

KVALITA PRÁCE S MLÁDEŽÍ

25. 5. 2023
13.00–18.00

Goethe-Institut,
Masarykovo nábřeží 32
Praha 1



Spolufinancováno
z programu Evropské unie
Erasmus+



Konference se koná v rámci projektu
"Inspiring Quality Street Work", který je
spolufinancován programem Erasmus+.

Konference se koná pod záštitou
Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy

česká asociace  streetwork.cz



Inspirující a kvalitní streetwork

Posílení terénní práce
prostřednictvím dokumentace a
sledování



Příručka



Projekt IQSW

Pozadí:

- Slabá pozice street worku
- Nejasná role street worku

Viděli jsme potřebnost posílení identity a kvality street worku abychom tím podpořili jeho uznání a posílili jeho pozici ve společnosti



Projekt IQSW

Cíle:

- Indikátory kvality pro street work
- Webový nástroj pro dokumentaci



Projekt IQSW

Proces:

- Tým zkušených street workerů a coach
- 8 projektových setkání
- Otevřené a reflektivní diskuze
- Referenční skupiny a zpětnovazební dotazníky
- Hodně zábavy :)



Projekt IQSW

Partneři:

- KEKS
- CAI
- ČAS
- Zavod Bob

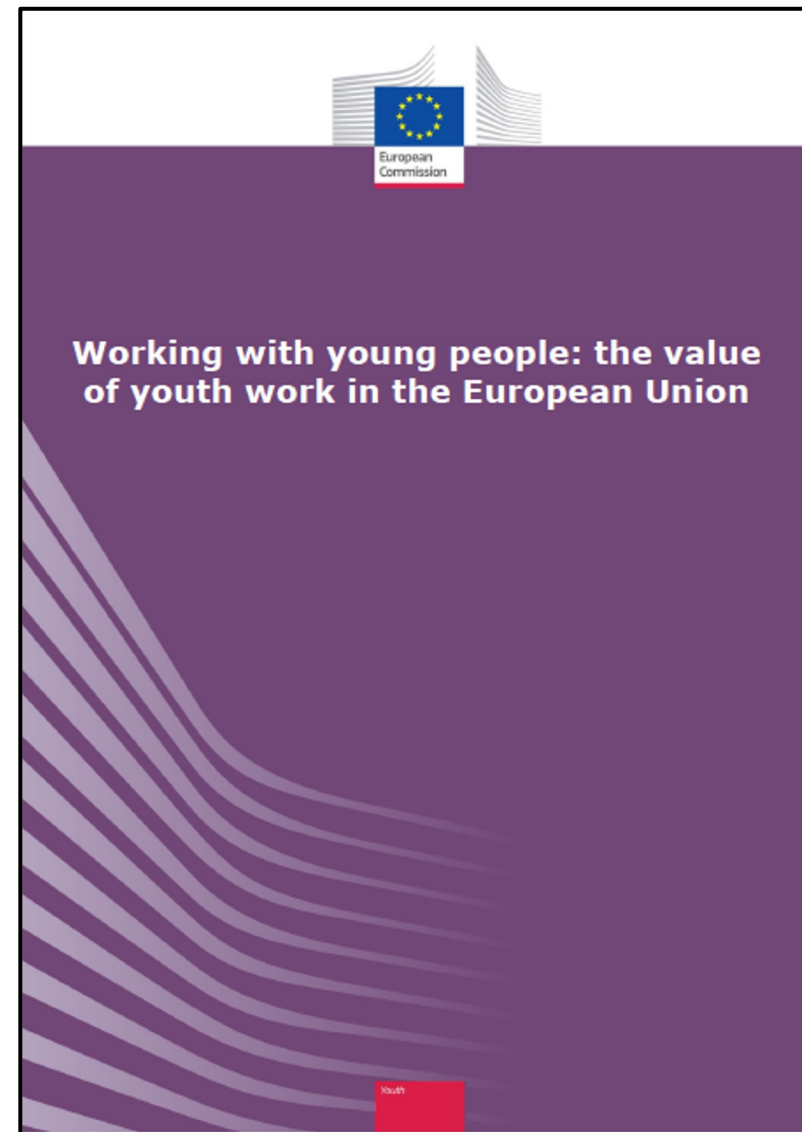


Evropské politické pozadí a podpora dokumentovaného postupu



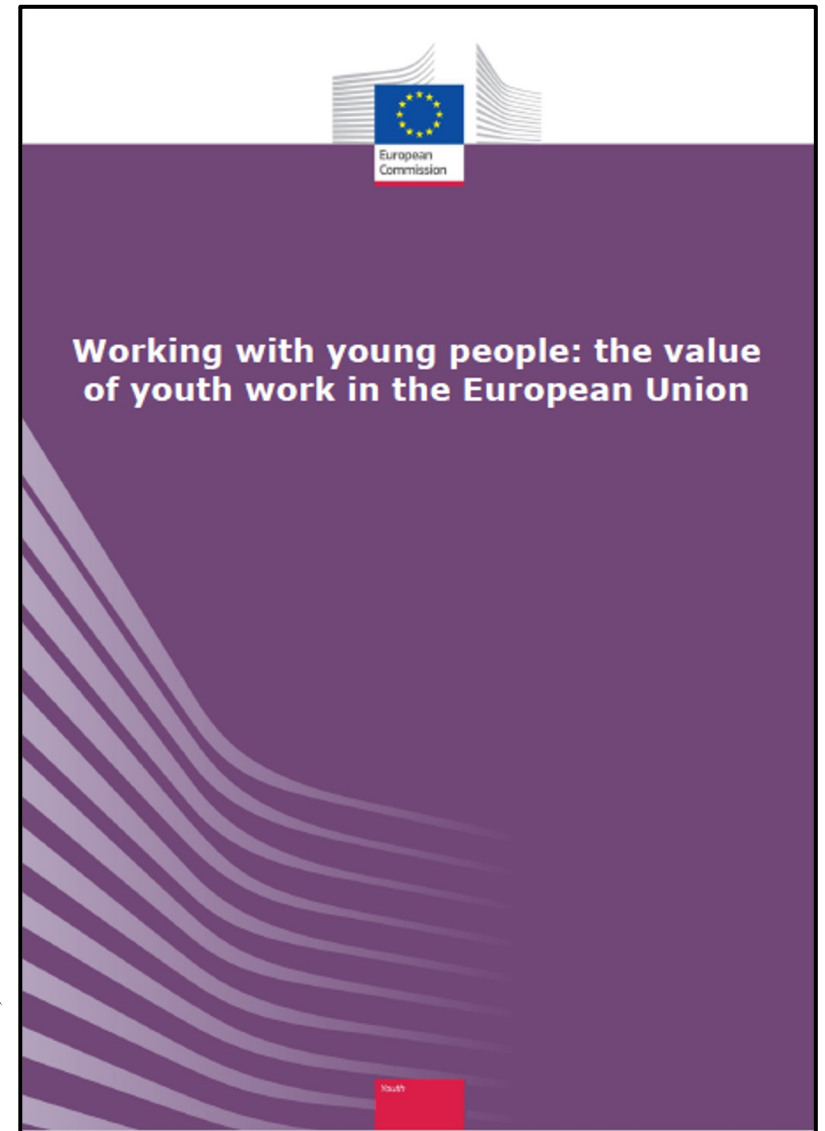
“Není to jasné”

“... poskytnutí důkazů může práci s mládeží umožnit ilustrovat určitý náhled na to, co dělá a kde jsou její silné stránky, a to nejen navenek (např. pro sponzory), ale i interně, když se zamýšlí nad vlastní praxí a procesy.”



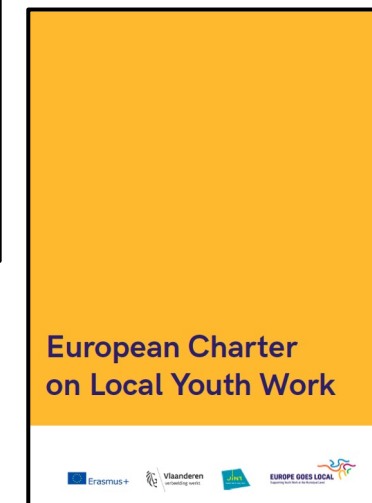
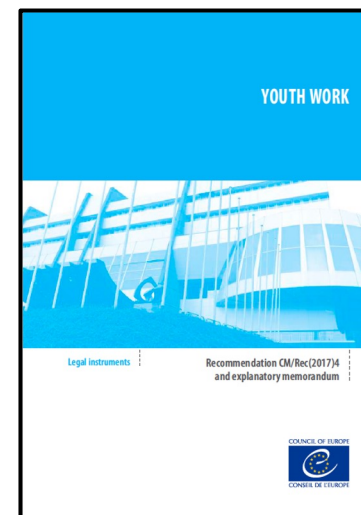
Nedostatek nástrojů, které by poskytly důkazy „... brzdí schopnost práce s mládeží prokázat svou účinnost...”

Je potřeba znalostní politika a praxe!

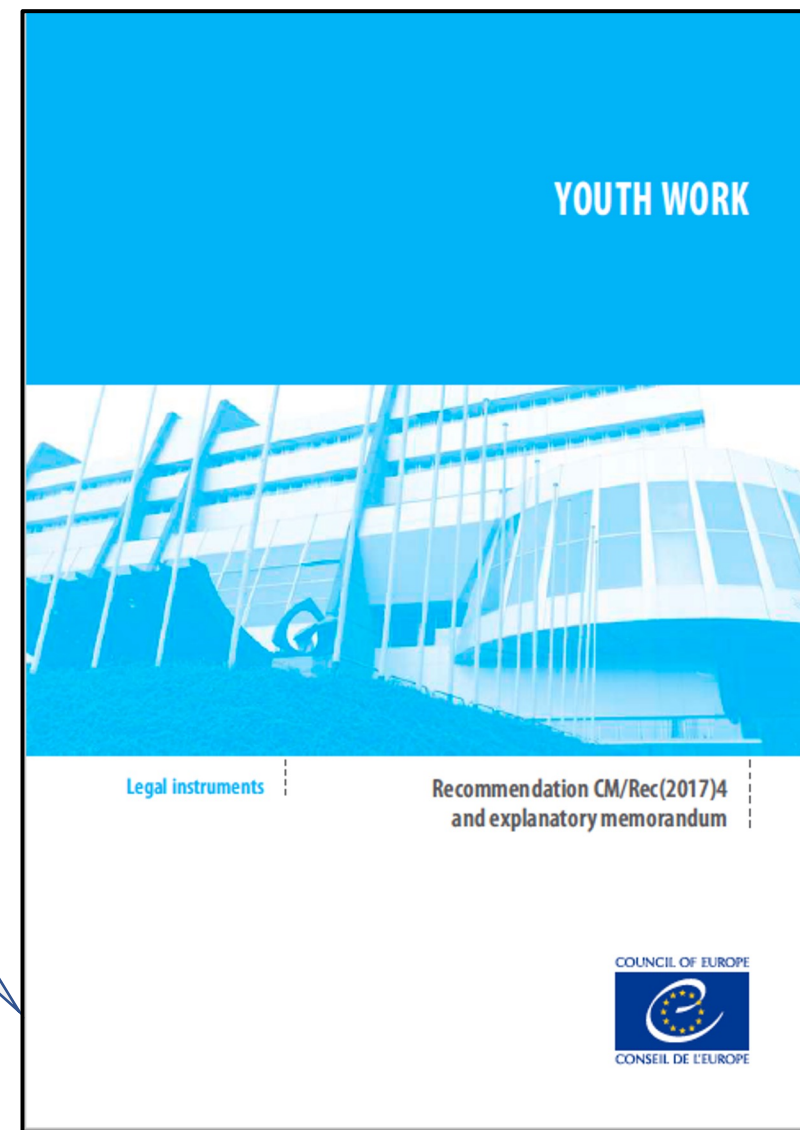


Tři hlavní dokumenty:

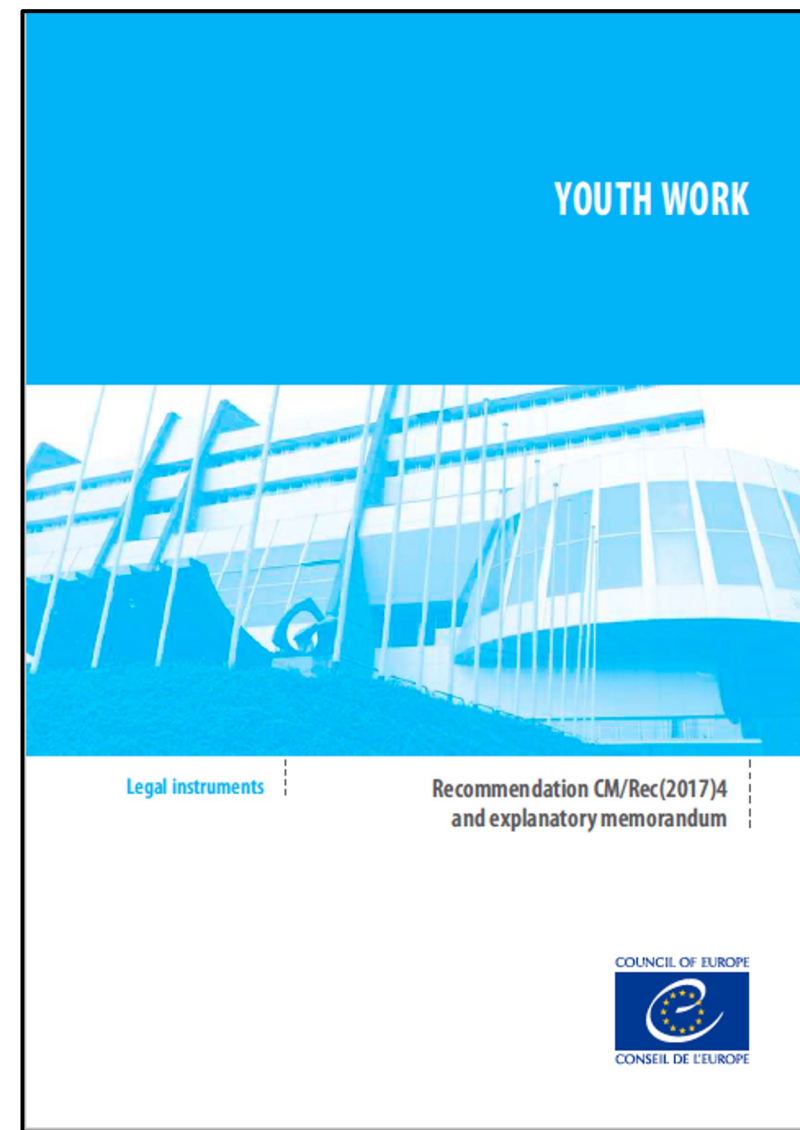
- Doporučení Rady Evropy o práci s mládeží
- Evropská charta místní práce s mládeží
- Usnesení Kongresu Rady Evropy o práci s mládeží a úloze místních a regionálních orgánů



“Práce s mládeží je v podstatě společenskou praxí, která pracuje s mladými lidmi a společnostmi, ve kterých žijí, a umožňuje mladým lidem aktivní účast a začlenění do jejich komunit a rozhodování.”

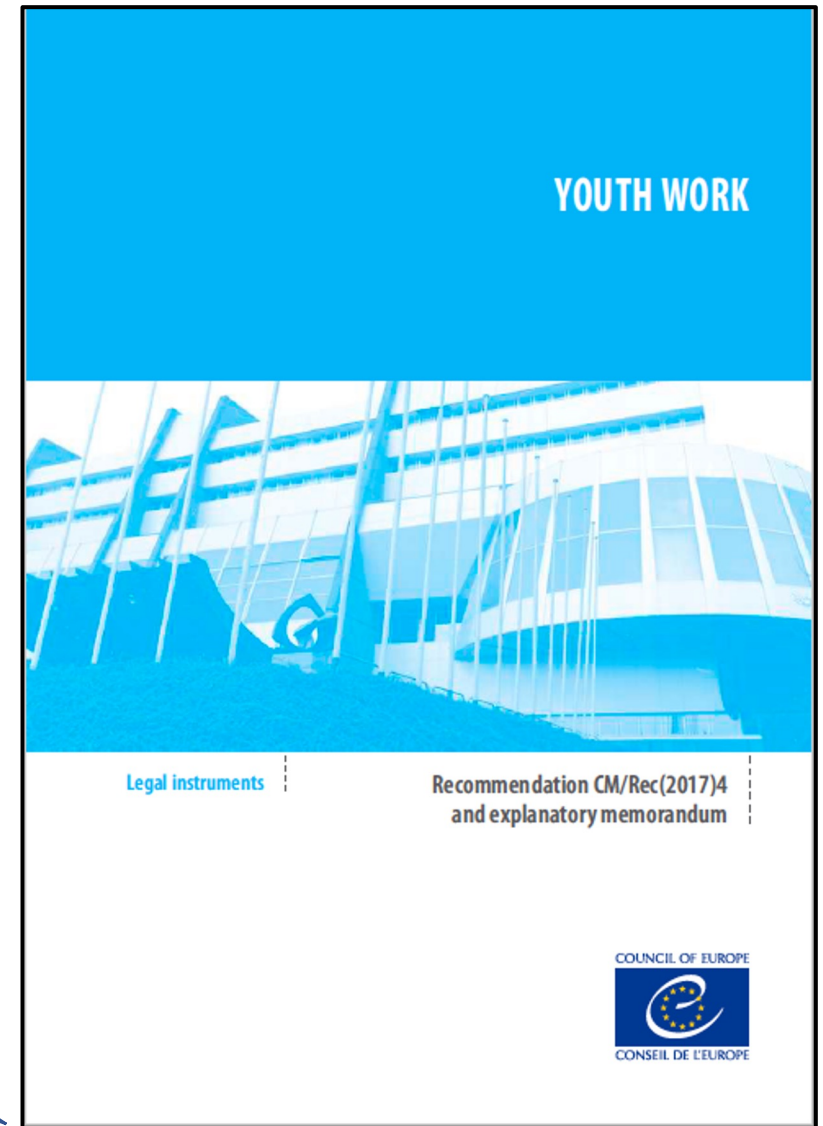


“...panuje shoda v tom, že primární funkcí práce s mládeží je motivovat a podporovat mladé lidi, aby nacházeli a sledovali konstruktivní cesty v životě...
... a tím přispívat k jejich osobnímu a sociálnímu rozvoji, a tak přispívat společnosti obecně.”



Doporučuje, aby vlády členských států obnovily svou podporu pro práci s mládeží:

- A to rozvojem vhodných forem přezkumu a hodnocení dopadů a výsledků práce s mládeží





EUROPE GOES LOCAL

Supporting Youth Work at the Municipal Level

Transformuje politiku práce s mládeží „do konkrétních směrnic týkajících se toho, co je potřeba pro zavedení a udržení kvality místní práce s mládeží.“

European Charter on Local Youth Work



Pět sekcí:

- Základní principy práce s mládeží
- Politika
- Organizování a praxe
- Pracovníci s mládeží
- Rozvoj kvality

European Charter on Local Youth Work



Základním principem je:

- Vycházet z jasných a měřitelných kvalitativních a kvantitativních ukazatelů týkajících se toho, čeho má být dosaženo ve vztahu k účasti, vlivu a učení mladých lidí

European Charter on Local Youth Work



Potřeby rozvoje kvality:

- Jasný a komplexní systém pro dokumentaci a sledování výsledků, předpokladů a pracovních procesů ve vztahu k měřitelným ukazatelům a cílům;

European Charter on Local Youth Work



Pracovníci potřebují:

- neustále kriticky uvažovat o tom, jak jsou jejich vlastní akce, stejně jako místní cíle, metody a způsoby organizace činností v souladu se základními principy.

European Charter on Local Youth Work



„...k dosažení cíle, kterým je stanovení relevantních dílčích cílů, musí práce s mládeží stanovit ukazatele“

Je nezbytné zajistit, aby „práce s mládeží byla odpovídajícím způsobem zdokumentována a sledována jako základ pro hodnocení a další rozvoj;

STATUTORY FORUM

Report
CG-FORUM(2021)01-02final
12 February 2021

Youth work: the role of local and regional authorities

Current Affairs Committee
Rapporteurs¹: Ilсур METSHIN, Russian Federation (L, ILDG)
Thomas ANDERSSON, Sweden (R, ILDG)

Resolution 463 (2021).....	2
Recommendation 450 (2021).....	4
Explanatory memorandum.....	5

Summary

This report reviews the importance of youth work in member States, with examples of good practice on how it should be accompanied at the local and regional level. Underlining that young people are valuable and legitimate partners for public authorities, the report stresses the importance of investing in youth work as a means to create a more inclusive and democratic society.

Local and regional authorities are invited to design and implement innovative youth policies and engage in dialogue with young people, exchanging good practices among themselves via their respective national / regional associations as well as with youth initiatives and other stakeholders for designing better youth work policies and providing continuous competence development for youth workers. Local and regional politicians and the administrations under their authority are recommended to take the lead in developing contacts, creating spaces for and investing sufficient resources in youth work. The report provides local and regional authorities with a variety of guidelines aimed at improving co-ordination of youth work between all governance levels.

The report also provides a set of recommendations addressing national governments, encouraging them to constantly support local and regional authorities in the establishment of specific tools for the documentation and follow-up on youth work.

Všechny dokumenty mluví o
rozvoji kvality...
ale ...
co je to ta "kvalita"

„Kvalita“ by měla být definována jako:
„Do jaké míry skutečné výsledky splňují to, čeho
chceme dosáhnout“

Což může mít jak kvalitativní, tak kvantitativní
rozměr

Indikátory jsou ...

... referenční body
ve vztahu k nimž lze realitu
porovnávat, analyzovat a
posuzovat

- Indikátory kvality jsou
odpovědí na otázku:
Které charakteristiky street
worku jsou důležité pro to,
abychom mohli říct, že se
jedná o praxi vysoké kvality?

Indikátory mohou být
nastaveny ve vztahu k ...

Předkladům:

- Např. kompetencím street
workera

Pracovnímu procesu:

- Např. procesu dokumentace
jednotlivých setkání s klienty

Ovšem předtím, než je
můžeme nastavit, potřebujeme
indikátory k...

Výsledkům:

- Tedy kvantitativní výstupy, a to:
 - Počet setkání
 - Doba v kontaktu
- A kvalitativním výstupům, a to:
 - Sebevědomí mladých lidí
 - Osobnostní rozvoj mladých lidí

Nejdříve potřebujeme vědět, čeho chceme dosáhnout a až pak můžeme rozhodnout a nastavit indikátory na sledování předpokladů a pracovních procesů, tak, jak potřebujeme.

Indikátory

Uvedme si příklad, který ilustruje to, jak jsme postupovali, při sestavování indikátorů k měření kvality streetworku:

Pokud říkáme, že aktivní participace klientů je něco, co je součástí kvalitního streetworku...

Co by bylo jasnou a přesnou definicí "aktivní participace"?

Má někdo návrh?

Aktivní participace je:

- „Aktivní tvorba, příprava, realizace a hodnocení iniciativ a aktivit, které odrážejí potřeby, zájmy, nápady a zkušenosti klientů“

To je pak třeba proměnit v "referenční body, s nimiž lze porovnávat, analyzovat a hodnotit skutečnost".

- Ukazateli účasti jsou pak např. to, že mladí lidé

Podílí se na přípravách

Podílí se na výkonu

Podílí se na hodnocení

Cítí, že proces

- Se setkává s jejich potřebami
- Se setkává s jejich zájmy

- Indikátory definují to, co myslíme (v tomto případě aktivní participací) a umožňují nám fenomény měřit

Čím více indikátorů máme, tím jsme přesnější

Když se ptáme klientů na otázky souviselé s indikátory...

... jejich odpovědi nám pomohou určit, do jaké míry se realita potkává s danými indikátory

A také se dozvíme, že "kvalita" není jen o totálním selhání nebo úspěchu, ale **že se skládá z různých úhlů pohledu**

A také, že se vždy můžeme zlepšovat a posouvat dál!

Cíle a záměry ...

Slouží jako popisy toho, do jaké míry chceme, aby indikátory odpovídaly realitě

- Například:

Indikátor: Klienti se účastní evaluace

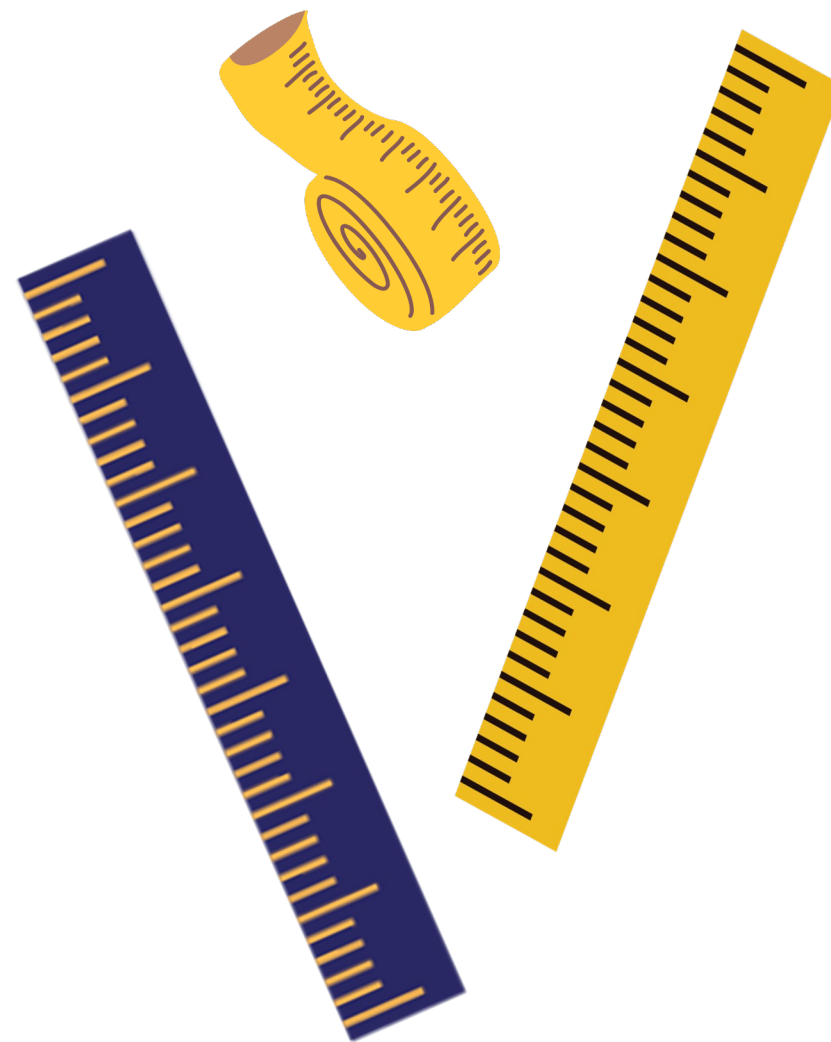
Cíl: 50 % klientů, které potkáváme v terénu se účastní evaluace

Tento projekt však nebyl o tom, abychom definovaly a určovaly záměry nebo cíle!

Nástroje pro zjišťování dat...

Potřebujeme různé nástroje ke shromažďování potřebných informací, abychom zjistili, do jaké míry odpovídá skutečnost indikátoru, například:

- Šablony pro dokumentování statistik (evidenční systémy)
- Dotazníky pro mladé lidi



Pro jaký druh činnosti jsme se snažili stanovit indikátory kvality?

Čím se streetwork vyznačuje a čím se odlišuje od jiných forem práce s mládeží a sociální práce?

Jak je uvedeno v doporučení Rady Evropy:

Práce s mládeží je "sociální praxe, která pracuje s mladými lidmi a společnostmi, v níž žijí, a usnadňuje mladým lidem aktivní účast a začlenění do jejich komunit a do rozhodování".

Streetwork má dvě hlavní specifika:

První z nich je cílová skupina. Na rozdíl od práce s mládeží, která se zaměřuje na všechny mladé lidi, se streetwork zaměřuje pouze na určitou skupinu. Tato skupina je často označována jako "ohrožená mládež".

Druhý spočívá v tom, že streetwork má svůj výchozí bod a odehrává se mimo instituce a aktivně oslovuje mladé lidi tam, kde se nacházejí.

To znamená, že se chovají nebo žijí v takových osobních podmínkách, které jim v budoucnu ztěžují možnost žít dobrý a konstruktivní život jako součást společnosti a nedokážou plně rozvinout svůj potenciál jako jednotlivci a občané.

Na základě toho jsme vyvinuli:

- indikátory kvality pro práci na ulici
- webový systém pro dokumentaci a následnou kontrolu

O tom se brzy dozvíte více...

Vývoj indikátorů



Hlavní otázka, kterou jsme si kladli:

- Jaké efekty by měl street work mít na mladé lidi v NŽS?
- Jediné, jak můžeme zjistit míru naplnění efektů a jestli se nám je daří naplňovat, je nastavením takových indikátorů, na které nám může odpovědět přímé dotazování klientů.



Náš návrh indikátorů kvality výsledků:

Mladí lidé by měli vnímat, že:

- Lépe rozumí sami sobě
- Lépe zvládají konflikty
- Lépe vyjadřují sami sebe
- Lépe se o sebe starají



Další otázkou, kterou jsme si položili bylo: "Dosahujeme na naši cílovou skupinu?"

Mladí lidé v riziku (aneb v NŽS)

"Se chovají způsobem nebo žijí v takových osobních poměrech, které ohrožují jejich budoucí možnost žít šťastný a konstruktivní život a být součástí společnosti a/nebo jim znemožňuje naplnit jejich plný osobnostně individuální a společenský potenciál."



Dosahujeme na naši cílovou skupinu?

Abychom mohli na tuto otázku odpovědět, potřebujeme takové indikátory, díky nimž budeme moct sledovat, v jakých situacích aktivně zasahujeme a jaké jsou situace našich klientů.

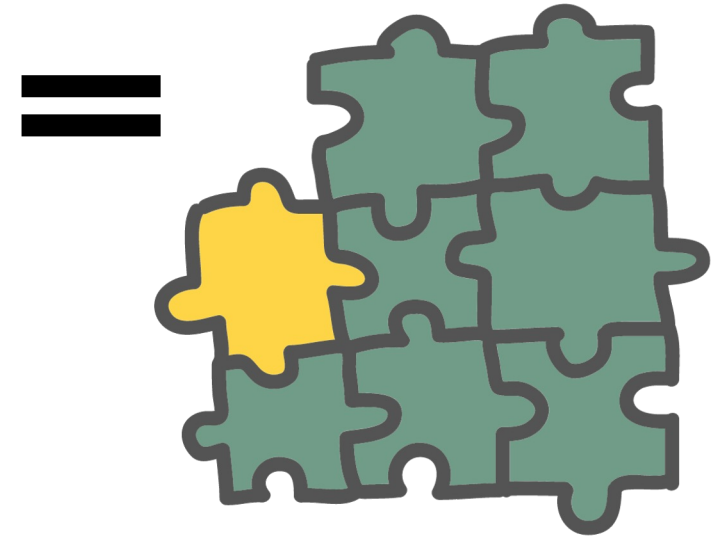
Kvalita v tomto případě není vystavěna na rizicích, které pozorujeme, ale na tom, jak na ně reagujeme.



Indikátory ceny

Jsou důležité proto, abychom zajistili rovnováhu mezi street workem a ostatními aktivitami, které jsou poskytovány.

- Cena za klienta služby (skupiny i jednotlivci)
- Cena za hodinu street worku (v depistáži, individuální a skupinové práci)



Indikátory kvality týkající se postojů a přístupů streetworkerů.

Mladí lidé by měli vnímat že streetworkeréři:

- Tu pro ně jsou, když je potřebují
- Pomohou jim dívat se na věci novým, jiným způsobem
- Záleží jim na nich jako na člověku
- Jednají v jejich nejlepším zájmu



Sběr dat a analýza



Indikátory

```
graph TD; A[Indikátory] --> B[Kvalitativní]; A --> C[Kvantitativní];
```

Kvalitativní

Kvantitativní

Kvantitativní indikátory

Kolik času
trávíme v
kontaktu

Kolik
mladých lidí
potkáme "na
ulici"

S kolika
klienty
pracujeme?

Kolik
intervencí a
v jakém
případě je
děláme?

Na jakých
tématech s
klienty
pracujeme?

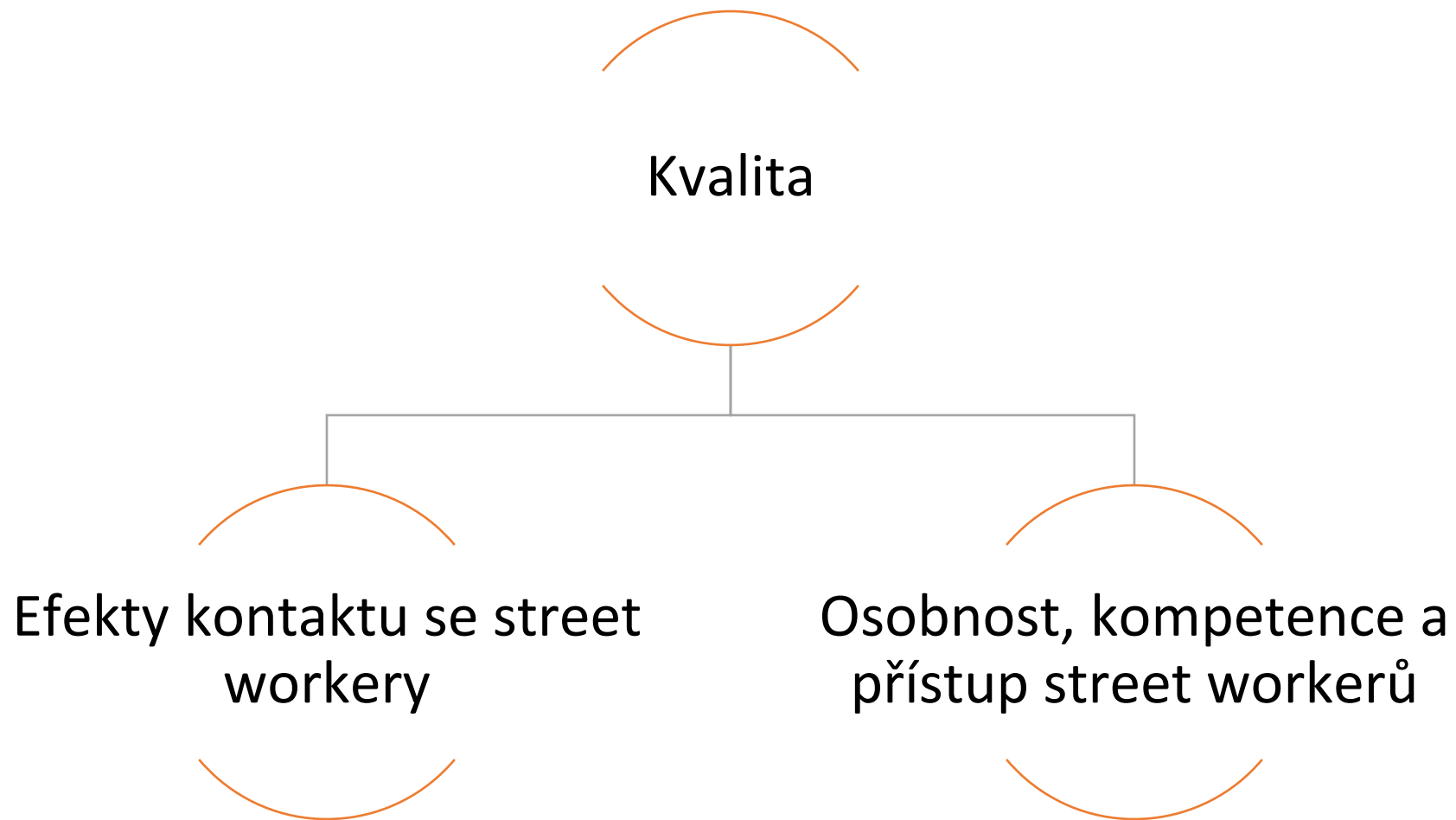
"Anamnéza"
tj. pohlaví,
věk, NŽS
apod.

Sběr informací

Dotazníky pro klienty

Ohniskové skupiny klientů

Rozhovory s klienty



Kvantitativní



Kvalitativní



Neustále se
rozdvíjející
program
nebo
organizace

Proč
získáváme
tento
výsledek?

Analýza

Co by vedlo k
lepšímu
výsledku?

Jaké faktory
byly pro
tento
výsledek
rozhodující?

Schopnost dívat se
na své dovednosti
zvenku

Nebát se si klást
“nepříjemné” otázky

Dobrá
analýza

Být schopen nahlížet
na věci kriticky,
konstruktivně a být
otevřen

Myslet “outside of
the box”

Kvalitativní a
kvantitativní
data v
systému



Logbook
Street

Analýza jako
páteř
zasazení se o
street work



Sdílení
výsledků je
posílením
změny



Závěrem



Používáním systému, který nám umožňuje získávat data a ze kterého získáte celoroční celkové výsledky, získáváme:

1. Máme dobrý přehled o uplynulém roce - silných a slabých stránkách;
2. Vidíme vztahy mezi různými faktory a také, jak se naše výsledky mění díky různým způsobům intervencí;
3. Můžeme reflektovat a diskutovat na základě relevantních statistik, které nás dovedou ke konstatnímu učení a pokroku;
4. Umožní nám nastavit dobře podložené a reálné cíle na další rok (nebo období).

Shromažďováním informací a jejich analýzou společně s mladými lidmi a jejich přeměnou ve znalosti položíte základ pro vyvíjející se organizaci.

Díky analýze, získáte pevný základ pro pro advokační práci a informování o streetworku .

Mít společný systém založený na společných ukazatelích kvality vytváří společnou půdu pro streetwork a zároveň umožňuje vyměňovat si zkušenosti a učit se od ostatních udržitelným způsobem.

Děkujeme za pozornost!

Prostor pro Vaše otázky a reflexi



The Logbook street



The Logbook Street

Účel The Logbook Street: dokumentace a následná analýza streetworku.

Čtyři typy aktivit, které jdou zaznamenat v The Logbook Street:

1. Streetwork - terénní práce
2. Skupinové aktivity
3. Individuální aktivity
4. Ostatní aktivity

Streetwork - terénní práce

probíhají, když se pracovníci na ulici setkávají s mladými lidmi na místech, která jsou jim přístupná, a mohou zahrnovat kromě "rohů ulic" také centra mládeže, školní chodby, kavárny, nákupní centra atd.



Skupinové aktivity

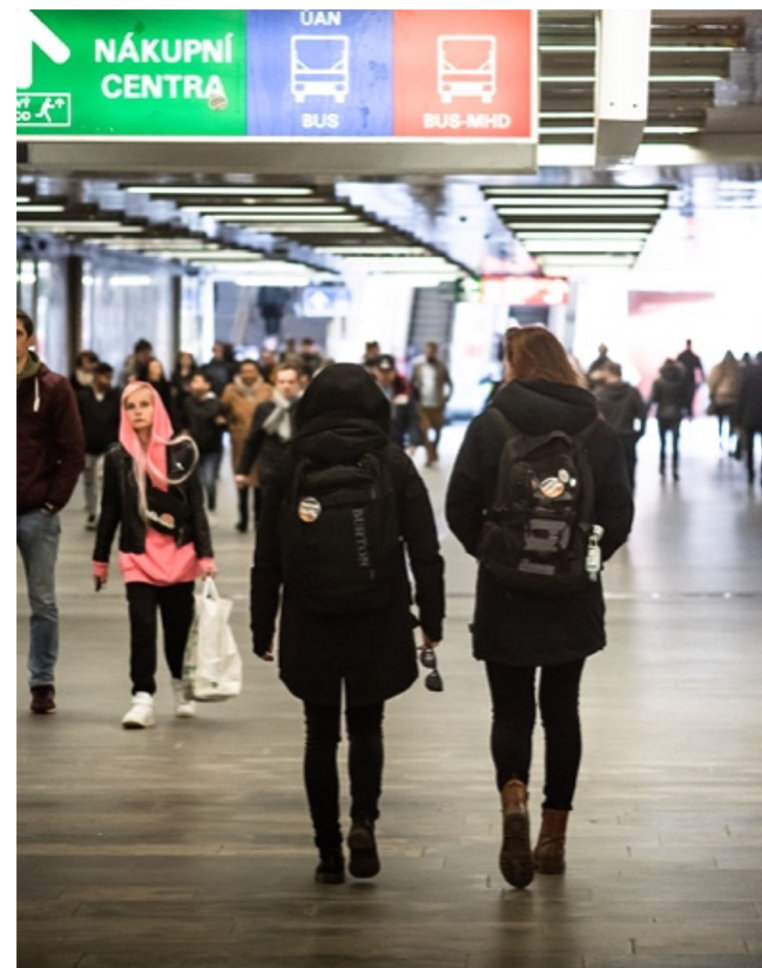
probíhají, když streetworkeři shromáždí skupinu ohrožených mladých lidí, kteří se průběžně scházejí a mají společný cíl.



Individuální aktivity

probíhají, když pracovníci na ulici mají předem naplánované schůzky s ohroženým mladým člověkem, zaměřené na situaci daného jedince.

Mohou být přítomny i další osoby, např. rodiče nebo učitelé, ale jedinec musí být v centru pozornosti.



Ostatní aktivity

probíhají v případech, kdy se streetworkeré věnují činnostem, které neodpovídají kritériím streetworku, a proto nespádají do výše uvedených oddílů, např. informování o streetworku, vzdělávací aktivity ve škole apod.

Plánování vlastních aktivit a interních schůzek se do systému nezaznamenává, pouze aktivity, při kterých streetworkeré nějakým způsobem komunikují s ostatními.

The Logbook Street



The Logbook
Street

Login

 Remember login[Forgot your password?](#)

Login

A new era of digital documentation and follow-up of street work.

The Logbook platform offers a comprehensive solution for measuring and documenting your activities, all in one location. With our digital tools, you can streamline your documentation process, increase efficiency, and gain valuable insights into your operation. Join Europe's leading network for digital street work documentation and take your work to the next level.

[Learn more](#)

Skupinový a individuální dotazník

Při skupinových a individuálních aktivitách jsou účastníci požádáni o vyplnění následného dotazníku.

Pomocí dotazníků chceme ověřit, zda jsme naplnili potřeby mladých účastníků, jejich zájmy a nápady a zda byli schopni aktivity ovlivnit. Případně zda je třeba něco zlepšit.

Výsledky skupinového dotazníku si můžete stáhnout, pokud se ve skupině sejde alespoň pět respondentů.

Skupinový a individuální dotazník

Úvod k dotazníku

Začíná úvodní částí, která jasně popisuje účel dotazníku, zdůrazňuje anonymitu odpovědí a poskytuje pokyny pro jeho vyplnění.

Skupinový a individuální dotazník

25 statements to be answered on a five-grade scale

I feel that street workers

- are accessible when I need them
i: This means that you think it is easy to get in contact with street workers and that you don't have to wait too long to meet them.

Being in contact with street workers has helped me to:

- become better at understanding myself
i: This means that you have become more aware of why you think and act the way you do, what makes you react in a positive or negative way.

Skupinový a individuální dotazník

Je důležité:

1. všem se dostává stejného zacházení a podpory bez ohledu na pohlaví, věk, původ, životní situaci a další osobní faktory.
2. abychom skutečně dosáhli cílové skupiny, kterou jsme si vymezili. K tomu slouží mapující otázky, které klademe.

V závislosti na mapovací části dotazníku budeme schopni zjistit, zda existují rozdíly týkající se například pohlaví. Pokud takové rozdíly existují, měli bychom s tím být schopni něco udělat.

Skupinový a individuální dotazník

Ukázky z mapovací části dotazníku:

- Studujete, pracujete nebo ani jedno z toho?
- Byl/a jste v posledním roce diskriminován/a?
- S kým žijete?

Získávání výsledků

1. Průběžné výsledky (kdykoli)

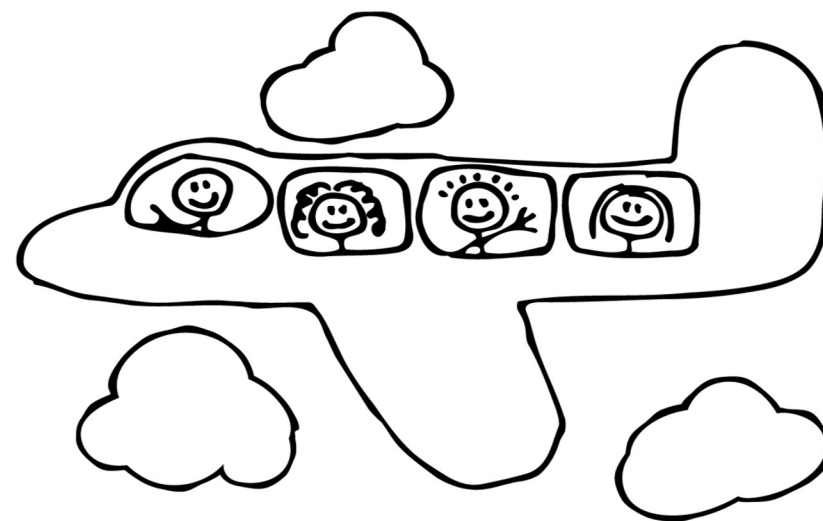
například: konkrétní časová období, konkrétní dny v týdnu, počet provedených akcí, počet mladých lidí, se kterými jste se setkali a pracovali.

2. Celkové roční výsledky (na konci roku):

Na základě formuláře s klíčovými údaji o nákladech, pracovní době atd. sestavuje KEKS shromážděné statistiky a výsledky dotazníků pro skupiny a jednotlivce do celkového ročního výsledku.

Další kroky:

- Testování systému
 - Chcete se stát "pilotem"? – pošlete e-mail v angličtině na jonas.agdur@keks.se
- Budou zpracovány a proběhnou tréninky
- Nastavení struktury podpory
- "Živě" od 1. Ledna 2024



Kvalitní streetwork přivádí mladé lidi
na nová místa..

Děkujeme za účast!

Ptejte se, prosím!

