



Metodika vzdělávání peer pracovníků Společnosti Podané ruce

Barbara Janíková

Brno, 2023

Tento metodický materiál vznikl jako jeden z výstupů projektu Podpora participace osob s žitou zkušeností do adiktologických služeb. Projekt podpořil Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové v rámci programu Active Citizens Fund, jehož cílem je podpora občanské společnosti a hájení zájmů znevýhodněných skupin. Cílem programu je dále inspirace k aktivnímu občanství a posílení kapacit neziskových organizací. Program Active Citizens Fund vstoupil do České republiky v září roku 2019 s cílem podpořit neziskové organizace neohledně na jejich velikost a zkušenosti. V České republice jej spravuje konsorcium, které tvoří Nadace OSF, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové a Skautský institut. Program je realizován v rámci Fondů EHP a Norska 2014–2021. Prostřednictvím Fondů EHP a Norska přispívají státy Island, Lichtenštejnsko a Norsko ke snižování ekonomických a sociálních rozdílů v Evropském hospodářském prostoru (EHP) a k posilování spolupráce s 15 evropskými státy. Důležitým posláním programu je také spolupráce mezi Českou republikou a dárcovskými státy. Jde o spolupráci mezi českými neziskovými organizacemi a organizacemi z Islandu, Lichtenštejnska a Norska.

Obsah

ÚVOD	3
PODPORA A VZDĚLÁVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ	4
SPECIFIKA VZDĚLÁVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ	5
KURZ PRO PEER PRACOVNÍKY	6
EVALUACE KURZU	7
POSTUP PŘI REALIZACI VZDĚLÁVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ	11
PŘÍPRAVA VZDĚLÁVACÍ AKCE	12
ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB	14
REALIZACE ANALÝZY VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB	14
REALIZACE VZDĚLÁVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ	16
SOUHRN DOPORUČENÍ PRO TVORBU VZDĚLÁVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ	17
PŘÍLOHA: TYPY KURZŮ V NABÍDCE IES	18

Úvod

Tento materiál vznikl v rámci projektu *Podpora participace osob s žitou zkušeností do adiktologických služeb*, a je jedním z pěti vzniklých metodických dokumentů. Součástí metodik jsou evaluace a doporučení z proběhlých vzdělávacích akcí a výstupy ze supervizních setkání. Základ této metodiky tvoří příprava a realizace vzdělávacích aktivit pro peer pracovníky, zejména skupiny *Street Support*, která aktivně působí od roku 2018 pod stejnojmenným programem Společnosti Podané ruce o.p.s. Od prosince 2022 do března 2023 byl realizován Kurz pro peer pracovníky, jehož výstupy zde přinášíme.

Společnost Podané ruce na základech vzájemnosti a žité zkušenosti vyrůstala. Již v letech 1984–1990 vznikla tajná neformální skupina fungující na principu svépomoci, část lidí z této skupiny měla zkušenost s užíváním drog. Tato skupina byla v začátcích podpořena především katolickou církví. Postupem let se skupina přerodila v největší nestátní organizaci poskytující odborné adiktologické služby prostřednictvím více než 40 programů ve třech krajích České republiky. Lidé s žitou zkušeností užívání návykových látek nebo se zkušeností se závislostním chováním tvoří nedílnou součást různých typů služeb, od nízkoprahových po léčebné vysokoprahové služby typu terapeutické centrum. Aktivity peer pracovníků jsou rozmanité a zahrnují rutinní službové činnosti, ale i nárazové konzultace a zapojení do krátkodobých projektů.

Vzdělávání ve Společnosti Podané ruce má dlouhou historii, již v roce 1994 byl realizován vzdělávací kurz pro laické terapeuty.¹ Od roku 1999 provozuje Společnost Podané ruce vzdělávací centrum Institut expertních služeb, které poskytuje systematické vzdělávání odborníků v oblasti sociálních služeb, školských a zdravotnických zařízení nebo v jiných pomáhajících profesích, a to formou otevřených kurzů, kurzů na míru, dále Institut pořádá konference, semináře a workshopy s lokálními i mezinárodně uznávanými experty. Vzdělávací centrum i většina kurzů, které nabízíme, je akreditována u MPSV a MŠMT a nově zavádíme také akreditace MV ČR. Využívá širokou lektorskou základnu složenou z odborníků SPR i jiných organizací.²

¹ https://www.podaneruce.cz/data/files/vyrocka_4net-%20FINAL%2005_83.pdf

² <https://ies.podaneruce.cz/>

Podpora a vzdělávání peer pracovníků

Na polic sociální práce, ve službách duševního zdraví a v adiktologických službách se v posledních letech zavedl anglický termín „peer“ jako označení člověka s osobní zkušeností s danou problematikou. Člověk se zkušeností je vnímán jako odborník, jeho vědění je podstatné a jeho odbornost je založena na osobní, praktické zkušenosti (expert by experience)³. V současném mezinárodním diskurzu je nejčastěji používán pojem „person/people with living experience“ a person/people with lived experience“, které rozlišují současnou a minulou zkušenost s užíváním návykových látek. Samotní lidé se zkušeností a další odborníci upozorňují na složité a stále se měnící názvosloví⁴, proto je někdy preferováno označení „peer“ jako zastřešující a usnadňující vzájemnou komunikaci.

Peer je tedy označením pro člověka se zkušeností (s užíváním, se závislostí, se závislostním chováním, s duševní nemocí...), který sdílí určité charakteristiky s cílovou skupinou, kterou oslovuje nebo s ní pracuje, typicky tedy práce s klienty v adiktologických službách. Slovo peer není označením pracovní pozice, jde spíše o označení podobné zkušenosti. Pro pracovní pozice se používají označení jako „peer konzultant“, „peer pracovník“, „peer mentor“, nebo "peer lektor". Tyto pozice zastávají zpravidla lidé, kteří sdílejí stejné charakteristiky s cílovou skupinou jednotlivých služeb.⁵

Čerpání pomáhajících služeb komplikuje řada bariér na straně klientů i poskytovatelů, proto zapojení osob s žitou zkušeností představuje efektivní způsob při zprostředkování podpory a pomoci. Peer práce je metoda vycházející z participativní praxe a je tedy důležité, aby při jejím zavádění do praxe zůstaly zachovány participativní principy jako je opravdové zapojení, rovná redistribuce moci mezi peer pracovníky a pomáhající pracovníky ve službách a jejich zmocňování na všech úrovních. Peer pracovník přináší vlastní žitou zkušenost nejen klientům, ale i pracovníkům, týmům i vedení služeb. Umožňuje jiný druh komunikace s klientem, než který nabízí samotná služba. Role jsou obecné a jejich rozdělení je na základě typu služby, ve které peer působí. Rolí peera je být vzorem a partákem klientům, cíle ně a vědomě pomáhat naplňovat cíle a poslání služby pomoci vlastní žité zkušenosti. Další rolí peera je nabourávání stereotypů a standardů, které mohou být pro služby mnohdy svazující a podvědomé.⁶

³ Nepustil P., Geregová M., 2020. Bez podmínek., Masarykova Univerzita., Brno.

⁴ INHSU Conference 2023 v Ženevě, Švýcarsko. <https://www.inhsu.org/inhsu-2023/>

⁵ <https://www.zotavenibrno.cz/post/jaky-je-rozdil-bezi-peerem-a-recovery-koucem>

⁶ Hybešová, V. (2023): Manuál pro zapojení peer pracovníků a recovery koučů do činnosti Společnosti Podané ruce o.p.s. Nепublikováno.

Součástí zmocňování a podpory je vzdělávání peer pracovníků. Proto vznikla tato metodika, která je otevřeným dokumentem, v budoucnu přístupný dalším doplněním a revizím.

Specifika vzdělávání peer pracovníků

Specifikem vzdělávání peer pracovníků je velká diverzita motivací a uvažování do zařazení do služeb. Část lidí se zkušeností bude vždy usilovat o zařazení mezi profesionály v sociálních službách, jiná část bude usilovat o uchování své peerské role. Je užitečné podporovat různé úrovně angažovanosti a příležitosti pro pracovní zapojení, někteří peeri budou cílit na získání celého úvazku, někteří budou spokojeni s několika hodinami týdně či měsíčně. Případně ani nemají ambice se stát peer pracovníky, a zůstávají na hranici adepta na peer pracovníka a peer pracovníka.

Zejména v případě začínajících peer pracovníků je vzdělávání více než prospěšné pro osvojení a upevnění základních dovedností a získání informací v tématech, se kterými se budou setkávat při práci s klienty i sociálními službami. Absolvování základních edukačních programů je následně vhodné doplňovat dalším průběžným vzděláváním v akreditovaných kurzech, neformálním vzděláváním atd., a to podle zájmu a potřeby každého konkrétního peer pracovníka.

Při práci v sociálních službách a v návazném vzdělávání je velmi důležité věnovat zvýšenou pozornost hranicím, které jsou při práci s dalšími lidmi klíčové. Například peer pracovníci, kteří se pohybují mezi aktivními uživateli drog mohou narážet na změnu vztahu se svými známými či peer kolegy, mění se vztah klienta a poskytovatele služby. Vnímání hranic je individuální, proto je důležité, aby peer pracovníci byli vzděláváni v oblasti komunikace, práci s hranicemi, způsobech jednání na pracovišti a v seznámení s etickým kodexem.

Uvážená a prakticky ukotvená strategie podpory peer pracovníků ze strany zaměstnávající organizace představuje důležitý motivační a stabilizační prvek, který může podstatně ovlivnit kvalitu společného fungování. V praxi se jedná o nabídku takových aktivit, které zvyšují spokojenost pracovníků a jejich zájem o dlouhodobou spolupráci. Mezi formy podpory patří např. systém odměňování, nabídka vzdělávání a dalšího rozvoje, pravidelná komunikace a zpětná vazba, uznání úspěchů.⁷

⁷ Hybešová, V. (2023): Manuál pro zapojení peer pracovníků a recovery koučů do činnosti Společnosti Podané ruce o.p.s. Nепublikováno.

Zaměstnávání a tím i vzdělávání peer pracovníků je komplikováno neukotvením pozice v zákoně o sociálních službách 108/2006 Sb., což ve svém důsledku komplikuje zařazení pracovníka do služby a jejich finanční odměňování.

Kurz pro peer pracovníky

V rámci projektu *Podpora participace osob s žitou zkušeností do adiktologických služeb*, byl připraven, realizován a evaluován *Kurz pro peer pracovníky Sdružení podané ruce o.p.s.* Příprava kurzu probíhala na poradách týmu projektu a vždy za účasti peer pracovníků SPR, skupiny Street Support. Bylo řešeno zaměření, cílová skupina, cíl, rozsah kurzu, obsah a lektorské obsazení.

Kurz byl koncipován jako základní, tedy zaměřoval se na seznámení peer pracovníků se základními tématy, která jsou užitečná/nutná pro jejich práci. Diskutován byl zejména rozsah kurzu, kde byl brán zřetel na probíhající zaměstnání pracovníků a na dostatečnou časovou dotaci pro jednotlivá témata, která se pohybovala od 2 do 4 vyučovacích hodin. Celková časová dotace kurzu byla 24 hodin.

Jednotlivá témata byla zařazena na základě potřeb samotných peer pracovníků, ale i na základě potřeb zaměstnavatele k výkonu práce v programech organizace (např. první pomoc).

Obsah kurzu tvořila tato témata:

1. Peerství, etika, hranice, poslání, jedinečnost zkušenosti – jaká je moje role? Jak chápu označení „peer pracovník“? Kde jsou hranice peerství? Jak svou zkušenost využívám ve své práci? Proč jsem si vybral/a tuto práci?
2. Efektivní komunikace, práce s agresí, nenásilná komunikace – jaké způsoby komunikace mohu ve své práci využít? Co je nenásilná komunikace? Co je jejím cílem? Jaké nástroje mohu použít? Jak pracovat s agresivním klientem?
3. První pomoc – jaké jsou současné postupy poskytování první pomoci v různých situacích? Jaký je postup při první pomoci v případě předávkování různými látkami. Nácvik první pomoci na modelu.
4. Trauma a závislost, péče o sebe – co je trauma? Jak trauma vniká? Jaká je souvislost mezi traumatem a rozvojem závislostního chování? Jak se trauma odráží v těle? Jak mohu trauma rozpoznat? Jak přistupovat k lidem s traumatem? Trauma informovaný přístup. Jak pečovat o sebe v náročných situacích.

5. Síť pomoci, sociální a zdravotní problematika, práva klientů a pracovníků – Jaká je síť sociálních a zdravotních služeb v regionu? Kam mohu klienty odkazovat? Jak je mohu odkazovat? Jaká jsou práce a povinnosti klient a pracovníků služeb?
6. Zdraví, infekční nemoci – jaké jsou nejčastější zdravotní problémy spojené s užíváním drog? Jakým způsobem dochází k přenosu infekčních chorob jako je HIV, virové hepatitidy, pohlavně přenosné choroby a bakteriální kožní infekce? Jak lze choroby rozpoznat a diagnostikovat, jak probíhá léčba. Prevence infekčních chorob, bezpečnější injekční aplikace.
7. Zotavení – co je zotavení? Jak vnímám zotavení v kontextu své práce?

Lektorský tým tvořili zaměstnanci SPR a externí spolupracovníci kteří mají zkušenosti z oblasti práce s lidmi se žitou zkušeností nebo byli specialisti na dané téma, např. kurz první pomoci byl zajištěn pracovníkem rychlé záchranné pomoci. Všichni lektori měli předchozí zkušenosti s lektorováním kurzů, lektori byli informováni o velikosti skupiny a návaznosti témat. Požadavek na lektory zahrnoval kombinované metody výuky a velkou míru interaktivity se skupinou. Lektori také mohli používat různé doprovodné materiály k práci na místě či k prostudování v soukromí.

Byl vytvořen časový plán kurzu, témata byla plánována v časovém odstupu cca 2-3 týdny.

Byl vytvořen informační leták a byli osloveni potenciální účastníci, tedy členové skupiny Street Support a další organizace v Brně, které zaměstnávají peer pracovníky. Zájemci se přihlašovali přes jednoduchý webový formulář. Na uvedené e-mailové adresy potom byly zasílány další informace o kurzu.

Byla identifikována přístupná a dostatečně velká vzdělávací místnost i pro nácvikové hodiny, včetně zajištění techniky pro spuštění prezentace, flipchart, fixy, papíry, tužky.

Cílovou skupinou kurzu byli peer pracovníci skupiny Street Support Brno, další peer pracovníci SPR a jiných organizací ve městě Brně. Celkem se přihlásilo 9 osob, dvě osoby pracovaly pro jinou organizaci než SPR. Všech 9 přihlášených mělo žitou zkušenost, 5 osob prošlo výcvikem recovery koučů. Kurz úspěšně dokončilo 6 osob.

Evaluace kurzu

Účastníci byli po každém bloku přímo na místě požádáni o vyplnění krátkého dotazníku k hodnocení bloku. Dotazník obsahoval škálovací techniky, např. známkové stupnice (1nejlepší, 5 nejhorší) a otevřené otázky. Níže uvádíme výstupy z hodnocení kurzu.

Tabulka 0-1: Hodnocení bloků kurzu – známkovací stupnice

	Celkový dojem z bloku?	Splnil blok očekávání?	Míra aktivity účastníků?	Užitečné pro praxi?
Trauma a závislost	1	1	1	1
Infekční choroby	1	1,2	0,9	1,2
Peerství	1,4	1,2	1,3	1,4
První pomoc	1	1	1	1
Komunikace	1	1,2	1,5	1
Zotavení	1	1	1	1
Sociální služby	1,2	1,4		1,5

Tabulka 0-2: Hodnocení bloků kurzu – slovní hodnocení účastníků

	Co v kurzu zlepšit?	Co se účastníci v kurzu naučili?
Trauma a závislost	Nic, porozumění traumatu	Nové informace, sebepečce, moudrost, traumata.
Infekční choroby	Občerstvení	Bylo to v pořádku, ohledně žlutenek, je to dobré k mé práci, užitečné informace k infekčním nemocem a sterilnímu infekčnímu materiálu. Spousty zajímavých a přínosných věcí, které se mohou při mé práci hodit/využít, užitečné byly všechny informace. Moc nového jsem se nenaučila, ale vnímám jako velmi prospěšné si uvědomit a připomenout, co jsem mohla pozapomenout.
Peerství	Neskákat si do řeči, více času, delší, kurz byl krátký, vše je ok, nový peer by neměli vykřikovat a hekticky přeskakovat z tématu do tématu, vše je ok, nic. Velká spokojenost, ne, mohlo to být delší, lektori mají geniální nápady, lidskost a profesionální přístup v komunikaci.	Vše je pro mne nové – v sebereflexi i komunikaci, těším se na další. Nic nového, vše znám. Vyjasnit pojmy i dojmy, reflexe, poznání, všechno bylo pro mě nové, uvědomění si nové v týmu, připomenutí smyslu peerství a peer práce, namotivování pokračování v peerství, zajímavá a inspirativní sdílení s ostatními účastníky, ještě budu přemýšlet o tom o čem jsme se bavili, všechno bylo pro mě přínosné. Nic nového, vše znám.
První pomoc	Nic.	Resuscitace, zapamatování a získání nových věcí.
Komunikace	Ohleduplnost druhých, mohl by být delší, tohle téma je velice obsáhlé. Nic mě teď nenapadá, nic moc. kurz podle mě velice fajn uspořádán, jak tématem, tak organizací. Nebát se mluvit a dát si na to dostatek času.	Komunikaci, vše ok, spousta nových a objevných informací o komunikaci a jejím rozdělení a použití, vše ok, vlastně se mi to zdá dobré a že mi to přineslo více informací a rozšířilo obzory.
Zotavení	Více hodin	Zajímavá diskuse o zotavení. stejná skupina, namíchaná skupina, bohatá diskuse o významu slova zotavení, víc dotace. Ještě jeden blok. Celodenní pomoc a podpora druhých co se zotavují. Jak pomáhat jiným lidem. Jak pomáhat sobě?
Sociální služby	Nemám žádné výhrady, nic, vše v pořádku, nemám názor, myslím že vše bylo ok.	Zajímavé v oblasti sociálních služeb, práce s alkoholem, orientaci v struktuře služeb, zajímavá diskuse, vše v pořádku.

Po skončení všech bloků kurzu byla provedena evaluace kurzu s účastníky formou diskuse ve fokusní skupině, s použitím předem připravené sady otevřených otázek (Jak celkově hodnotíte kurz pro peer pracovníky po jeho absolvování? Co byste na kurzu změnili? Co vám kurz přinesl?). Cílem bylo získat od participantů hodnocení za kurz jako celek, ne za jednotlivá témata, jako tomu bylo v dotazníkovém hodnocení. Uvádíme zde výstupy z diskuse.

Kurz byl hodnocen jako přínosný a zajímavý, shrnující základní informace („je to dobrý pro začínající nebo potenciální peery“). Participantů se shodli na potřebě delší časové dotace pro jedno téma, tzn. jeden celý den či více na jedno téma („když jsme se do toho dostali, museli jsme končit“), aby téma mohlo být probráno více do hloubky. Stejně tak by kurz mohl obsahovat více témat a mít tedy celkovou vyšší časovou dotaci. Jako nejvíce cenné vnímají účastníky části kurzu, kde dochází k nácviku (situací, rozhovorů, technik atd.), zároveň byla zmiňována fyzická aktivita a pohyb jako důležitý prvek pro proces učení.

Účastníci navrhli rozdělení kurzu na základní a pokračující. Pro začínající peer pracovníky by byl nabízen kurz základní se stejnými tématy s jednodenní časovou dotací. Pro dlouhodobé pracovníky byl navržen jeden blok jako třídní kurz, kde by téma bylo zpracováno více do hloubky.

Většina účastníků vyjádřila zájem o prohloubení zejména tématu nenásilné komunikace. Uváděli, že se často dostávají v terénu do nepříjemných situací s agresivním klientem či veřejností a postupy nenásilné komunikace by jim mohl prakticky pomoci tyto situace zvládat. Uvítali by tedy více nácvikových hodin. Principy nenásilné komunikace jsou také přínosné pro komunikaci v týmu a s jinými službami, což by bylo vhodné zařadit do dalšího kurzu.

Dalšími stěžejními tématy kurzu jsou sebepéče, infekční choroby a zotavení. Sebepečte je pro participanty velké téma, jednak jde o zvládání pracovní zátěže a náročných situací (nejen pro abstinující účastníky), ale také o sebe rozvojový a léčebný potenciál péče o sebe sama. Infekční nemoci jsou často řešeným tématem mezi peer pracovníkem a klientem, zejména infekční hepatitidy, syfilis, HIV a bakteriální kožní záněty.

Zotavení a jeho definice je klíčovým tématem diskuse mezi účastníky kurzu („abychom byli na jedné lodi“).

Celkově tedy jak hodnocení prostřednictvím dotazníků, tak celkové hodnocení na konci kurzu prokázalo dobré zaměření a smysluplnost kurzu. Hodnocení lektorů po každém bloku probíhalo slovně nebo písemně. Lektoři navrhovali taktéž zvýšení dotace témat, rozdělení

skupina na začátečníky a pokročilé, někteří lektori poukazovali na obtížnou komunikaci s některými účastníky kurzu.

Obrázek 1: Fotografie z prvního bloku kurzu pro peer pracovníky



Postup při realizaci vzdělávání peer pracovníků

Vzdělávání peer pracovníků v organizaci probíhá na několika úrovních, nejedná se vždy pouze o vzdělávání formou kurzu. Do vzdělávání můžeme zahrnout všechny aktivity, které umožňují peer pracovníkovi rozvoj znalostí a dovedností potřebných k vykonávání nasmlouvané práce:

- a. týmové porady
- b. supervize
- c. intervize
- d. projektové porady
- e. poskytování konzultací
- f. aktivní i pasivní účast na konferencích, workshopech a seminářích

Jelikož v České republice zatím není pozice peer pracovníka definována předpisy, vědomostní/dovednostní/kvalifikační předpoklady nejsou standardizované. Zaměstnávání lidí se zkušeností v odborných službách komplikují kvalifikační nároky donorů. Proto mnoho lidí se zkušeností volí cestu zvýšení kvalifikace formou kurzu pro pracovníky v sociálních službách případně vystudují obor, který je možno posléze ve službách uplatnit, např. adiktologie. Tím se ale peer pracovník stává odborníkem se svou rolí a peer práce je touto odborností „naředěna“.

Proto vznikl kurz pro peer pracovníky, který umožňuje rozšíření vědomostí a znalostí v uceleném programu a je přímo orientován na peer pracovníky jako jediné možné účastníky kurzu. Návaznou možností vzdělávání je účast peer pracovníků na standardních kurzech Institutu expertních služeb SPR.

Důležitou součástí osobního rozvoje a vzdělávání je motivace pracovníků. Uvádíme zde obecně platné faktory motivace vzdělávání.

K základním motivačním faktorům vzdělávání patří:

- Zlepšení postavení v týmu, ve skupině
- Udržení pracovního místa/pozice (funkce)
- Pracovní postup, získání pracovního místa
- Možnost využití získané kvalifikace (možnost seberealizace)
- Získání kvalifikace (titulu)
- Zlepšení pracovní výkonnosti a kvality práce
- Zvýšení flexibility a připravenosti na změny
- Vyšší mzdové/platové ohodnocení
- Získání sociálních výhod
- Možnost uplatnění vlastního potenciálu při nových příležitostech

Při tvorbě motivačního programu ke vzdělávání (rozvoji) lze aplikovat obecně platné principy:

- Osobní příklad vedoucího pracovníka (nejlepší forma motivace)
- Přesvědčení zaměstnanců o smysluplnosti své práce
- Přesvědčení zaměstnance, že nepracuje pro organizaci, ale že k organizaci patří (pocit sounáležitosti; ztotožnění se)
- Důvěra ve vedoucího (zvyšuje iniciativu)
- Spoluúčasť na rozhodování (zvyšuje motivaci)
- Vedoucí neustále nachází faktory individuální motivace pracovníků
- Úspěch organizace je závislý na úspěchu jednotlivých zaměstnanců
- Drobný úspěch, ocenění, pochvala = zdroj zvýšení motivace a sebedůvěry zaměstnance
- Vedoucí místo kritiky poskytují pracovníkům zpětnou vazbu
- Většina lidí chce tvořivě, produktivně a kvalitně pracovat⁸

Příprava vzdělávací akce

V přípravné fázi je důležité stanovit cíl a cílovou skupinu kurzu. Přípravný tým (realizátor) hledá odpovědi na tyto otázky:

⁸ https://www.khkmsk.cz/wp-content/uploads/2017/09/Modul-3_Metody-a-vystupy-anal%C3%BDzy-vzd%C4%9B1%C3%A1vac%C3%ADch-pot%C5%99eb.pdf

1. Pro koho bude kurz určen? Jedná se o nové začínající pracovníky nebo o stávající pracovníky, kteří již pošli některými vzdělávacími aktivitami?
2. Jsou známy potřeby potenciálních účastníků kurzu? Jsou známy potřeby zaměstnávajících služeb či organizací?
3. Jaká je optimální velikost skupiny? Jako ideální se jeví skupina do 10 osob.
4. Co je cílem kurzu? Jde spíše o seznámení nových pracovníků s průřezovými tématy nebo je např. ze strany služeb zakázka o specifická témata, která jsou vázána na konkrétní službu?
5. Jaké nové znalosti a dovednosti má mít absolvent kurzu?
6. Jaká jsou pravidla pro absolvování kurzu?
7. Jaké podmínky musí absolvent splnit? Jak bude kurz ukončen? Bude nutná plná nebo částečná/stanovená docházka či jiné požadavky na účastníka? Jaký bude postup, pokud účastník náležitosti nesplní?
8. Budou podmínky kurzu svázány s výkonem práce?
9. Jaké náležitosti bude mít certifikát?
10. Bude vzdělávací akce akreditována? Např. bude požádáno o akreditaci Ministerstva práce a sociálních věcí? Akreditace může zvýšit zájem o účast na kurzu.
11. Kdo z týmu bude mít realizaci kurzu v náplni práce? Kdo bude komunikovat s lektory? Kdo, jak a jak často bude komunikovat s potenciálními a poté s přihlášenými účastníky? Jak bude zajištěna technická podpora?
12. Je k dispozici vhodná místnost?
13. Jak bude kurz hrazen?

Příprava kurzu pro peer pracovníky by měla být ze své podstaty participativní, tedy by do ní měli být lidé se zkušeností zapojeni. Jednak je pohled lidí se zkušeností obohacující pro přípravu obsahu, ale také mají možnost být od začátku součástí připravované akce a brát ji za svou. Hlas lidí se zkušeností by měl zaznívat na všech úrovních drogové politiky a poskytování služeb, ale také ve vzdělávání. Na nutnost zapojování lidí se zkušeností do různých úrovní rozhodování například upozorňovala zpráva se sloganem „Nothing about us without us“ (Nic o nás, bez nás).⁹

⁹ <https://www.opensocietyfoundations.org/publications/nothing-about-us-without-us>

Analýza vzdělávacích potřeb

Pro zajištění adekvátního obsahu kurzu je také možné zařadit provedení analýzy vzdělávacích potřeb.

Analýza vzdělávacích potřeb je prvním krokem při plánování a projektování vzdělávací akce. Jde o soubor metod, které umožňují určit vzdělávací potřeby jednotlivců i skupin (zaměstnanců), přičemž cílem je efektivně použít prostředky na vzdělávání. Pomocí analýzy dochází k identifikaci skutečných potřeb organizace a zaměstnanců v oblasti vzdělávání. Analýza potřeb vzdělávání spočívá ve shromažďování informací o současném stavu znalostí, schopností a dovedností pracovníků, o výkonnosti jednotlivců, týmů a organizace, přičemž je jsou údaje srovnávány s požadovanou úrovní. Můžeme se setkat se třemi typy analýz: komplexní analýza, analýza klíčových otázek a analýza zaměřená na problémy.

Komplexní analýza – se zaměřuje na zkoumání všech aspektů dané organizace, event. dané profese, či pozice. Záměrem zde je vytvoření úplného a detailního seznamu či záznamu o každém úkolu, z nichž se spolu se znalostmi, dovednostmi a přístupy potřebnými pro efektivní výkon dané pozice v organizaci skládá. Tento postup je nákladný a časově náročný, proto je vhodné stanovit si kritéria, která musejí být splněna pro realizaci tohoto typu analýzy potřeb.

Analýza klíčových otázek – v tomto druhu analýzy jde především o identifikaci a podrobné zkoumání klíčových, resp. základních otázek týkajících se dané pracovní pozice. Tento přístup se využívá u pozic, kde se náplň práce sestává z mnoha úkolů nebo se u nich mění obsah a zaměření a je potřeba identifikovat nové klíčové úkoly.

Analýza zaměřená na problémy – tento druh analýzy pomáhá rozšířit reaktivní přístup ke vzdělávání. Pozornost se zde nezaměřuje ani na celek ani na všechny zásadní klíčové úkoly, ale na aspekty současného výkonu, který je pod normou. Jde tedy o identifikaci a odhalení příčin výkonnostních problémů (činnosti, kvalita, potřebný čas pro úkon, stížnosti atd.).

Realizace analýzy vzdělávacích potřeb

Pro samotnou realizaci existuje velké množství metod analýzy, ideální je skloubit využití více metod (a také více zdrojů dat).

Metody analýzy vzdělávacích potřeb:

- Explorativní metody: rozhovor dotazník, pozorování, focus group

- Panel expertů: delfská metoda hodnocení experty
- Funkční analýza: např. analýza pracovního místa
- Výstupy z činností: 360° zpětná vazba (vedoucí pracovníka, supervizor, kolegové, samotný pracovník), hodnocení pracovníků atd.
- Analytické metody: např. testy schopností
- Analogové metody: případové studie, hraní rolí, skupinová cvičení

Jako nejvýhodnější se jeví explorativní metody sběru dat, kdy zjišťujeme od peer pracovníků i zaměstnavatelů konkrétní informace. Níže uvádíme příklady otázek. Po sběru informací a analýze informací by mělo dojít k tvorbě vzdělávacího plánu.

Příklady otázek k rozhovoru se zaměstnancem v rámci stanovení vzdělávacích potřeb:

Čím se v organizaci zabýváte a jak dlouho v ní pracujete?

Jak probíhalo vaše přijetí do organizace?

Je vám jasná vaše náplň práce; obdržel/a jste ji v písemné podobě?

Jaké vzdělávání jste absolvoval/a před a od nástupu na pozici peer pracovníka?

Jak probíhalo vaše zaškolení na pracovní místo?

Čeho se snažíte v zaměstnání dosáhnout, jak se vám to daří, co vám brání ve vaší snaze?

V čem se cítíte být v práci mimořádně dobrý/á a co vám naopak dělá problémy?

Co byste pro svou práci potřeboval/a?

Jak vnímáte organizaci?

S čím jste v organizaci nespokojený/á a proč? Co byste navrhoval/a změnit?

Jak vnímáte vztahy ve vašem útvaru/ oddělení? Pracujete týmově? Je ze strany nadřízených podporována týmová práce? Co byste pro dobrou týmovou práci potřeboval/a?

Jaká je spolupráce mezi útvary/odděleními?

Máte od nadřízeného zpětnou vazbu ke svému pracovnímu výkonu?

Jakým způsobem jsou řešeny pracovní problémy?

Jak jsou zaváděny nové úkoly, služby, systémy, procesy?

Jak lidé přijímají změny? Jaký je váš vztah ke změně?

Jak vnímáte organizaci práce v programu, v organizaci?

Jaký je váš názor na služby vaší organizace? Jsou srovnatelné s konkurencí?

Jaké jsou pracovní podmínky? Jaké je technické vybavení k vaší práci? Jaké sociální výhody podnik poskytuje?

Jaké jsou potřeby vašeho odborného a osobního růstu? Co byste v tomto směru potřeboval/a?

Jak vaše peerská zkušenost ovlivňuje vaši práci? Jaká jsou pozitiva a negativa peerské zkušenosti pro vás v současné době?

Jaký máte prostor pro vyslovení vlastního názoru?

Jak je odměňován dobrý pracovní výkon? Cítíte se spravedlivě ohodnocen/a?

Jak jsou přijímány náměty na zlepšení?

Co byste mohl/a dělat jiným způsobem? Co byste chtěl/a zlepšit?

Výsledkem procesu analýzy je seznam vzdělávacích a dalších potřeb zaměstnanců.¹⁰¹¹ Seznam je uspořádán do témat, která jsou dále ve skupině diskutována s peer pracovníky a zaměstnavateli (vedoucími programů).

Realizace vzdělávání peer pracovníků

Jako důležitá se jeví častá a pravidelná komunikace s peer pracovníky o obsahu a termínech kurzu. Podmínky pro absolvování musí být vyjasněny před započítáním kurzu. Průběžné hodnocení s lektory i účastníky provádí realizátor a případně o výstupech komunikuje s dalšími lektory a účastníky. Na závěr kurzu je předáván certifikát o absolvování vzdělávacího kurzu.

Certifikát by měl mít tyto náležitosti:

- Název: Certifikát, Osvědčení, Potvrzení atd.
- Kdo certifikát vydává
- Evidenční číslo
- Označení vzdělávací akce (název, termín, počet výukových hodin)
- Údaje účastníka (jméno, příjmení, titul, datum narození)
- Datum vydání
- Podpis oprávněné osoby, razítko organizace

¹⁰ https://www.khkmsk.cz/wp-content/uploads/2017/09/Modul-3_Metody-a-vystupy-anal%C3%BDzy-vzd%C4%9B1%C3%A1vac%C3%ADch-pot%C5%99eb.pdf

¹¹

https://www.pdf.upol.cz/fileadmin/userdata/PdF/VaV/2019/odborne_seminare/FF_Bartonova_Analyza_vzdelavacich_po_0d_0a_treb_pristupy_metody_nastroje.pdf

Souhrn doporučení pro tvorbu vzdělávání peer pracovníků

1. Lidé se zkušeností jsou součástí přípravy obsahu vzdělávání peer pracovníků, nejen pasivními příjemci vzdělávání
2. Jako důležité se jeví zmapování předchozích zkušeností peer pracovníků se vzděláváním a požadavky zaměstnavatele na peer pracovníka
3. Zařadit téma peerství, i když se může jevit i samotným peer pracovníkům jako zbytečné. Uvědomění si smyslu peer práce pro konkrétního pracovníka, reflexe práce v týmu, motivace k peer práci, sebereflexe, kultivace komunikace bylo zpětně hodnoceno jako jedno z nejpřínosnějších témat.
4. Organizace (služba) může mít specifické požadavky na zařazení témat vzdělávání a organizaci kurzu (časovou, akreditace...)
5. Lektoři vzdělávání by měli být zkušení v tématu i v práci se skupinou.
6. Vzdělávání by mělo být interaktivní a pestré v použitých metodách a technikách. Zařazeny by měly být nácviky, práce v malých skupinách a dvojicích, hraní rolí, používání předpřipravených tištěných materiálů atd. Pouze frontální výuka je nedostatečná a neefektivní.
7. Je dobré počítat s častějšími pauzami. Občerstvení je důležité.
8. Účast na kurzu je součástí zaměstnání a je tedy očekáváno, že pracovník bude přítomen po celou dobu vzdělávání, ve stavu nutném pro výkon práce.
9. Po základním specifickém kurzu pro peer pracovníky má zaměstnanec možnost se vzdělávat v běžných kurzech určených odborné veřejnosti.
10. Součástí obsahu kurzu by vždy měla být sebezpečie. Jak pomáhat druhým, ale i jak pomáhat sami sobě?
11. Součástí vzdělávání jsou i supervize, intervize a konzultace.

Příloha: typy kurzů v nabídce IES¹²

- Kurzy krizové intervence
- Kurzy zaměřené na terapeutickou a poradenskou činnost
- Expresivní terapie
- Kurzy zaměřené na látkové i nelátkové závislosti
- Kurzy pro pedagogy, metodiky prevence a pracovníky NZDM
- Kurzy zaměřené na měkké dovednosti
- Kurzy specifické
 - Šetrná sebeobrana v kontextu sociální práce
 - Základy speciální sebeobrany – specializační nastavba
 - Základy první pomoci
 - Vzdělávací kurz pro protidrogové koordinátory
 - Základní výcvik v recovery koučování
 - Podpora terénní práce u bezdomovců v oblasti požární ochrany
- Kurzy zaměřené na management organizací
- Přednášky a vzdělávání pro firmy

¹² <https://ies.podaneruce.cz/>