na samostudium těchto materiálů a na dotazy. Většina dobrovolníků zvládla tuto činnost zcela bez problémů, samostatně a dobře.

Tento systém jsme dopracovali v průběhu projektu „Posílení personální kapacity občanské poradny a poradny pro oběti trestných činnů“. Někteří dobrovolníci v roli asistentů setrvali déle nebo se rozhodli, že s námi budou spolupracovat jen touto formou. Jiní chtěli poradenskou práci obsáhnou v plné šíři a začali více pomáhat při dohledávání informací a pracovali na písemných e-mailových odpovědích.

Manuál dobrovolníka

Manuál dobrovolníka je velice jednoduchá pomůcka. Jde o obyčejné desky s chlopněmi, do kterých jsme pro dobrovolníka připravili veškeré listiny a informace, které potřebuje pro zahájení činnosti, ale zároveň se k nim bude po celou dobu své činnosti vracet.

Obsahuje:

1. Dotazník účastníka
2. Smlouva o účasti dobrovolníka na činnosti poradny
3. Náplň práce
4. Dotazník dovedností účastníka
6. Výkaz práce
7. Dohoda o pracovní době
8. Instrukce k poskytování služeb dobrovolníkem
9. Provozní směrnice pracoviště: OP - zásady činnosti, charta OP
10. Stanovy zřizovatele "D" občanského sdružení, organizační a provozní řád, přehled kontaktů na prac. organizace, organizační struktura organizace
11. Závěrečné hodnocení praxe z pohledu dobrovolníka

Přikládáme zde vzory jednotlivých listin a komentář k práci s nimi. Vzory jsou ke stažení ve formátu A4 na webových stránkách příjemce www.d-os.net, kde je tato metodická příručka umístěna.

Jednoduchý vzor Dotazníku, který jsme zájemcům zaslali před vstupním pohovorem.

Dotazník pro dobrovolníka

Jméno a příjmení:

Adresa

e-mail:

telefon:

Nejvyšší dokončené vzdělání

Činnost v současné době

Pracoval/a jste někdy jako dobrovolník?

Co vás motivuje k dobrovolnické činnosti?

Jaký pracovní obor Vás zajímá nejvíce?

Jak jste se o projektu dozvěděl/a?

Jaké jsou Vaše očekávání od účasti v projektu

Trpíte jakýmkoli psychiatrickým onemocněním nebo závislostí na návykových látkách nebo alkoholu? ANO/NE nehodící se škrtněte

Máte závažné zdravotní obtíže, o kterých by jste byl/a povinna informovat potenciálního zaměstnavatele?

Potvrzuji pravdivost uvedených údajů

V dne:

Podpis dobrovolníka

Smlouva s dobrovolníkem a náplň práce je důležitou pomůckou při zaškolování dobrovolníka do činnosti. Vyplatí se smlouvu a náplň práce bod po bodu s dobrovolníkem projít, vysvětlit si všechny pojmy, ukázat kde jsou uloženy další listiny a provést je po pracovišti. Je samozřejmé, že se k některým bodům budete ještě vracet, ale důležité je, že si dobrovolník při dalším příchodu umí otevřít pod svým heslem počítač, ví kde jsou uloženy materiály k samostudiu, má svůj šuplík na věci a vzkazy a ví, kdo je jeho vedoucím.

Přikládáme zcela konkrétní vzor dohody, pro názornost odkazů na další listiny a provozní ujednání.

Smlouva o účasti dobrovolného pracovníka na práci občanské poradny

I. Smluvní strany

Organizace:

Se sídlem:

Zastoupena:

na straně první (dále jen jako „poradna“)

a

Příjmení, jméno, titul:

Datum narození:

Bytem:

tel.:

na straně druhé (dále jen jako „dobrovolný pracovník“)

spolu uzavírají níže uvedeného dne ve vzájemném souhlasu vůle s odkazem na příslušná ustanovení občanského zákoníku, zejména §51, smlouvu tohoto obsahu:

II. Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavírána za účelem právního stanovení podmínek účasti dobrovolného pracovníka na práci poradny, která poskytuje bezplatné poradenství ve smyslu Charty občanských poraden (dále jen „Charty“), Minimálních standardů občanských poraden (dále jen „standardů“) a stanov občanského sdružení (dále jen „stanovy“). Dobrovolný pracovník stvrzuje svým podpisem pod smlouvou, že byl s obsahem uvedených dokumentů řádně a podrobně seznámen.
2. Poradna vyjadřuje svůj respekt, uznání a dík dobrovolnému pracovníkovi, který se touto smlouvou bez nároku na finanční odměnu zavazuje podílet na chodu poradny.
3. Dobrovolný pracovník vyjadřuje svůj trvalý a opravdový zájem účastnit se chodu poradny podle svých nejlepších schopností, znalostí zprostředkovaných poradnou a podle svého nejlepšího svědomí.
4. Obě strany, vedle právního charakteru svých vzájemných vztahů založených touto smlouvou, deklarují jejich výrazný morální aspekt.

III. Předmět smlouvy

1. Dobrovolný pracovník se zavazuje vykonávat činnost specifikovanou v popisu práce, který je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Uvedenou činnost se dobrovolný pracovník zavazuje vykonávat osobně, počínaje dnem podpisu smlouvy.

IV. Práva a povinnosti dobrovolného pracovníka

1. Dobrovolný pracovník je oprávněn:

- a) Účastnit se školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti, které mu zajistí poradna.
- b) Vznášet připomínky k činnosti poradny, žádat konzultace svých problémů s ostatními pracovníky poradny, případně požadovat supervizní řešení jemu přidělených případů.
- c) Požadovat úhradu nákladů spojených s činností v poradně (cestovné, stravné, poplatky za ubytování), pokud byly tyto náklady předem písemně odsouhlaseny vedením poradny.
- d) Vypovědět tuto smlouvu bez uvedení důvodů ve výpovědní lhůtě 15 dnů ode dne doručení písemné výpovědi poradně.

2. Dobrovolný pracovník se zavazuje, že:

- a) se bude při své činnosti řídit principy a obsahem Charty, standardů a stanov. Rovněž je povinen přiměřeně zachovávat předpisy o bezpečnosti práce, s kterými jej poradna seznámí a musí jednat tak, aby nedocházelo ke škodám. Dojde-li ke škodě, nese odpovědnost za škodu způsobenou poradně, která bude mít příčinnou souvislost s jeho chováním v rozporu s uvedenými předpisy a dokumenty.
- b) se bude při své činnosti řídit organizačními, odbornými a metodickými pokyny vedení poradny.
- c) bude zachovávat **mlčenlivost** o všech skutečnostech, které se dozvěděl o klientech a dalších osobách v souvislosti s výkonem své činnosti pro poradnu. Problémy klientů je oprávněn konzultovat pouze s ostatními pracovníky.
- d) V případě nemoci nebo jiných vážných překážek bránících ve výkonu jeho činnosti pro poradnu bude neprodleně informovat o délce takových překážek vedení poradny tak, aby poradna mohla za něj včas zajistit náhradu.

V. Práva a povinnosti poradny

1. Poradna je oprávněna:

- a) kontrolovat výsledky činnosti dobrovolného pracovníka v poradně, úroveň jeho jednání s klienty a celkovou úroveň jeho činnosti a činnost dobrovolného pracovníka odborně, metodicky a organizačně vést.
- b) vypovědět tuto smlouvu bez uvedení důvodů ve výpovědní lhůtě 15 dnů ode dne doručení písemné výpovědi dobrovolnému pracovníkovi.

2. Poradna se zavazuje:

- a) zajistit dobrovolnému pracovníkovi podle svých možností co nejlepší podmínky pro jeho činnost v poradně a v maximální míře dbát o bezpečnost dobrovolného pracovníka při výkonu jeho činnosti.
- b) zajistit dobrovolnému pracovníkovi účast na bezplatných školeních a výcvicích souvisejících s jeho činností v poradně, a to na základě výlučného posouzení a rozhodnutí poradny.
- c) uhradit škodu vzniklou v souvislosti s výkonem prací, jež jsou předmětem této smlouvy.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Vztah mezi smluvními stranami se neřídí ani per analogiam zákoníkem práce. Vztahy touto smlouvou neupravené se s ohledem na účel smlouvy přiměřeně řídí ustanoveními o příkazní smlouvě obsaženými v občanském zákoníku a zvláštními dodatkovými smlouvami.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nabývá účinnosti dnem podpisu.
3. Smlouva se vyhotovuje ve dvou originálních výtiscích, přičemž každá ze stran obdrží po jednom.
4. Smluvní strany se svými podpisy pod smlouvou zavazují, že smlouva obsahuje a vyjadřuje jejich svobodnou, vážnou a autentickou vůli.

V dne:

.....
dobrovolník

.....
vedoucí poradny

.....
statutární zástupce

Pracovní náplň dobrovolníka - asistenta/ky poradny

Pracovní náplň

1. Je přímo podřízen vedoucím praxe v *poradny*.
2. Zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v rámci kontaktu s klientelou *poradny* - rozumí se tím nejen přímá práce s klienty, ale i kontakt s důvěrnými materiály, informace vyslechnuté na supervizi nebo poradách týmu. Zachovává mlčenlivost o interních informacích organizace, uchovává v bezpečí projektové a účetní materiály.
3. Spolupracuje s vedoucím *poradny* a plní zadané úkoly. Jedná se především o různé administrativní práce, zajišťování administrativy a propagace *poradny* mimo pracoviště, kopírování a kompletace propagačních materiálů a dalších písemných podkladů pro činnost *poradny*, vyplňování statistických formulářů, přípravy formulářů pro projektová řízení apod..
4. Aktivně se v prvním týdnu praxe seznámí s činností *poradny* a s dalšími projekty *zřizovatele*, tak, aby byl schopen podat stručnou informaci o organizaci a odkázat na kompetentního pracovníka. Na prohlubování těchto znalostí samostatně pracuje v průběhu celé praxe.
5. Vyřizuje podle instrukcí telefonické hovory *poradny*, poskytuje kompletní informace o službách a provozních hodinách *poradny*, zapisuje objednané klienty.
6. Otevírá dveře *poradny* objednaným klientům, objednává klienty osobně, sleduje situaci v čekárně a informuje klienty o možném čase konzultace podle počtu poradců.
7. Vede knihu objednávek, zajišťuje její přípravu, rozpisy. V případě onemocnění některého z poradců zajišťuje zastoupení jiným poradcem.
8. Spravuje data *poradny* ložená v počítači, neumožňuje přístup k datům neoprávněným osobám, důležité dokumenty zálohuje.
9. Každý den po příchodu na pracoviště zkontroluje zda jsou prostory *poradny* čisté a uklizené (kancelář, konzultovna, čekárna, WC, chodba). Dbá na to, aby prostory na

klienty i poradce *poradny* působily příjemně a útulně. Spolupracuje a aktivně se podílí na vylepšení prostor *poradny*.

10. Svou všímavostí, kreativitou a pracovitostí přispívá k dobrému obrazu *poradny* na veřejnosti.
11. Okamžitě doplňuje chybějící propagační materiály, zejména letáčky s kompletní informací o *poradny* a s kontakty na všechny pracoviště *poradny* a dále kartičky pro zaznamenávání dalších termínů a kartičky s číslem bankovního účtu *poradny*
12. Zúčastňuje se pravidelných porad (jednou za týden) a supervizí týmu (jednou za 6 týdnů)P.

II. stupeň praxe

13. Podle zadání poradců vyhledává informace pro klienty v *informačních zdrojích OP* (informační databázi, literatura, internet) nebo je jinak zjišťuje (např. telefonickou konzultací s odborným pracovištěm). Informaci nebo radu předává poradci v dohodnuté formě (ústní, písemná, telefonická).
14. Účastní se konzultací s klienty formou náslechu (viz pravidla pro vedení náslechu, která jsou součástí pravidel činnosti *poradny*).
15. Konzultace z náslechu zapisuje do záznamového archu - viz Návod pro vyplňování ZA. Nese odpovědnost za to, že ZA je vyplněn správně s ohledem na právo klienta do ZA nahlédnout.

III. stupeň praxe

16. Vyřizuje písemnou a elektronickou korespondenci *poradny*, třídí ji a předává vedoucí, poradcům a dalším pracovníkům *poradny* nebo zřizovatele.
17. Samostatně zpracovává dotazy písemné, doručené elektronickou poštou.
18. Samostatně konzultuje dotazy týkající se : *konkrétní oblasti poskytovaných poradenských služeb*

V dne:

.....

Podpis dobrovolníka:

V projektu posílení jsme používali i dotazník, který mapoval u dobrovolníků osvojené dovednosti v průběhu činnosti, která byla zaměřena na posílení jejich uplatnění na trhu práce. Pro inspiraci ho přikládáme. Může přinést zpětnou vazbu o získaných zkušenostech za určité časové období.

Dotazník pro posouzení osvojených dovedností dobrovolníka v průběhu praxe

	Před zahájením praxe			Po ukončení praxe		
Dovednost	žádná	minim.	dobrá	minimální	dobrá	velmi dobrá
I.	Zkušenost PC, IT			Zkušenost PC, IT		
Word						
Excell						
Power point						
Outlook						
Internet						
II.	Vedení běžné kancelářské agendy			Vedení běžné kancelářské agendy		
Evidence						
Evidence podle směrnic						
Zápisy z jednání						
III.	Práce s klienty			Práce s klienty		
slovní komentář						
vyplní vedoucí poradny						
IV.	Předchozí praxe v soc. službách			Aktuální praxe v soc. službách		
Roky praxe						
V.	Další dovednosti			Další osvojené dovednosti		

Výkaz činnosti nejen ukazuje počet odpracovaných hodin, ale mapuje činnost dobrovolníka a četnost konkrétních úkonů a vede ke zpětné reflexi jednotlivce, ale i vedoucího dobrovolníků.

Datum	Výkaz činnosti	Druh činnosti a rozsah hodin	Hodin celkem
1.	8-12 tisk , kopírování a řezání letáků		4
2.	8-12 aktualizace objednávkové knihy, podávání info. klientům		4
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
CELKEM:			

Datum a podpis vedoucí/ho praxe:

Datum a podpis pracovníka

Při činnosti týmu, který je složen ze zaměstnanců i dobrovolníků je nutné, aby jednotliví členové vzájemně věděli kdy se na pracovišti potkají, kdy spolu mají službu pro klienty apod. . Sepsaná dohoda dobrovolníka vede k tomu, aby jakékoli změny ohlásil předem.

Dohoda o pracovní době účastníka projektu:

Pondělí:

Úterý:

Středa:

Čtvrtek:

Pátek:

Celkem:

S pracovní dobou souhlasí

.....
Dobrovolník

.....
Vedoucí dobrovolníků

Pro inspiraci dále přikládáme návod pro dobrovolníky, kteří měli za úkol vyřizovat telefonní hovory a objednávat klienty.

Asistent občanské poradny

Návod pro vyřizování telefonických kontaktů do OP

Zahlášení:

„Občanská poradna Liberec, asistent/ka.....*příjmení*, dobrý den“ .

Co pro vás můžeme udělat?

- Pokud se chce klient objednat:

Předat termín podle pravidel objednávání.

Požádat o příjmení.

„Prosím můžete mi říci vaše příjmení. - Děkuji.

Zopakovat a potvrdit si, že klient má termín poznamenán.

Informovat i o pracovištích v Hrádku a ve Frýdlantu. Popř. o činnosti POTČ.

- Klient se ptá zda mu můžeme pomoci s konkrétním problémem?

„Ano, touto problematikou se zabýváme.“

„Ne touto problematikou se nezabýváme. Pokud máte zájem, vyhledávám vám kontakt na jiné pracoviště.“

„Pokud k vašemu dotazu máte nějaká rozhodnutí, smlouvy nebo jiné listiny, vezměte je prosím s sebou.“

„Je mi líto, ale já vám dotazy nemohu zodpovědět.
Mohu vás objednat.
Mohu vás objednat k telefonické konzultaci.

Kde sídlíme

Ještědská 58, Liberec, budova přímo u zastávky Vápenka tram. č. 2 ve směru na Ještěd

Další kontakty viz leták

Stanovy, Organizační řád, Provozní řád, Řešení krizových situací, Konkrétní provozní pokyny pro poradenské pracoviště, Kontakty a důležité odkazy pro veřejnost a média, to vše jsou důležité materiály, které měl dobrovolník vložený ve svém Manuálu a měl za úkol je prostudovat při prvních hodinách v poradně. Získal tím celkový přehled o organizaci a věděl, že se k nim může kdykoli vrátit nebo vyhledat potřebné kontakty, protože Manuál měl stále při sobě v kanceláři.

Projekt „Posílení“ byl zaměřen na podporu zaměstnatelnosti, proto jsme se zaměřili i na hodnocení činnosti dobrovolníka. Zároveň jsme chtěli také získat zprávu od dobrovolníků o tom co jim činnost přinesla, co by se mělo udělat lépe, s čím byli spokojeni. Příkladáme pro ilustraci jeden exemplář hodnocení vypracovaného dobrovolníkem a také hodnocení vypracované vedoucím dobrovolníků. Oba listy měli dobrovolníci vložený do svého Manuálu a vypracovány byli při ukončení praxe.

Závěrečné hodnocení praxe z pohledu dobrovolníka

Příjmení, jméno, titul:

Datum narození:

Bytem:

Tel.:

Pracovní zařazení v projektu: **Asistentka občanské poradny**

Odpracovaných hodin praxe: **300 hodin praxe, 20 hodin kurz psychosoc. dovedností**

Jaké činnosti jsem v průběhu praxe vykonával/a: objednávání klientů a vedení knihy objednávek, zpracovávání statistiky a grafů statistik, úprava a kompletace propagačních materiálů, kopírování, příprava dotazníku a inzerátu, vyřizování a třídění korespondence, náslechy u konzultací a vypracovávání záznamových archů, archivace ZA, pochůzky po úřadech, částečné příprava žádosti o dotaci, občas úklid prostor OP

Které, nové dovednosti jsem si osvojil/a: znalost práce v Excelu, archivace a zpracovávání ZA, zlepšení komunikačních dovedností se zákazníky a lidmi vůbec

Co pro mě bylo největším přínosem během praxe z hlediska dalšího pracovního uplatnění:

Největším přínosem pro mne asi byla sama zkušenost práce v sociální oblasti, získání rozhledu v této oblasti a o povědomí o tom, co obnáší práce v občanském sdružení a jak takové sdružení funguje. Tato praxe mi také pomohla při rozhodování mezi dvěma obory, které jsem chtěla studovat. Také jsem se zdokonalila v komunikaci s lidmi, a také s klienty, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci.

Důležité je pro mne i samotné získání praxe, se kterou budu mít větší šanci uplatnit se na trhu práce.

Co bych změnil/a, doporučila vedení projektu:

Co bych změnila....zrovna teď mne nic nenapadá, určitě bych změnila kopírku :o))Spíš bych chtěla popřát týmu OP i POTČ, aby jim v jejich práci byli klienti co nejvíc nápomocni a aby se vždy našli prostředky na provoz obou poraden. Protože v OP je fajn kolektiv a velmi útulné prostředí :o)

V Liberci: 12.9.2006

Závěrečné hodnocení praxe dobrovolníka

Příjmení, jméno, titul:

Datum narození:

Bytem:

Tel.:

Pracovní zařazení v projektu: **Asistentka občanské poradny**

Odpracovaných hodin praxe: **300 hodin praxe, 20 hodin kurz psychosoc. dovedností**

Celkové hodnocení:

..... se v průběhu praxe v rámci projektu aktivně zapojovala do činnosti programu Občanské poradny. V telefonickém kontaktu s klienty jednala vstřícně, dodržovala pravidla programu. Zapojila se do pracovního týmu sdružení a stala se po dobu praxe jeho součástí, účastnila se společných akcí týmu - supervize, porady a podílela se na jejich přípravě.

Vykazovala aktivitu, samostatnost, odborný přehled v sociální oblasti a dobré komunikační schopnosti.

Osvojené dovednosti v průběhu praxe:

I. Zkušenost s IT

V průběhu praxe vytvářela adresáře, zvací dopisy pro klienty, zajišťovala administraci korespondence poradny a obč. sdr. "D". Pracovala v text. souboru WORD, v tabulkovém souboru Excell, s Out-lock. Dále vyhledávala

informace na internetu. Tuto agendu si osvojila samostatně a aktivně, takže ji po několika dnech mohla vykonávat zcela samostatně.

II. Vedení běžné kancelářské agendy

V průběhu praxe samostatně vedla evidenci klientů poradny. Tato evidence je interní a nepodléhá vnějším směrnicím.

III. Práce s klienty

..... vedla samostatně telefonické informační hovory. Poskytovala informace o poradně a o dalších programech obč. sdružení. Informace o těchto programech si nastudovala z metodických materiálů programů a z www stránek obč. sdružení, kde jsou informace o programech umístěny.

Při jednání s klienty jednala vstřícně a ochotně, dodržovala pravidla programu.

IV. Aktuální praxe v sociálních službách

Během praxe se dobrovolnice seznámila s metodikou práce občanské poradny. V roli asistentky nebyla zařazena do přímé práce s klienty tváří v tvář.

V. Další osvojené dovednosti

Povědomí o činnosti nestátní neziskové organizace - možnosti poskytování sociálních služeb, metodika programů v soc. službách, zdroje financování, další programy - např. vzdělávací a osvětové.

V rámci projektu absolvovala 20ti hodinový kurz Psychosociálních dovedností pracovníka v sociálních službách a byla zařazena do 100 hodinového rekvalifikačního kurzu Telefonické krizové intervence. Z obou kurzů obdrží osvědčení o absolvování.

V Liberci 20.3.2006

Vedoucí projektu

Závěrem k zamyšlení

Z dotazníků zpětné vazby od dobrovolníků jsme přesto zjistili, že individuální zaškolení, které jsme v průběhu jejich činnosti poskytovali nebylo pro všechny zcela dostatečné. Je zcela logické, že dobrovolníci vstupující na odborné pracoviště, mají či nemají s činností předchozí zkušenosti. Míra individuálního zaškolování je tedy velice různá.

Do další praxe s dobrovolníky bychom dnes určitě zařadili pravidelné hodnocení činnosti formou individuálního rozhovoru dobrovolníka a vedoucího, zařazená např. před nebo po konání porad či supervizí týmu.

Analýza spokojenosti dobrovolníků po ukončení projektu „Posílení“

Jako významné a přínosné bylo dobrovolníky hodnoceno:

- ✓ Přímé zařazení dobrovolníků do pracovního týmu poraden
- ✓ Pracovní Manuál s potřebnými informacemi a s ujasněnou náplní práce
- ✓ Okamžité zaškolení v jednoduché činnosti a okamžitá přímá práce s klienty při jejich objednávání do poraden
- ✓ Absolvování kurzů
- ✓ Atraktivnost a pestrost činnosti poraden i celé organizace zřizovatele
- ✓ Získání přehledu o sociálních službách všeobecně a v regionu

Jako nevhodné nebo nutné změnit bylo hodnoceno:

- ✓ Častější možnost konzultací s vedoucími praxe
- ✓ Častější supervizí setkání týmu
- ✓ Častější přímé hodnocení práce dobrovolníka od vedoucího praxe

Zkušenost, kterou jsme v projektu „Posílení“ získali je velice cenná. Činnost dobrovolníků v poradenských službách budeme dále rozvíjet s využitím popsání modelu, který jsme si s pomocí osmnácti dobrovolníků pilotně ověřili.