# Tipy k řešení a prevenci náročných situací

*Na začátek je nutné zdůraznit, že se nejedná o ultimátní návod či doporučený postup k řízení rizik ze strany národní agentury. Tento dokument má za cíl poskytnout inspiraci a podporu koordinátorům dobrovolnických projektů pro řešení konkrétních problémů a pomoci s jejich prevencí.*

Náročné situace, se kterými se můžete během koordinování dobrovolnických projektů setkat, můžeme rozdělit do tří úrovní: 1. Dobrovolníci, 2. Organizace, 3. Další/Vnější faktory.

## 1. Náročné situace při práci s dobrovolníky

Během pobytu dobrovolníků se můžete setkat s jejich nespokojeností či ztrátou motivace, jako v každém kolektivu se mohou objevit napjaté vztahy či konflikty. Pro mnoho mladých účastníků se jedná o jejich první pobyt v cizině či první dlouhodobé odloučení od rodiny, s čímž se mohou pojit další výzvy ohledně psychické pohody či zvládání každodenních pracovních a organizačních návyků. Mnohým situacím můžeme předcházet díky dobře nastavenému výběrovému řízení a počáteční přípravě / nastavení spolupráce (o tom ale více v odstavcích níže). Pokud se objeví problém, který bude třeba řešit s dobrovolníkem, níže přinášíme několik tipů k postupu a společné komunikaci.

### Jak vést s dobrovolníkem rozhovor?

✓ Nabídněte dobrovolníkovi schůzku: vyhněte se obecenstvu, najděte klidné místo, neutrální půdu (například mimo organizaci / pracovnu koordinátora) a čas pro společnou schůzku, rozhovor však neodkládejte.

✓ Doporučte dobrovolníkovi, aby si sepsal témata nebo myšlenky, které chce s vámi sdílet.

✓ Pokud si myslíte, že je to třeba, doporučte dobrovolníkovi, aby se před schůzkou podíval do Volunteering Agreementu, a vy udělejte to samé.

✓ Zkuste se vcítit do situace dobrovolníka. Zamyslete se nad tím, zda by bylo vhodné přizvat na schůzku mentora dobrovolníka.

✓ Navrhněte si pro sebe alternativní řešení problému (jedno více ke spokojenosti vás, jedno kompromisní a jedno více ke spokojenosti dobrovolníka); zamyslete se nad možnostmi, pokud se problém nepodaří vyřešit.

✓ Připravte si vhodnou rétoriku (je nutné situaci pojmenovávat jako problém či konflikt?).

✓ Zamyslete se nad tím, jak společný rozhovor otevřete, nemusíte rovnou začínat rozhovorem o problému („Zajímá mě, jak se teď / poslední dobou máš?“ „Všiml*a jsem si, že jsi poslední dobou zamlklý / méně aktivní …“). Využijte další možnosti small talku.

✓ Připravte si seznam otázek pro detailní porozumění toho, co se z pohledu dobrovolníka děje, zajímejte se o kontext a souvislosti; skutečný problém může být jinde (když dobrovolník říká, že ho projekt nebaví, ve skutečnosti si např. nerozumí s koordinátorem či dalšími dobrovolníky, stýská se mu po rodině, stydí se říct si o větší podporu, komunikace v cizím jazyce je pro něj náročnější, než čekal atd.).

✓ Zorientujte se v tom, co dobrovolník říká; ujistěte se, že rozumíte, co vám říká (ujišťujte se, vracejte se: „Jestli tomu dobře rozumím, tak …“; ”Klidně mě oprav, pokud něco říkám nepřesně.“).

✓ Nechte dobrovolníka na začátku mluvit samotného (není nutné hned reagovat). Přijměte bez poznámek či obhajoby, co vám dobrovolník říká (někdy je to vše, co potřebuje).

✓ Pokud je to třeba, zanalyzujte situaci z více úhlů (zeptejte se na názor dalších dobrovolníků či kolegů, jděte se podívat na místo, kde je problém).

✓ Pracujte s informacemi z Volunteering Agreementu.

✓ Nechejte dobrovolníka, aby navrhl řešení problému.

✓ Navržená řešení si v klidu promyslete, nemusíte se rozhodnout hned během schůzky. V tomto případně si však navrhněte termín další schůzky.

✓V závěru je důležité shrnout si a ujistit se, na čem jste se domluvili a zda máte stejnou představu o tom, co se bude dít. Předejděte nedorozuměním.

✓Je v pořádku, pokud řešení situace nenajdete (může se jednat o kulturní či generační rozdíly, problém může vyžadovat pomoc odborníka).

✓ Zaznamenejte si informace ze schůzky: termín, seznam přítomných, aktuální pocity / spokojenost dobrovolníka, co dobrovolníka trápí a proč, změny / posun od minulé schůzky, co se chce dobrovolník do příště naučit, na čem jste se domluvili, úkoly pro organizaci / dobrovolníka s termínem splnění, jaké otázky přinesly zásadní zjištění apod.

## Jak předcházet náročným situacím s dobrovolníky?

Pokud se ocitnete v řešení náročné situace s dobrovolníkem, vždy se následně zamyslete nad tím, jaká doporučení z dané situace vyvodíte jako prevenci do budoucna (např. úprava Volunteering Agreementu, či úprava skladby dobrovolnických aktivit). Ze zkušeností a zpětné vazby od dobrovolníků a koordinátorů víme, že pro předcházení konfliktů je zásadní dobré nastavení spolupráce, tedy fáze výběru, přípravy před příjezdem a adaptační období dobrovolníka.

✓V rámci výběrového řízení ověřte motivaci a očekávání dobrovolníka. Pokud bude dobrovolník otevřený, zeptejte se i na případné bariéry či omezení.

✓Seznamte dobrovolníka předem nejen s aktivitami projektu, ale také se zázemím organizace, týmem, lokalitou, a hlavně s ubytováním. Nebojte se dobrovolníkovi vysvětlit, jak funguje financování jeho dobrovolnického projektu.

✓Vypracujte spolu dohodu tzv. Volunteering Agreement. Vzor dohody doplňte o specifika vaší spolupráce (projektové aktivity, práva a povinnosti mezi účastníkem a organizací). Nezapomeňte doplnit způsob a termín vyplácení kapesného / příspěvku na stravu; způsob proplacení cesty; pravidla pracovních a volných dnů; jakým způsobem a s jakým předstihem je potřeba žádat o dovolenou; informace o ubytování, dojíždění, pravidla chování; podmínky pro předčasný odjezd, pojištění atd. Vše vždy v souladu s pravidly a principy programu.

✓ Nastavte si termíny společných schůzek, kde se budete věnovat nejen pokroku dobrovolníka v projektu a jeho procesu učení, ale zejména budete pravidelně zjišťovat jeho zpětnou vazbu či aktuální spokojenost. Můžete tím předejít častému problému, kdy dobrovolník svou nespokojenost v projektu nekomunikuje a ozve se až v momentu, kdy chce projekt opustit.

## 2. Náročné situace v rámci organizace

Pro úspěšnou realizaci dobrovolnických projektů je zásadní dobré personální zázemí organizace. To může být náročné zajistit zejména pro malé organizace či naopak ty větší, které realizují projekty na více lokacích. Je důležité, aby byla v organizaci zajištěna zastupitelnost a všichni, kdo pracují s dobrovolníky, byli dostatečně jazykově vybaveni a měli potřebné znalosti o pravidlech programu.

✓ Veškeré postupy týkající se koordinování dobrovolnických projektů si sepisujte a ukládejte na sdílené prostředí v organizaci. Týká se to i správy IT nástrojů a přístupů k nim. Předejdete tak rizikové situaci, kdy při změně personálu ztratí vaše organizace přehled o povinnostech a dalších postupech realizace projektu, ke kterým je zavázaná grantovou dohodou.

✓ Sepište si veškeré povinnosti a úkoly, které zajišťujete v rámci realizace dobrovolnických projektů a určete si pro ně zodpovědnou osobu a osobu zastupující. Ujistěte se, že všechny zastupující osoby jsou seznámeny s potřebnými náležitostmi úkonů, a realizace projektů tak nebude ohrožena např. v případě dlouhodobé nemoci hlavního koordinátora.

✓ Pokud hostujete dobrovolníky ve více lokacích, ujistěte se, že komunikace/ spolupráce se zodpovědnými osobami na lokacích a dobrovolníkem probíhá dobře. Ujistěte se, že dobrovolník ví, na koho a v jakých záležitostech se obrátit.

## 3. Další / Vnější rizikové faktory

Mezi další náročné situace, se kterými se můžete při realizaci projektů setkat, patří např. nepřijetí dobrovolníka v místní komunitě/cílové skupině či absence zdrojů financování pro případ náhlých či programem neuznatelných nákladů.

✓ Nespoléhejte se pouze na pokrytí pobytu dobrovolníka z grantových prostředků a mějte v záloze více zdrojů financování, které můžete využít pro

náhlé / neuznatelné náklady či doplacení výdajů, na které grantové prostředky např. z důvodu vysoké inflace nebudou stačit.

✓ Spolupracujte s lokálními partnery, mohou vám pomoci s odlehčením projektových výdajů na zázemí / ubytování dobrovolníků (Může vám město, místní škola nebo jiný subjekt poskytnout výhodný nájem pro dobrovolníka? Můžete díky přítomnosti dobrovolníka nabídnout něco na oplátku? Může např. dobrovolník 1x týdně docházet do místní školy?).

✓ Připravte se na případ nepřijetí dobrovolníka místní komunitou či případné projevy diskriminace. Jak to budete řešit? Jak zajistíte, aby se dobrovolník cítil v bezpečí a dostatečně integrovaný do místní komunity? Jak připravíte místní komunitu na přítomnost dobrovolníka před jeho příjezdem?

## Jak být připraven a nebýt zaskočen?

Nejefektivnější způsob, jak se připravit na řešení krizových situací, je jim předcházet. Prvním krokem k prevenci je analýza možných rizik, jejich možných následků, a především stanovení konkrétních opatření. Pomoci vám může tabulka níže, do které si můžete vypsat všechna pravděpodobná rizika a jejich navržené řešení.

| RIZIKO | LEVEL (LOW, MEDIUM, HIGH) | DOPAD RIZIKA | OPATŘENÍ PROTI RIZIKU | ODPOVĚDNÁ OSOBA | ŘEŠENÍ VZNIKLÉHO RIZIKA |
|---|---|---|---|---|---|
| *Předčasný a náhlý odjezd dobrovolníka* | *M* | *Vznik neuznatelných nákladů za pronájem bytu* | *výběr účastníka, VA; komunikace na začátku projektu o podmínkách odjezdu; mít náhradníky v záloze; zajištění dalších zdrojů financí* | *Koordinátorka* | *Okamžité hledání náhradního účastníka; zajištění financí pro případnou úhradu nájmu* |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |