

**Jak na kvalitu
v práci s mládeží**

CESTA ZA KVALITOU

**Ako na kvalitu
v práci s mládežou**

Chtěli bychom poděkovat všem, kteří přispěli k úspěšné realizaci projektu, našemu širokému týmu, v němž podstatnou roli hráli jak naše výzkumnice, reportérky a mentoři, tak i expertní a koordinační tým.

Zvláštní poděkování patří zejména:

- zapojeným organizacím, které se s námi na takřka dvouletou cestu za kvalitou vydaly, prošly s námi odborným vzděláváním a zapojily do procesu celé své týmy. Děkujeme i za jejich otevřenost, že čtenářům zpřístupňují nejen své konečné výstupy a úspěchy, ale dávají nahlédnout i do slepých uliček a sdílí tak cenné zkušenosti, z kterých se lze mnohému přiučit;
- dětem a mladým lidem, kteří se zapojili v rámci vybraných aktivit do ověřování indikátorů vytvořených členy projektu Youth Work Quality Focus. A hlavně za jejich ochotu testovat několik verzí indikátorů a poskytovat zpětnou vazbu ke srozumitelnosti připravovaných dotazníků;
- švédské organizaci KEKS za podílení se na projektu a přinesení ověřené metodiky do československého kontextu práce s mládeží. Jmenovitě pak Jonasovi Agdurovi, za jeho provázení procesem nastavování kvality v našich organizacích, za odbornou přípravu projektového týmu, poskytnutí řady odborných materiálů i za cenné konzultace a průběžnou zpětnou vazbu. Díky němu jsme se toho opravdu hodně naučili.

kolektiv autorů

Obsah

1	Poděkování
3	Úvod
4–5	Základný prehľad o téme kvality práce s mládežou
6–7	Zhrnutie a stručné výstupy projektu
8–11	Základní informace o projektu Youth Work Quality Focus
12	Naše cesta za kvalitou
13–20	V.I.A.C. – Inštitút pre podporu a rozvoj mládeže
21–28	Rodinné centrum Srdíčko
29–36	CVČ Včielka Púchov
37–44	Středisko volného času Děčko
45–48	Analýza zistení a skúseností
49–51	Doporučení pro praxi
52	Slovo na záver
53–54	Partneři projektu Youth Work Quality Focus
55–56	Užitečné odkazy
57–58	Další inspirace z naší dílny
59–60	Příloha 1: Příklady indikátorů z projektu YQF pro oblast neformálního vzdělávání
61–65	Příloha 2: Finální znění indikátorů partnerských organizací
61	V.I.A.C
62	Rodinné centrum Srdíčko
63	CVČ Včielka
64–65	Středisko volného času Děčko
66	Příloha 3: Hlavní milníky projektu Youth Work Quality Focus
67–69	Příloha 4: Bezpečné prostředí jako společný indikátor kvality práce s mládeží

„Kvalita znamená dělat to dobře,
i když se nikdo nedívá.“

Henry Ford

Neformální učení dokáže flexibilně reagovat na aktuální potřeby vzdělávání. U mladých lidí nabývá stále víc na významu, zvláště v rámci rozvoje měkkých dovedností a kompetencí pro 21. století. Nabídka vzdělávacích aktivit je velmi široká, ale jak se pozná, které z nich jsou opravdu kvalitní? Do jakého vzdělávání investovat čas i finance? Systémový nástroj k vyhodnocování kvality aktivit v československém prostředí dlouhodobě chyběl. S tímto vědomím jsme realizovali projekt **Youth Work Quality Focus**. Testovali jsme způsob, jak sledovat, vyhodnocovat a navenek prezentovat přínosy vybraného vzdělávání, který mapuje rozvoj znalostí, dovedností a současně pracuje s postoji. Metodika je inspirována funkčním švédským modelem, založeným na pravidelném sledování kvality pomocí vhodně nastavených indikátorů, je však uzpůsobena naší československé realitě. Čerpat z ní mohou hlavně organizace, které (neformálně) vzdělávají mladé lidi v jejich volném čase.

A co konkrétně v publikaci čtenář najde?

Jádrum publikace jsou čtyři konkrétní příklady z praxe, kde je krok za krokem popsán postup zavedení měření kvality aktivit v zapojených organizacích. Čtenáře může zaujmout, jak ze společného základu vznikaly různorodé postupy, šité na míru konkrétním potřebám každé z organizací. V přílohách najde příklady dotazníků, které pomáhají kvalitu aktivit ověřovat. V publikaci nechybí ani teoretický rámec a zobecnění od našeho výzkumného týmu včetně řady tipů a triků, pro případ, že se chystáte sami blíže prozkoumat téma kvality. Projekt je česko-slovenský, proto jsou i texty psány oběma jazyky. Věříme, že dvojjazyčnost může být vítaným zpestřením četby.

Přejeme Vám hodně štěstí na cestě za kvalitou!

Základný prehľad o téme kvality práce s mládežou

Práca s mládežou¹ mení pohľad mladých na život

Práca s mládežou existuje v rôznych formách už niekoľko storočí. Prirodzene sa tak stala predmetom rôznych výskumov², ktoré sledovali, ako na deti a mladých ľudí vplýva ich cieľavedomé vedenie v prostredí mládežníckych organizácií, občianskych združení, klubov a centier pre mladých a pod. Ukazuje sa, že neformálne vzdelávanie a výchova v najširšom slova zmysle vedie výrazne ovplyvniť osobnú aktivitu, schopnosť prevziať zodpovednosť, riešiť konflikty, hľadať riešenia, pracovať v tíme a mnoho ďalšieho. Skúsenosť s prácou s mládežou tak môže zmeniť spôsob, akým mladí ľudia nazerajú na svet okolo seba a svoju rolu v ňom.

Diskusie o kvalite a financovaní idú ruka v ruke

Práca s mládežou v Česku a na Slovensku je financovaná prevažne z verejných zdrojov. Ani túto oblasť tak neobchádzajú diskusie o tom, či vynaložené financie prinášajú spoločnosti dostatočne vysokú hodnotu. Mnohí môžu protestovať, že hodnota výchovy je nevyčísliteľná. Čoraz častejšie sa však objavuje otázka, či práca

s mládežou nemôže byť kvalitnejšia, efektívnejšia a prinášať viac pre cieľové skupiny, ktoré ju v zvýšenej miere potrebujú. Téma kvality je tak pravidelne prítomná pri pridelení podpory cez rôzne grantové schémy ministerstiev, nadácií a fondov³.

Téma kvality práce s mládežou v česko-slovenskom priestore

V rokoch 2018 – 2019 prebiehala na Slovensku široká diskusia medzi aktérmi práce s mládežou o kvalite rôznych oblastí práce s mládežou⁴. Jej výstupom je zoznam štandardov, ktoré Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR plánovalo brať do úvahy pri vytváraní novej generácie grantových programov pre prácu s mládežou po roku 2020. V Českej republike sa kvalite v práci s mládežou v rokoch 2012 – 2015 venoval národný projekt K2 – Kvalita a konkurencieschopnosť v neformálnom vzdelávaní. Jedným z jeho výstupov je systém OLINA, ktorý slúži ako nástroj k optimalizácii kvality riadenia a fungovania organizácií.

¹ Činnosť nasmerovaná k mladým ľuďom, pričom do tejto činnosti sa mladí ľudia zapájajú dobrovoľne, sú vytvárané so zámerom podporiť ich osobnostný a sociálny rozvoj cez neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa.
https://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf

² Study on the impact of NonFormal Education, 2012, European Youth Forum, Effects and outcomes of the ERASMUS+ Youth in Action Programme, 2019, RAY, Benkova, K., Mareva V. 2004 Social Inclusion through Youth Work and Lifelong Learning

³ Koncepcia práce s mládežou (jedna z tém je Podpora a zvyšovanie kvality práce s mládežou)
https://www.minedu.sk/data/files/5762_koncepcia_prace_s_mladezou.pdf
2. Pracovná skupina k štandardom kvality práce s mládežou 2019 - s prepojením na Moderné centrum mládeže
<https://www.pracasmladezou.sk/index.php/2019/12/02/standarty-kvality-v-praci-s-mladezou-na-pripomienkovanie/>

⁴ <https://www.pracasmladezou.sk/index.php/2019/12/02/standarty-kvality-v-praci-s-mladezou-na-pripomienkovanie/>

Európsky kontext kvality práce s mládežou

V roku 2020 Rada Európy zverejnila štúdiu⁵ o rôznych iniciatívach v európskych krajinách, ktoré sa venujú téme kvality práce s mládežou. Ich existencia dáva jasný signál, že ide o aktuálnu tému v mnohých krajinách Európy. V rokoch 2013 – 2015 Európska komisia zriadila expertnú pracovnú skupinu ku kvalite práce s mládežou. Jej výstupom je rámcový model, ktorý vychádza z poznatkov a skúseností členov skupiny a zameriava sa na tvorbu indikátorov⁶, podľa ktorých je možné merať a rozvíjať kvalitu práce organizácií pracujúcich s mládežou.

Projekt Youth Work Quality Focus ako inšpirácia

V úvode spomínaný švédsky model merania kvality sa stal inšpiráciou pre česko-slovenský projekt Youth Work Quality Focus, ktorý v rokoch 2019 – 2021 uskutočnili občianske združenia YouthWatch (SR) a ANEV (ČR) s podporou Jonasa Agdura zo švédskej organizácie KEKS. Systém merania kvality bol testovaný v štyroch organizáciách zo Slovenska a Českej republiky. Ich skúsenosti sú zhrnuté v tejto publikácii a môžu slúžiť ako inšpirácia či štartovacie know-how pre ďalšie organizácie, ktoré sa budú chcieť vydať rovnakou cestou.

Projekt bol realizovaný vďaka podpore z programu Erasmus+.

⁵ http://bit.ly/promoting_quality_in_YW

⁶ http://bit.ly/YW_your_guide

Zhrnutie a stručné výstupy projektu

Projekt Youth Work Quality Focus (YQF) bol realizovaný v spolupráci **šiestich českých a slovenských organizácií s účasťou švédskeho partnera** – garanta a nositeľa kľúčového know-how⁷. Hlavným cieľom bolo zvýšiť kvalitu a dopad aktivít zapojených organizácií cez nastavenie a implementáciu ich vlastného systému merania kvality aktivít práce s mládežou. Teoretický rámec projektu tvorili základné princípy práce s mládežou⁸, definované expertnou skupinou pri Európskej komisii⁹ v roku **2015**.

Projekt YQF reagoval na podnety z praxe, ktoré hovoria o **dlhodobej absencii nástroja**, ktorý by organizáciám umožňoval charakterizovať a odmerať kvalitu ich aktivít a výsledky ďalej prezentovať relevantným aktérom. Zapojené organizácie prešli 18-mesačným **procesom učenia sa**. Počas neho si vo svojich kolektívoch popísali, čo pre nich konkrétne kvalita znamená (so zreteľom na vlastnú misiu a víziu), určili si princípy kvality a zadefinovali k nim indikátory, ktoré otestovali v praxi, a zozbierané dáta analyzovali a vyhodnotili. Organizácie dostali **podporu** vo forme úvodného školenia, individuálnej spätnej väzby od švédskeho partnera a mentoringu počas celého procesu. **Pandémia COVID-19 spomalila** i oddialila niektoré plánované aktivity projektu, no napriek tomu projekt YQF priniesol nesporne pozitívne výsledky a neoceniteľné skúsenosti.

Táto publikácia prostredníctvom **štyroch**

konkrétnych príkladov približuje proces, ktorým sa organizácie postupne dopracovali k vlastným indikátorom kvality aktivít. Na začiatku sa všetci partneri dohodli, že každá organizácia bude definovať indikátory spojené s **kvalitou neformálneho vzdelávania** (jasné vzdelávacie ciele práce s mládežou). Okrem toho však pracovali aj na definovaní indikátorov k ďalším princípom kvalitnej práce s mládežou (aktívne zapojenie mladých ľudí do procesov, reflektovanie potrieb a záujmov detí a mládeže v aktivitách a pod.), prípadne si pridávali vlastné princípy kvality, ktoré chceli sledovať (napr. udržateľnosť).

Projekt ukázal, že definovať a merať kvalitu práce s mládežou prostredníctvom kvalitatívnych indikátorov je proces, s ktorým majú organizácie v Českej republike a na Slovensku len **malú skúsenosť a vyžaduje si diametrálne odlišný prístup** v porovnaní s tradičnými kvantitatívnymi indikátormi, ako sú počty účastníkov, počty aktivít, alebo celková spokojnosť účastníkov, resp. rodičov s činnosťou organizácií. Navyše, ani štátny systém podpory práce s mládežou v oboch krajinách zatiaľ nevyžaduje komplexnejší prístup k hodnoteniu kvality, hoci v nedávnej minulosti boli realizované iniciatívy či projekty, ktoré túto oblasť začali rozvíjať (K2 – Kvalita a konkurenceschopnosť v neformálnom vzdelávaní¹⁰, OLINA¹¹ – on-line systém řízení kvality, Pracovná skupina k štandardom kvality práce s mládežou – IUVENTA-Slovenský inštitút mládeže).

⁷ Zapojené organizácie (CZ) ANEV - <https://www.anev.cz/>, Rodinné centrum Srdíčko - <http://srdicko.jbuo.cz/>, SVČ Děčko - <http://www.deckonachod.cz/>, (SK) YouthWatch - <https://youthwatch.sk/>, CVC Včielka - <https://www.cvcvcielka.sk/>, OZ V.I.A.C - <https://www.oviac.sk/> a (SE) organizácia KEKS - <http://www.keks.se/>

⁸ <https://www.europegoeslocal.eu/changemakerskit/core-principles-of-youth-work/>

⁹ https://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf

¹⁰ Projekt K2 Kvalita a konkurenceschopnosť v neformálnom vzdelávaní: <https://www.msmt.cz/mladez/informace-o-projektu-k2-kvalita-a-konkurenceschopnost-v>

¹¹ on-line systém řízení kvality: <https://www.msmt.cz/mladez/obstoji-vase-organizace-v-silne-konkurenci-olina-vam-pomuze>

Prax tiež ukazuje, že mnohé organizácie (vrátane tých zapojených do YQF) sa v oblasti kvality práce s mládežou zameriavajú najmä na predpoklady kvality, napr. výber a prípravu vedúcich, strategické plánovanie aktivít a pod. Dlhodobo však chýba **potvrdenie kvality od samotných mladých ľudí**, ktorí môžu kvalitu aktivít posúdiť sami na sebe. Aj preto bola hlavná pozornosť projektu YQF zameraná na také indikátory kvality, ktoré môžu a majú vyhodnotiť práve mladí ľudia – účastníci aktivít.

Jednou z ambícií projektu YQF bolo zadefinovať **spoločný indikátor kvality**, ktorý by bolo možné overiť vo všetkých zapojených organizáciách a ponúknuť ho kľúčovým aktérom štátnej politiky v oblasti mládeže ako produkt na ďalšie využitie. Vynaložilo sa množstvo úsilia na definovanie indikátorov výsledkov neformálneho vzdelávania v aktivitách práce s mládežou (čo sa mladí ľudia naučili, čo im to dalo), no v závere sa ukázalo, že ich nie je možné univerzálne definovať pre všetky zapojené organizácie. Všetci partneri však dokázali určiť indikátory „**bezpečného a rešpektujúceho prostredia**“, ktoré patria do skupiny tzv. procesných indikátorov (indikátorov pracovných postupov a procesov prebiehajúcich v organizáciách). Partneri zdôrazňovali, že pre mladých

ľudí je dôležité zažívať úspech, mať možnosť byť samými sebou, mať pocit, že pre vedúcich, ale aj pre skupinu sú dôležití a ich názory sú brané vážne. Sú to práve tieto atribúty, ktoré môžu v prostredí práce s mládežou dennodenne zažívať. Partneri sa zhodli aj v tom, že hoci je dôležitosť princípu bezpečného a rešpektujúceho prostredia neodškriepiteľná, dáta z tejto oblasti sa od mladých ľudí bežne nezbierajú a preto sú rozhodnutí urobiť vo svojich organizáciách patričnú zmenu. Na základe skúseností zapojených organizácií sme sformulovali niekoľko **odporúčaní**, ako s témou merania kvality v organizáciách pracovať¹².

Medzi kľúčové patrí nevyhnutnosť **zapojenia celého tímu** (vrátane oficiálnych a neoficiálnych lídrov), pochopenie procesu, **objasňovanie jeho významu a prínosov** (aj opakovane, minimálne vždy pri výmene ľudí v tíme), **absolvovanie všetkých fáz procesu** (vrátane definovania misie a vízie) a iné. Ukázalo sa, že proces definovania indikátorov bol v konečnom dôsledku najcennejší prínos projektu, lebo pomohol zmeniť pohľad organizácií na to, čo robia, prečo to robia, s akým výsledkom a v akej kvalite.



¹² Touto témou sa bližšie zaoberá kapitola [Doporučení pro praxi](#)

Základní informace o projektu Youth Work Quality Focus

V centru pozornosti stojí kvalita aktivit pro mládež

Jak popsat kvalitu v práci s mládeží, jak ji měřit a rozvíjet? To byly hlavní otázky, na které jsme v projektu YQF hledali odpovědi. Vnímáme totiž potřebu profesionalizovat procesy v práci s mládeží a uznávat její přínosy, a to se bez systematické péče o kvalitu neobejde. V České republice a na Slovensku již některé organizace s tématem kvality pracují, především v rovině řízení organizací, ale mapování kvality aktivit pro mládež zatím zůstává bez většího zájmu a pozornosti. Přitom právě kvalita aktivit je zásadní pro to, jaký dopad má práce s mládeží na život mladých lidí a jejich osobní rozvoj.

Cíle projektu

V projektu jsme se inspirovali systémem hodnocení kvality aktivit, který vznikl ve Švédsku. Systém jsme testovali v partnerských organizacích pracujících s mládeží a zjišťovali, jak je využitelný v česko-slovenském prostředí a co může organizacím přinést. Jedním z cílů projektu bylo ověřit, zda je možné nalézt společný základ pro hodnocení kvality aktivit v práci s mládeží pro Českou i Slovenskou republiku, který bychom mohli nabídnout organizacím či tvůrcům státních politik vůči mládeži jako hotový produkt pro další využití. Projektem jsme také chtěli otevřít širší diskusi o kvalitě práce s mládeží v česko-slovenském kontextu.

Aktéři projektu, jejich odbornost a motivace

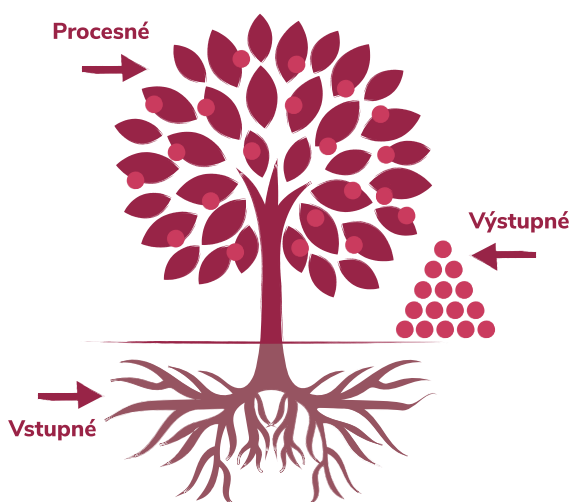
Projekt YQF koordinovaly organizace [Asociace neformálního vzdělávání](#) (ANEV) a [YouthWatch](#). ANEV i YouthWatch sdru-

žují odborníky na neformální vzdělávání v práci s mládeží, kteří v této oblasti dlouhodobě působí na národní i na mezinárodní úrovni. Tomáš Pešek (YouthWatch), jeden z členů týmu, byl členem evropské expertní skupiny ke kvalitě práce s mládeží. YouthWatch se rovněž podílel na vytváření standardů kvality práce s mládeží pro nové programy podpory slovenského ministerstva školství úvodním průzkumem aktuálního stavu (2019)¹³. Jolana Dočkalová a Monika Novosádová (ANEV) byly zapojeny do českého národního projektu K2 – Kvalita a konkurenceschopnost v neformálním vzdělávání a spolupracovaly na tvorbě metodik. ANEV a YouthWatch společně pořádají akreditované [školení Marker CS](#) pro pracovníky s mládeží, ve kterém uplatňují některé prvky švédského modelu. Motivací k zahájení projektu ze strany YouthWatch a ANEV byla snaha rozšířit toto unikátní know-how do česko-slovenského prostředí, ve kterém dlouhodobě chybí nástroj, pomocí něhož by organizace mohly popsat a změřit kvalitu svých aktivit.

Systém hodnocení kvality aktivit v rámci projektu testovaly čtyři partnerské organizace s určenými koordinátory [Rodinné centrum Srdíčko](#) (Dan Dostrašil), [Středisko volného času Děčko Náchod](#) (Jitka Ničová), [V.I.A.C. – Inštitút pre podporu a rozvoj mládeže](#) (Michal Kuzár) a [Centrum volného času Včielka Púchov](#) (Alena Strýčková). Všechny organizace se do projektu zapojily, aby zlepšily kvalitu svých aktivit. Zároveň jejich motivací bylo inspirovat další organizace v okolí a celkově zlepšit život ve svých komunitách.

¹³ <https://www.pracasmalezou.sk/index.php/2019/12/02/standardy-kvality-v-praci-s-mladouzou-na-pripomienkovanie/>

Expertní podporu projektu poskytl Jonas Agdur, předseda a zakladatel švédské organizace [KEKS](#), která stála za vznikem testovaného přístupu. Jonas předsedal expertní skupině Evropské komise, která vypracovala společný evropský rámec pro rozvoj kvality práce s mládeží, a je také členem pracovní skupiny Rady Evropy pro implementaci doporučení týkajících se práce s mládeží. Má více než 20 let zkušeností v oblasti kvality na národní i mezinárodní úrovni, což ho staví do role jednoho z předních odborníků na toto téma v Evropě.



Švédský přístup k hodnocení kvality Model organizace KEKS vznikl před 20 lety ve spolupráci 3 místních organizací pracujících s mládeží, které měly potřebu systematicky a dlouhodobě zvyšovat kvalitu přímé práce s mladými lidmi. Model je postaven na čtyřech pilířích:

- Definování kritérií kvality neboli principů, které chce organizace v práci s mládeží naplňovat
- Výběr indikátorů a cílových hodnot, jejichž prostřednictvím bude organizace posuzovat, zda se jí daří naplňovat principy kvalitní práce s mládeží

- Sběr informací o dosažení cílových hodnot
- Vyhodnocení získaných informací a rozhodnutí, co je potřeba změnit, aby se zvýšila kvalita práce s mládeží.

Klíčovým prvkem celého systému jsou indikátory, které prokazují (indikují), že aktivita naplňuje kritéria kvalitní práce s mládeží. Indikátory popisují, jaké charakteristiky by kvalitní aktivita měla mít, a organizace vhodnými metodami (např. pomocí dotazníků) zjišťují, zda jejich aktivity tyto charakteristiky skutečně naplňují.

Tímto způsobem mohou organizace průběžně mapovat, ve kterých oblastech se jim daří naplňovat principy kvalitní práce s mládeží a kde je třeba se zlepšit. Současně jim systém umožňuje prezentovat výsledky jejich práce, jelikož získají jasná data. Indikátory mohou být formulovány pro různé aspekty práce organizace, ale za nejdůležitější jsou považovány ty, které mohou posoudit a zhodnotit mladí lidé.

V současnosti tento model ve Švédsku využívají organizace pro děti a mládež zřízené místními samosprávami jako systém, jehož prostřednictvím prokazují své výsledky, a na základě toho jsou jim také přidělovány finanční prostředky. V této formě byl model převzat i v dalších zemích (Slovinsko, Rumunsko), a dokonce se jím inspirovaly i jiné sektory – například síť domovů pro seniory.

V česko-slovenském prostředí jsme chtěli ověřit, zda je model vhodný pro různé typy organizací pracujících s mládeží – např. pro nevládní organizace, střediska/centra volného času, kluby pro mládež aj. I když využívají různé způsoby práce s mladými a dělají různé aktivity, téma kvality je pro ně společné. S podporou Jonase Agdura jsme hledali průsečíky mezi situacemi ve Švédsku a u nás a zároveň jsme zjišťovali, v čem je česko-slovenský kontext specifický.

Teoretický rámec projektu

V projektu YQF jsme vycházeli ze základních principů kvality práce s mládeží, na kterých se shodli zástupci z celé Evropy v rámci expertní skupiny při Evropské komisi:

Kvalitní práce s mládeží:

- 1)** Je vnímána jako atraktivní.
- 2)** Reaguje na potřeby, zájmy a zkušenosti mladých lidí podle toho, jaké potřeby u sebe vnímají oni sami.
- 3)** Posláním práce s mládeží je aktivně začleňovat všechny skupiny mladých lidí.
- 4)** Je založena na dobrovolnosti, aktivní účasti a zapojování mladých lidí.
- 5)** Má holistický přístup.
- 6)** Vnímá mladé lidi jako osobnosti s množstvím schopností.
- 7)** Podporuje sociální a osobnostní rozvoj mladých lidí, uplatňování jejich práv a rozvoj autonomie.
- 8)** Je připravována, realizována a hodnocena spolu s mladými lidmi.
- 9)** Je založena na neformálním vzdělávání a informálním učení se.
- 10)** Má jasnou vzdělávací perspektivu a její aktivity jsou navrhovány s jasnými vzdělávacími cíli.

Klíčové aktivity a opatření projektu

Kromě pravidelných setkání a komunikace v projektovém týmu bylo v projektu zařazeno několik klíčových aktivit a opatření k dosažení cílů projektu.

Školení a partnerská setkání

Školení byla zaměřena na ujasnění a sladění představ o tom, co pro naše organizace znamená kvalita, ale také na důkladné seznámení se se švédským modelem. Koordinátoři projektu prošli školením experta Jonase Agdura a zajistili úvodní školení pro partnerské organizace.

Záměrem tohoto školení bylo otevřít diskusi na téma kvality v rámci všech zapojených organizací, přiblížit se vzájemnému porozumění ohledně dané tematiky, představit testovaný model kvality v aktivitách v práci s mládeží, nastavit cíle a úkoly pro implementaci tohoto systému a také dosáhnout vzájemného seznámení partnerských organizací. Každých šest měsíců se dále konala společná setkání všech aktérů projektu, jejichž cílem bylo sdílení zkušeností, poskytování zpětné vazby, rozvoj vědomostí relevantních pro implementaci projektu a plánování dalších kroků.

Oblast neformálního vzdělávání společná pro všechny partnery

Každá organizace si mohla vybrat několik principů práce s mládeží, které považuje za nejdůležitější v oblasti sledování kvality. Organizace se dohodly, že všechny budou sledovat, zda jejich aktivity přispívají k rozvoji mladých lidí skrz jejich neformální vzdělávání a zda mají jasné vzdělávací cíle (10. princip práce s mládeží). Kromě toho si některé organizace vybraly i další princip nebo oblast pro hodnocení kvality. Společný zájem o hodnocení kvality neformálního vzdělávání přispěl k bližšímu propojení organizací a vzájemné inspiraci.

Pilotní zavádění systému hodnocení kvality v organizacích

V rámci této části projektu začali partneři postupně realizovat naplánované kroky:

- vnitřní diskuse v rámci organizace na téma kvality,
- vytvoření realizačního týmu a akčního plánu na sledování kvality,
- výběr aktivit v práci s mládeží, na kterých se bude systém sledování kvality ověřovat,
- určení vhodných indikátorů, návrh nástrojů na sběr dat a určení cílové hodnoty, kdy bude organizace považovat aktivitu za kvalitní,
- pilotní sběr prvních dat,
- konzultace s expertem a mentory,
- úprava indikátorů, nový sběr dat a jejich vyhodnocení.

Ověřování společného indikátoru

V závěrečné fázi projektu se partneři dohodli, že se pokusí navrhnout indikátor kvality, který by mohl být společný pro všechny organizace. Všichni partneři se hlásí k tomu, že práce s mládeží by měla poskytovat bezpečné prostředí (bez šikany, výsměchu, podceňování), které umožňuje každému jedinci být sám sebou, svobodně se projevat a být takto přijímán druhými. Indikátory z této oblasti mohou následně sloužit i pro širší společenskou diskusi o kvalitě v práci s mládeží na národní úrovni.

Výstupy projektu

V rámci projektu vznikly dvě publikace – kromě té, kterou právě čtete, vyšel ještě [Kapesní průvodce kvalitou v práci s mládeží](#). Zatímco Kapesní průvodce je překladem [originálu](#) a popisuje, jak postupovat při zavádění systému hodnocení kvality,

tato publikace představuje konkrétní zkušenosti partnerských organizací a dává doporučení vycházející z toho, co se jim osvědčilo. Shrnutí zkušeností jednotlivých organizací ve formě případových studií z celého procesu a jejich doporučení zachytily a čtenářům této publikace zprostředkovaly Alena Tomanová a Lenka Polcerová.



**NAŠE CESTA
ZA KVALITOU**

0 organizácii

Občianske združenie V.I.A.C. – Inštitút pre podporu a rozvoj mládeže sídli na severe Slovenska na Orave. Tento región má pomerne vysokú nezamestnanosť vychádzajúcu z nedostatku pracovných príležitostí. Organizácia pracuje s mladými ľuďmi vo veku od 15 do 30 rokov, časť z nich sa nachádza v znevýhodnenej situácii. Hlavným cieľom organizácie je podpora mladého človeka v jeho osobnostnom rozvoji práve vtedy, keď vstupuje do (samostatného) života a formuje si svoj osobnostný profil, postoje a hodnoty. Misiou organizácie je podporovať mladých ako jedinečných a pomôcť im rásť v charakterné a dôveryhodné osobnosti.

V.I.A.C. svoje poslanie naplňa organizovaním aktivít priamo pre mladých ľudí, ako aj pre tých, ktorí s mladými ľuďmi pracujú a majú na nich vplyv. K najčastejším aktivitám patria workshopy, školenia, letné tábory, školy v prírode, inšpiratívne večery, filmové večery, larp, zážitkové vzdelávanie, diskusie, semináre a pod. Zahraničné aktivity predstavujú najmä projekty podporené z programu Erasmus+ ako napr. školenia, zdieľanie skúseností a vysielanie a hostovanie zahraničných dobrovoľníkov prostredníctvom Európskeho zboru solidarity.

Ide o stredne veľkú organizáciu, ktorá pozostáva z 22 zamestnancov. V organizácii majú vzdelávaciu sekciu, ktorá pripravuje zážitkové aktivity a aktivity neformálneho vzdelávania. Do projektu YQF bol zapojený štatutárny zástupca a traja členovia vzdelávacej sekcie.

Motivácia organizácie venovať sa téme kvality

Motiváciou OZ V.I.A.C. zapojiť sa do projektu bola snaha overiť kvalitu svojich aktivít a nevychádzať pritom iba zo subjektívnych tvrdení a pocitov zamestnancov či pracovníkov s mládežou. Zámerom organizácie bolo nájsť spôsob, ako kvalitu vôbec definovať a objektívne merať. Michal Kuzár popisuje: „V praxi sme narazili na problém, ako získať dáta alebo výsledky, ktoré by boli spoľahlivé a validne aj pre niekoho externého mimo organizácie.“

Výber aktivity

Organizácia sa rozhodla, že meranie kvality otestuje na nových vzdelávacích aktivitách pre žiakov 9. ročníkov základných škôl. Aktivity prebehli niekoľkokrát za sebou vždy s inou skupinou účastníkov. Organizácia tak mohla spraviť niekoľko meraní a ich výsledky porovnať.

V období konania projektu uskutočnili tieto aktivity:

- Štyri víkendové vzdelávania zamerané na tému správneho rozhodovania sa pre štyri rôzne triedy. Cieľom aktivity bolo viesť k preberaniu zodpovednosti za vlastné rozhodnutia.
- Jedno víkendové vzdelávanie pre žiakov rôznych tried na tému mentálneho zdravia. Cieľom aktivity bolo naučiť účastníkov pracovať s emóciou ako zdrojom informácie a viesť ich k preberaniu zodpovednosti za svoje správanie.

Kvôli protipandemickým obmedzeniam musela organizácia pozastaviť všetky ďalšie plánované aktivity pre mladých ľudí. Druhú fázu testovania indikátorov však mohla uskutočniť na aktivitách pre pracovníkov s mládežou alebo učiteľov.

Išlo o tieto aktivity:

- krátke workshopy pre učiteľov, ktorých cieľom bolo spoznať, ako byť pre žiakov autentickým a pozitívnym vzorom;
- dlhodobé vzdelávanie pre riaditeľov škôl s cieľom poznať change management a byť schopný zavádzať zmeny vo svojich inštitúciách;
- šesťdňové školenie o larpoch pre pracovníkov s mládežou s cieľom naučiť sa uvádzať larpy a viesť k nim reflexie.



Indikátory, ich tvorba a overovanie

OZ V.I.A.C. si okrem spoločnej oblasti „práca s mládežou má jasnú vzdelávaciu perspektívu a jej aktivity sú navrhované s jasnými vzdelávacími cieľmi“ vybralo ešte oblasť „práca s mládežou reaguje na potreby, záujmy, skúsenosti mladých ľudí tak, ako ich vnímajú mladí ľudia.“ Pre tieto oblasti vytvárali indikátory, na ktorých plánovali overiť kvalitu aktivít.

1. Práca s mládežou má jasnú vzdelávaciu perspektívu a jej aktivity sú navrhované s jasnými vzdelávacími cieľmi

Zadanie merať kvalitu aktivít v oblasti neformálneho vzdelávania dobre rezonovalo s činnosťou OZ V.I.A.C., keďže vzdelávacie programy tvoria podstatnú časť ich práce s mladými ľuďmi. V organizácii venujú veľkú pozornosť jasnému stanoveniu vzdelávacích cieľov aktivít, ktoré pre mladých pripravujú. Vzdelávacie ciele majú dôležité miesto aj v ich uvažovaní o kvalite aktivít. Pri vytváraní indikátorov pre oblasť „vzdelávacej perspektívy“ sa preto v OZ V.I.A.C. zamerali na to, ako sa im reálne darí dosahovať vzdelávacie ciele, ktoré si pre jednotlivé vzdelávacie programy stanovili.

Dáta zbierali pomocou dotazníkov. V minulosti sa im osvedčila online dotazníková aplikácia, ktorá im pomáha automaticky vyhodnotiť odpovede účastníkov. Toto riešenie využili aj pri overovaní indikátorov kvality. Otázky zamerané na indikátory pridali do dotazníkov, ktoré účastníci vypĺňajú na konci každého vzdelávania. V praxi sa teda pýtali rovnaké otázky počas všetkých vzdelávacích aktivít. Zvyšok dotazníka tvorili špecifické otázky ku konkrétnej aktivite.

Organizácia od začiatku chcela vytvoriť indikátory, ktoré by sa dali použiť pre rôzne vzdelávacie aktivity, čo by umožňovalo ich porovnávanie. Potrebovali vymyslieť otázky, ktoré budú dostatočne univerzálne a zároveň pomôžu vyhodnotiť naplnenie vzdelávacích cieľov, ktoré môžu byť veľmi rozmanité. Formuláciu otázok konzultovali s mentorom, využili však aj spätnú väzbu od opýtaných účastníkov.

Po prvej fáze testovania otázok k indikátorom zistili, že otázky nie sú pre mladých ľudí zrozumiteľné, alebo že vedú k odpovediam, ktoré organizácia nedokáže využiť na vyhodnotenie kvality. Vďaka tejto spätnej väzbe si uvedomili, aké náročné je položiť jednoduchú otázku. K vylepšeniu otázok pomohla druhá fáza testovania, hoci bola realizovaná s dospelými pracovníkmi s mládežou. Postupný vývoj uvažovania organizácie o indikátoroch pre oblasť „vzdelávacej perspektívy“ ukazujú nasledujúce príklady.

Organizácia sa dohodla na dvoch indikátoroch kvality vzdelávacích aktivít:

- **naplnenie vzdelávacieho cieľa a celkový posun v témach, na ktoré bolo vzdelávanie zamerané (indikátor 1);**
- **získanie nových vedomostí alebo zručností (indikátor 2).**

Indikátor 1: Účastník sa posunul v hlavnom vzdelávacom celi

Cieľová hodnota: 80 % účastníkov potvrdí, že sa posunuli v hlavnom vzdelávacom celi.

Pôvodná otázka pre účastníkov k indikátoru 1

Naplnil sa u Teba cieľ vzdelávania? ÁNO / NIE

Komentár:

- Posun účastníkov v oblasti, v ktorej ich organizácia chcela vzdelávať, je dôležitým dôkazom kvalitnej práce s mládežou a indikátor je stanovený dobrým smerom. Otázka je však formulovaná príliš všeobecne, mladí ľudia na ňu nevedeli odpovedať – nerozumeli, čo sa myslí pod „vzdelávacím cieľom“.
- Organizácia sa rozhodla venovať viac pozornosti komunikovaniu vzdelávacieho cieľa už pred samotnou aktivitou a zároveň ho pomenovať aj v zadaní otázky. Ponechala pritom jednotnú štruktúru otázky, aby mohla vzájomne porovnávať výsledky z rôznych aktivít, ktoré môžu mať odlišné vzdelávacie ciele.

Upravená otázka: **Cieľom tohto vzdelávania/školenia/programu bolo XY. Naplnil sa u Teba tento cieľ? ÁNO/NIE**

Komentár:

Takto formulovaná otázka už bola pre účastníkov vzdelávania zrozumiteľná a organizácia ju zaradila do finálnej verzie dotazníka.

- Úpravou otázky sa však organizácia odchyľila od sledovania posunu účastníkov, a preto sa rozhodla pridať ešte dve otázky, zamerané práve na posun. V rámci projektu testovala dve verzie otázky.
- Do budúcnosti by bolo dobré vyhodnotiť, či otázka o naplnení vzdelávacieho cieľa prináša organizácii dostatočne užitočné informácie o kvalite aktivít a či by nestačilo sledovať iba posun. Pokiaľ by organizácia chcela túto otázku využívať, stálo by za úvahu ponúknuť účastníkovi viac možností odpovedí (napr. štvorstupňovú škálu od „úplne sa naplnil“ po „vôbec sa nenaplnil“), čo by umožňovalo presnejšie vyhodnotenie naplnenia cieľa aktivít.

Pridané otázky k posunu:

Verzia A:

Ako sa hodnotíš v hlavnom vzdelávacom celi (XY) na škále 1 – 10 (kde 1 je... a 10 je...) PRED týmto vzdelávaním, kde si bol/a?

Ako sa hodnotíš v hlavnom vzdelávacom celi (XY) na škále 1 – 10 (kde 1 je... a 10 je...) PO tomto vzdelávaní, kde si teraz?

Verzia B:

Cieľom tohto vzdelávania/školenia/programu bolo XY.

Ako hodnotíš úroveň svojich schopností v tejto oblasti PRED vzdelávaním?

Ako hodnotíš úroveň svojich schopností v tejto oblasti PO vzdelávaní?

Komentár:

- Otázky sú z pohľadu organizácie funkčné a odpovede z pilotného overovania ukázali, že účastníci hodnotili svoju úroveň po vzdelávaní jednoznačne vyššie ako pred jeho absolvovaním.
- Obe otázky organizácia zadáva na konci vzdelávania, kedy vďaka hlbšiemu poznaniu témy účastníci dokážu realistickjšie posúdiť svoju súčasnú a počiatočnú úroveň.
- Vyjadrenie Michala k sformulovaným otázkam: „Na posun pred a po sme sa chceli opýtať naraz a až na konci vzdelávania. Účastníci vtedy vedia lepšie posúdiť, čo vedeli a nevedeli. Ak by sme sa ich pýtali na začiatku, účastníci by mali tendenciu sa ohodnotiť skreslene, pretože nevedia, čo všetko daná téma obnáša.“
- V rámci projektu boli otázky testované na dospelých účastníkoch. Pre mladých ľudí bude možno potrebné ich zjednodušiť. Jednou z možností je skrátenie škály, hodnotenie v rozsahu 10 stupňov môže byť pre dané účely zbytočne podrobné. Ďalšou alternatívou je nepýtať sa účastníkov na úroveň v príslušnej oblasti pred a po, ale priamo na to, ako po aktivite vnímajú svoj posun – napr. pomocou jednoduchej škály.

Návrh finálnej verzie otázky:

Cieľom tohto vzdelávania/školenia/programu bolo XY.

Ako hodnotíš svoj posun v tejto oblasti po aktivite/vzdelávaní?

- a) Výrazne som sa posunul/a
- b) Skôr som sa posunul/a
- c) Skôr som sa neposunul/a
- d) Neposunul/a som sa

Komentár:

- Je potrebné mať na pamäti, že od účastníkov získame iba ich subjektívne posúdenie vlastného posunu. Aj takéto informácie sú však pre organizáciu cenné, pretože hovoria o dopade aktivít na tých, pre ktorých sú určené.

Indikátor 2: Účastník vie pomenovať 3 veci, ktoré sa naučil.

Cieľová hodnota: 80 % účastníkov vie pomenovať 3 veci, ktoré sa naučili.

Pôvodná otázka pre účastníkov k indikátoru 2:

Uveď 3 veci, ktoré si sa naučil/a

Komentár:

Účastníci často neodpovedali na to, čo organizáciu zaujímalo a vymenovali mnoho iných kompetencií ako schopnosť spolupracovať, komunikovať, time management a pod. Organizácia však chcela vedieť, čo sa účastníci naučili o téme vzdelávania.

Upravená otázka:

Vymenuj 3 veci, ktoré si sa o XY (téma vzdelávania) naučil/a.

Komentár:

- V organizácii pri spracovávaní odpovedí zistili, že otvorená otázka je náročná na vyhodnocovanie a v podstate nepotrebujú presne vedieť, čo sa ktorý/á účastník/čka naučil/a.
- Zároveň si uvedomili, že v skutočnosti hľadajú odpoveď na otázku, či sa účastníci naučili niečo užitočné, praktické, využiteľné v osobnom či pracovnom živote, alebo štúdiu. Tak prečo sa to priamo neopýtať?

Upravená otázka:

Viem pomenovať 3 veci, ktoré som sa vďaka tomuto vzdelávaniu naučil/a a môžem ich využiť vo svojom živote/praxi.

- a) Úplne nesúhlasím
- b) Čiastočne nesúhlasím
- c) Čiastočne súhlasím
- d) Úplne súhlasím

Komentár:

- Na záver sa môžeme opýtať, či nie je možné upraviť a lepšie zdefinovať samotný indikátor, aby presnejšie vyjadroval, o čo organizácii v skutočnosti ide.

Návrh formulácie indikátora 2: Účastníci získajú praktické zručnosti/značnosti, ktoré vedia využiť v osobnom alebo pracovnom živote či štúdiu.

Návrh otázky:

Osvojil/a si si v rámci aktivity praktické zručnosti a užitočné informácie, ktoré vieš využiť v osobnom či pracovnom živote/štúdiu?

- a) Určite áno
- b) Skôr áno
- c) Skôr nie
- d) Určite nie

Komentár:

- Je potrebné pripomenúť, že vedúci aktivity sa môžu pýtať ďalšie doplňujúce otázky, ktoré môžu byť podrobnejšie. Pre potreby sledovania kvality je však nutné mať sadu stabilných otázok, ktoré sa pri každej aktivite opakujú a umožňujú tak dlhodobo sledovať istú oblasť.

Organizácia sa dohodla na otestovaní dvoch indikátorov k tejto oblasti:

- názor účastníkov na mieru zohľadnenia ich potrieb počas aktivity (indikátor 3);
- zohľadňovanie potrieb účastníkov počas prípravy aktivity (tzn. nerobiť aktivitu len na základe pocitov organizátorov) (indikátor 4).

Indikátor 3: Účastník vníma, že jeho potreby počas aktivity boli zohľadnené.

Cieľová hodnota: 80 % účastníkov vníma, že ich potreby počas aktivity boli zohľadnené.

Pôvodná otázka:

Do akej miery tento vzdelávací program zohľadnil tvoje potreby?

Komentár:

- Účastníci nechápali, na čo presne sa ich vedúci pýtajú. Otázka bola príliš abstraktná a vedúci museli účastníkom vysvetľovať, že tým myslia napr. tempo, prestávky, priestor na otázky a pod.

Upravená otázka:

Nakoľko súhlasíte s výrokom: Potreby skupiny boli počas vzdelávania zohľadnené?

- a) Úplne nesúhlasím
- b) Čiastočne nesúhlasím
- c) Čiastočne súhlasím
- d) Úplne súhlasím

Komentár:

- Michalove vyjadrenie k zneniu otázky: „Formuláciu otázky sme prehodnotili a zmenili na potreby skupiny. Pri takto položenej otázke sa už účastníci vedeli vyjadriť, hoci sme im stále museli vysvetľovať, čo presne pod tým myslíme.“

Indikátor 4: Pri tvorbe aktivít pre mládež zohľadňujeme jej potreby, ktoré si overujeme aspoň z dvoch rôznych externých zdrojov.

Komentár:

- Je dôležité si pripomenúť, že nie na všetky indikátory môžu dať odpoveď samotní účastníci. Niektoré indikátory zachytávajú pracovné postupy organizácie (napr. prípravu aktivít), do ktorých mladí ľudia nie sú zapojení a preto ich nevedia posúdiť. To je aj prípad indikátoru 4, ktorý zachytáva prípravu lektorov/vedúcich a ich overovanie si potrieb cieľovej skupiny z iných zdrojov. Neznamená to, že si v rámci organizácie nemáme stanovovať indikátory kvality na úrovni predpokladov alebo pracovných postupov¹⁴. Tieto indikátory kvality sú dôležité a je vhodné ich prezentovať aj na verejnosti. No zároveň je potrebné zdôrazniť, že pre externé prostredie je kľúčové vedieť, aký prínos má práca s mládežou pre samotných mladých ľudí. Aj preto je dôležité venovať pozornosť najmä tvorbe indikátorov kvality výsledkov, ich meraniu a vyhodnocovaniu. Takýmto spôsobom totiž môžeme získať argumenty a dôkazy o tom, v čom je práca s mládežou unikátna a aký je jej zmysel.

¹⁴ Kapesní průvodce kvalitou v práci s mládeží
https://www.anev.cz/wp-content/uploads/2021/03/Kapesni-pruvodce_final.pdf, str. 5

Prínos projektu pre organizáciu

Projekt pomohol organizácii pochopiť, aké sú kritériá kvality. Organizácia sa už skôr snažila robiť veci, ktoré majú pridanú hodnotu. Projekt im dal do ruky nástroje, pomocou ktorých môžu zistiť, či to nie je len ich subjektívny pocit a či sú ich aktivity skutočne prínosné aj pre účastníkov.

Vyjadrenie Michala k prínosu zapojenia organizácie do projektu:

„Keď plánujeme programy, myslím teraz na tých 10 princípov kvalitnej práce s mládežou. Aktuálne vnímam, cítim, vidím, že to, čo robíme, funguje, no potrebujeme to ešte zdokumentovať, aby sme výsledkami mohli lepšie argumentovať. Aby sme mali dôkazy o tom, že to má zmysel, že je to cesta, ako ďalej fungovať“.

Organizácia sa tiež rozhodla zmeniť hodnotiace dotazníky. Pri zostavovaní dotazníka sa pýtajú už iba na informácie, ktoré vedia využiť. Nepýtajú sa zbytočne na veci, ktoré sú síce milé a pohladia ich na duši, no nevedia ich ďalej využiť alebo s nimi pracovať.

Tému sledovania kvality aktivít sa podarilo preniesť do celej organizácie. Začali sa pýtať rovnaké otázky na všetky aktivity, aby ich mohli porovnávať. Zvyšovanie kvality svojich aktivít si dali aj do strategického plánu na rok 2020. K tomuto kroku prispel najmä fakt, že do projektu bol zapojený aj štatutárny zástupca organizácie Branislav Kožuch. Aj keď sa nepodieľal na overovaní indikátorov, bol nositeľom myšlienky kvality a pomáhal motivovať ďalších zamestnancov.

Sledovanie kvality aktivít zmenilo tiež prístup organizácie k ich plánovaniu. V procese merania kvality na úrovni vzdelávacích výsledkov si uvedomili, ako veľmi záleží aj na vstupoch (napr. na skupine účastníkov a jej motivácii zúčastniť sa na vzdelávacej aktivite). Aj preto sa teraz viac sústreďia na zisťovanie profilu a motivácie cieľovej skupiny. Väčší dôraz prikladajú aj tomu, aby mladí ľudia vedeli, prečo sa zúčastňujú daného vzdelávania a čo je jeho cieľom, a mohli tak lepšie prebrať spoluzodpovednosť za to, čo sa naučia.

Plány do budúcnosti v oblasti kvality

OZ V.I.A.C. plánuje spraviť celkovú analýzu dát, nielen z jednotlivých vzdelávaní, ale zo všetkých aktivít, ktoré realizujú. Zatiaľ im chýbajú dáta zo vzdelávania mladých ľudí, ktoré museli byť kvôli pandémie úplne obmedzené. Po získaní všetkých dát budú premýšľať o tom, ako spraviť ich celkovú analýzu a ako analyzované dáta prezentovať na verejnosti.

0 organizaci

Rodinné centrum Srdíčko sídlí v severovýchodních Čechách ve městě Ústí nad Orlicí, se 14 tisíci obyvateli. Jeho vizi shrnuje přísloví krále Šalamouna z Bible kralické: „Především dobře chraň své srdce – právě z něj vychází všechen život.“ Organizace má úzké vazby na sbor Jednoty bratrské, ale její činnost je otevřená všem bez ohledu na vyznání.

Organizace se zaměřuje na celou rodinu a spektrum jejích aktivit sahá od poradenství ve věci rodinných vztahů přes volnočasový klub, kroužky, tábory až po mateřské centrum. K jejím aktivitám se řadí také mezinárodní výměny mládeže a komunitní projekty. Mezi cílové skupiny patří děti v batolecím a předškolním věku, děti ve školním věku, mladé rodiny a pak skupiny dobrovolníků různého věku. V rámci nízkoprahového zařízení pracuje s dětmi s omezenými příležitostmi, většinou se slabým rodinným zázemím nebo s nějakým znevýhodněním, které je vylučuje z běžného zapojení do mimoškolních činností (ZUŠ, DDM).

Rodinné centrum Srdíčko je spíše menší organizací, tvoří ji 4 zaměstnanci a 20 dobrovolníků.

Motivace organizace věnovat se tématu kvality

Motivace k tomu, aby si v centru nastavili systematické vyhodnocování kvality aktivit, přišla ze strany vedení organizace. Dan Dostrašil přibližuje výchozí situaci následovně: „*Myslím, že jsme práci dělali dobře, ale neměli jsme pro to potvrzující data. Chtěli jsme se díky hodnocení kvality aktivit profesionalizovat a mít podložené výsledky naší práce. Zároveň víme, že dotazovat se dětí na hodnocení je dobrá cesta – budou motivovanější, pokud uvidí, že nás jejich názor zajímá a pracujeme s ním.*“

Výběr aktivity

Rodinné centrum Srdíčko nastavovalo systém měření kvality na souboru aktivit Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kamin. Jedná se o sociální službu umožňující trávení volného času v bezpečném prostředí „klubovny“. Docházejí do něj děti a mládež ve věku 8–16 let odpoledne od pondělí do čtvrtka. Kromě aktivit je k dispozici také pomoc při doučování a individuální poradenství. Účastníci mají možnost vlastní zábavy v klubu, ale pracovníci pro ně připravují i organizované aktivity s různým zaměřením. Aktivity v nízkoprahovém zařízení nejsou primárně vzdělávací, ale přesto chce organizace jejich prostřednictvím vést děti k osobnímu rozvoji, ne je pouze „zabavit“.

V roce 2020 nízkoprahové zařízení fungovalo omezeně. V době trvání nouzového stavu z důvodu epidemie COVID-19 byly zrušeny organizované volnočasové aktivity. Klub jako sociální služba byl v provozu v podstatě bez přerušení, ale v rouškách a s dalšími omezeními.

Indikátory, jejich tvorba a ověřování

Než se tým Rodinného centra Srdíčko dostal k definování indikátorů, musel si vyjasnit, proč je sledování kvality aktivit důležité. Zájem o hodnocení kvality vyšel z vedení organizace a nebyl sdílen celým týmem. S dětmi se v organizaci pracovalo spíše intuitivně a srdcem a nikdo se příliš nezamýšlel nad vzdělávacími cíli. Metodika hodnocení kvality působila na prakticky zaměřené členy týmu abstraktně a nedůvěřovali jí. Proto dávalo smysl přejít k vytváření indikátorů teprve ve chvíli, kdy všichni členové týmu začali věřit, že hodnocení kvality může vedoucím i dětem něco přinést.

První krok probíhal v RC Srdíčko déle, než se v projektu předpokládalo, ale organizace tento čas využila k tomu, aby si ujasnila, kam chce svojí činností směřovat. To jí později pomohlo zaměřit se v indikátorech na věci, které jsou z jejího pohledu podstatné.

Slovy Dana: „*Přestože máme v dokumentech popsané poslání naší organizace a společenský závazek, nevznikl v tomto týmu, a proto pro nás bylo důležité si k němu dojít společně a přeformulovat ho.*“

Tým na schůzkách došel k sedmi bodům, které vyjadřují poslání jeho práce:

- 1) Vytvořit atmosféru přijetí a důvěry
- 2) Podpořit děti ve vnímání vlastní hodnoty
- 3) Podpořit děti v osobnostním rozvoji
 - a) fyzickém
 - b) duševním
 - c) duchovním
- 4) Pomoci dětem rozpoznat, sdílet a řešit jejich zápas
- 5) Doprovázet každého, kdo se rozhodne řešit své těžkosti
- 6) Vychovávat děti k předcházení společensky nebezpečnému chování
- 7) Pomoci dětem k aktivnímu zapojení do společnosti

Pro tvorbu indikátorů kvality ve společné oblasti „práce s mládeží má jasnou vzdělávací perspektivu a její aktivity jsou navrhovány s jasnými vzdělávacími cíli“ si tým zvolil bod 3a – 3c, který se také dotýká principu „práce s mládeží má celostní přístup“.

Ke každé aktivitě, která probíhá v nízkoprahovém zařízení, se potom členové týmu sami sebe zeptali: „Jak poznáme, jestli to děláme dobře?“ Z odpovědí pak vybrali indikátory, které byly pro všechny aktivity společné. Indikátory konzultovali s mentorkou a také na ně dostali zpětnou vazbu od Jonase. Poté indikátory upravili do finální podoby a ke každému z nich vytvořili jednu otázku do dotazníku. Otázky se snažili formulovat stručně a jednoduše, aby na ně mohly odpovídat i mladší děti docházející do nízkoprahového klubu.

Následně organizace ověřovala dotazník se dvěma cílovými skupinami – účastníky pravidelných aktivit v nízkoprahovém klubu a účastníky tábora pro děti do 12 let. Protože v klubu děti často dotazník zaškrtovaly mechanicky a bez přemýšlení, zkusila organizace na táboře dotazník využít jako základ pro společné povídání a hodnocení s podporou vedoucích. Děti, které spaly na stejném pokoji, si večer ve skupince se svým vedoucím povídaly, co se během dne odehrálo, a teprve potom vyplňovaly dotazník. Tyto reflexe probíhaly každý večer. Jako táboroví vedoucí pracují v organizaci dobrovolníci, kteří se nepodílejí na celoroční činnosti a nebyli zapojeni do projektu YQF. Proto jim vedení nejdříve muselo vysvětlit smysl těchto reflexí, což bylo zpočátku velkou výzvou. V průběhu tábora však celý tým přijal tuto formu hodnocení za svou a na dalších táborech ji rozhodně plánuje opakovat.

Během tábora organizace částečně obměňovala formulace otázek a také experimentovala s grafickou podobou dotazníků, aby jejich vyplňování děti bavilo – namísto dotazníků vytvořených v textovém editoru použili barevné papíry s ručně psanými otázkami a obrázky. Na základě táborových zkušeností organizace po prázdninách upravila i dotazníky pro nízkoprahový klub (viz ilustrační příklady níže). Neměnila indikátory jako takové, spíš hledala cesty, jak se na daný indikátor zeptat otázkou, která ho bude vystihovat, ale zároveň bude srozumitelná a atraktivní i pro děti mladšího věku.

Organizace se zpočátku zaměřila na dva body, které z jejího pohledu definují kvalitu aktivit v oblasti vzdělávací perspektivy a vzdělávacích cílů:

- Vzdělávací přínos aktivit a jejich smysluplnost pro osobní rozvoj (indikátory 1 a 3)
- Celostní učení a rozvoj v oblasti tělesné, duševní, sociální i duchovní (indikátor 2)

Během práce na indikátorech organizace pojmenovala ještě další znak kvality aktivit, o kterém nejprve vůbec nepřemýšlela, ale postupně si uvědomila, že je pro ni velmi důležitý:

- **Podpora sebedůvěry a vlastní hodnoty účastníků (indikátor 4)**

Indikátor 1: Účastníci jsou si vědomi toho, že se během aktivity něco naučili.

Původní otázky k indikátoru 1:

Získaly děti nové dovednosti a uvědomují si to?

Uvědomily si děti, co se naučily?

Mají děti dobrý pocit, uvědomují si, co se naučily?

Komentář:

- Tento indikátor odráží snahu organizace vést děti prostřednictvím aktivit k osobnostnímu rozvoji, ne je pouze zabavit.
- Indikátor stejně jako pracovní návrhy otázek zdůrazňuje, zda si děti uvědomují své učení. Jonas doporučil indikátor zjednodušit a ptát se pouze na to, zda se děti něco naučily (když řeknou, že se něco naučily, tak si to musí uvědomovat).
- Organizace se rozhodla indikátor neměnit, ale zjednodušila otázku.

Upravená otázka:

Naučil/a ses dnes něco nového? (označuj jako ve škole: 1 = naučil/a jsem se hodně, 5 = nenaučil/a jsem se nic)

Cílová hodnota: Průměrná známka bude alespoň 3

Komentář:

- Otázka je srozumitelná a dětem se na ni dobře odpovídalo. Proto se už dále neměnila.
- Zkušenosti z testování ukázaly, že v klubu dávaly děti často 1. To mohlo být dáno tím, že odpovídaly bez většího přemýšlení. Na táboře dávaly v průměru známku 2, která je podle organizace realistická.
- Otázka slouží jako startovací otázka v dotazníku a dává organizaci jednoduché celkové hodnocení. Výsledky by se však neměly přeceňovat – některé děti ve skutečnosti nemusí známkovat své učení, ale to, jak se jim aktivita líbila. Starším dětem by se místo známek mohly nabídnout slovní varianty odpovědi formulované tak, aby je skutečně vedly k přemýšlení o vlastním učení. Pro mladší děti je hodnocení pomocí známek vyhovující, na podrobnosti se jich vedoucí mohou doptat v osobním rozhovoru.

Indikátor 2: Aktivita vedou účastníky k celostnímu učení.

Cílová hodnota: Účastníci zaškrtnou alespoň dvě ze čtyř oblastí celostního učení (duševní, tělesná, sociální, duchovní).

Původní otázka k indikátoru 2:

V čem ses něco nového naučil(a)? (zaškrtni, v jaké oblasti ses něco naučil(a), tolik políček, kolik chceš)

- a) znalosti/vědomosti
- b) tělesné dovednosti/zručnosti
- c) chování ve společnosti
- d) duchovní poznání

Komentář:

- Indikátor se týká celostního rozvoje – jedné ze zásadních hodnot, na kterých organizace staví své aktivity. Zvláště duchovní přesah je něčím, co ji odlišuje od většiny jiných organizací pro děti a mládež, proto dává smysl ho promítnout do indikátoru.
- Z původních tří dimenzí celostního učení (bod 3a – 3c vize) se během definování indikátoru vyčlenila ještě oblast sociálního rozvoje. Tato oblast je důležitým cílem práce organizace, zejména směrem ke znevýhodněným dětem, a proto je dobře, že se v indikátoru objevila.
- V praxi však děti otázce nerozuměly, a ani někteří vedoucí neměli jasno, proč a na co se otázka ptá. Zejména možnost „duchovní poznání“ byla příliš abstraktní a obtížně srozumitelná.

Upravená otázka (jedna z variant):

Naučil(a) jsem se:

- a) nový poznatek
- b) něco nového dělat
- c) lépe se chovat k druhým
- d) něco o Bohu

Komentář:

- Při úpravě otázky organizace využila slova z běžného jazyka, která vedoucí používali na táboře, když si s dětmi povídali. V táborových dotaznících se organizaci osvědčilo používat různé formulace, které dětem pomáhaly lépe pochopit smysl otázky. Přitom byla zachována stejná struktura otázky (stejně oblasti rozvoje), aby bylo možné výsledky srovnávat.

Indikátor 3: Účastníci rozumí účelu/smyslu aktivit, kterých se účastnili.

Cílová hodnota: 50 % účastníků rozumí účelu/smyslu aktivit, kterých se účastnili.

Původní otázka k indikátoru 3:

Rozumíš tomu, proč jsme dnes dělali, co jsme dělali? Ano / Ne

Komentář:

- Záměrem organizace bylo zjistit, zda účastníci vidí za aktivitou vzdělávací nebo výchovné cíle. Jejich vedoucí nejsou profesionální pracovníci s mládeží a stále se učí připravovat aktivity tak, aby měly vzdělávací záměr. Zpětná vazba od dětí jim v tom může pomoci. Zároveň vedení organizace věří, že když si děti uvědomí, že je aktivity v něčem rozvíjejí, budou si jich více vážit a čas strávený v klubu lépe ocenit.
- Otázka je však příliš komplikovaná a navíc nevíme, zda děti opravdu smyslu aktivit rozumí, když zaškrtnou „Ano“.
- Na táboře, kde měly děti na dotazníky více času, se organizace zkusila ptát otevřenou otázkou, do které měly děti napsat, co si myslí, že měli vedoucí „za lubem“. Přitom opět zkusila různé varianty.

Upravená otázka (jedna z variant):

Co tě dnes chtěli vedoucí naučit vším, co se dnes dělalo? Co myslíš?

Komentář:

- Otázka fungovala lépe než původní verze s možnostmi Ano/Ne. Většina dětí psala své představy o záměru aktivit.
- Na druhou stranu v klubu, kde není tolik času na povídání s dětmi, by mohla být motivace dětí k vyplňování otevřené otázky nižší.
- Obecně je na zvážení, nakolik je indikátor 3 pro organizaci důležitý. Z hlediska kvality aktivit není podstatné, aby děti chápaly, co bylo cílem programu, pokud si z něj něco odnesou. Ve chvíli, kdy má organizace indikátory 1 a 2, které se také zaměřují na vzdělávací či výchovný přínos aktivit, by organizace mohla do budoucna zkusit indikátor 3 vypustit nebo jej nahradit jiným indikátorem.

Indikátor 4: Účastníci mají pocit vlastní výjimečnosti, důležitosti.

Cílová hodnota: 60 % účastníků má pocit vlastní výjimečnosti, důležitosti.

Původní otázka k indikátoru 4:

Získal(a) jsi dnes pocit, že jsi důležitý(á)? Ano / Ne

Komentář:

- Při vyjasňování svého poslání organizace došla k tomu, že jí záleží na tom, aby v dětech posilovala sebevědomí. Mnohým dětem, které docházejí do nízkoprahového klubu, může vědomí vlastní hodnoty z rodinného prostředí chybět. Tyto děti mají také často potíže s učením a ve škole málokdy zažívají úspěch. Dan k tomu dodává: „Díky vyjasnění vize jsme objevili, že nám hodně záleží na tom, aby děti z každé aktivity odcházel s vyšším sebevědomím. To jsme si předtím nepojmenovali.“
- Indikátor se dotýká podstatného tématu práce s mládeží i jedné ze základních hodnot organizace, ale zároveň staví organizaci před problém, jak se dobře zeptat, aby se dal udělat závěr, že se účastníci opravdu cítí důležití.
- Zkušenosti z testování ukázaly, že původní otázce ani starší děti nerozuměly.

Upravená otázka (jedna z variant):

Cítíš se po dnešku doceněný a vzácný? Ano / Ne

Komentář:

- Jedná se o jednu z variant, které organizace zkoušela na táboře. Z metodologického hlediska není dobré, že se otázka ptá na dvě věci. Na druhou stranu jazykově se otázka blíží podstatě indikátoru 4.
- Nalezení optimální formulace otázky si může vyžádat ještě nějaký čas. Organizace by si například mohla o tématu s dětmi povídat a naslouchat tomu, jaká slova samy používají.
- Použití „smajlíků“ je výborný nápad, zvláště zaškrtnutí smutného smajlíka může být pro děti příjemnější než zaškrtnutí odpovědi „Ne“.

- Při dalších úpravách otázky by organizace mohla ještě vyzkoušet místo dvou variant odpovědi škálu – např. 4 odstupňované smajlíky od hodně veselého po hodně smutného.

Přínos projektu pro organizaci

Projekt do organizace přinesl první hodnocení její práce. V organizaci dosud pracovali spíše intuitivně, a i když cítili, že jejich aktivity mají dětem nabízet víc než jen pouhou zábavu, nezjišťovali, jaký dopad na děti mají. Ani vnější aktéry (např. samosprávu) zatím nezajímá, jak organizace svoji práci dělá, stačí jim, že něco dělá. Projekt organizaci umožnil nahlédnout, jak její práci vnímají děti, a ukázal jí, jak může sledovat, jestli se zlepšuje.

Už samotná práce na indikátorech změnila přemýšlení organizace o programech pro děti – pracovníci organizace se začali více zamýšlet nad vzdělávacími cíli. V organizaci působí vedoucí, kteří nejsou profesionálními pracovníky s mládeží a jejichž porozumění přípravě programů je stále v procesu. Projekt tak přispěl ke zlepšení práce s mládeží ještě před vlastním hodnocením.

Nezamýšleným, ale podstatným přínosem pro organizaci bylo dále to, že si vymezila svoje poslání a vizi. Tento proces byl zdlouhavý a náročný, ale organizace díky němu našla svoji cestu a ujasnila si vztah mezi svým posláním a měřením kvality. To jí také pomohlo zaměřit se v indikátorech na podporu sebevědomí u dětí, což je důležitým cílem její práce, se kterým projekt nepočítal (byl zaměřen spíše na problematiku vzdělávání).

Do procesu tvorby indikátorů zapojila organizace všechny členy týmu, aby získali důvěru v to, že hodnocení kvality dává smysl. Díky tomu má měření kvality šanci přetrvat i po skončení projektu a zároveň to velmi podpořilo organizaci směrem dovnitř – její členové začali více vnímat to, že odlišnosti v týmu mohou být velkým přínosem. Specificky se to týkalo toho, že pro některé členy týmu byly ze začátku diskuse velmi abstraktní, nepochopení se však stalo dobrou zpětnou vazbou směrem k dětem – pokud někdo z týmu nerozumí, je pravděpodobné, že ani děti nebudou rozumět.

Plány do budoucna v oblasti kvality

Obecně si v RC Srdíčko vyhodnotili, že v klubu budou do budoucna hodnotit jen záměrně vedené programy, které mají konkrétní vzdělávací cíle. Pro volné programy, kdy děti tráví v klubu svůj volný čas a dělají, co samy chtějí, tento typ zpětné vazby zatím organizace nepotřebuje. Na táborech budou pravidelně dotazníky používat i v dalších letech.

Na druhou stranu rozšíří hodnocení na další aktivity dětí, dorostu a mládeže, kde by rádi získali zpětnou vazbu a pomohli tak vedoucím aktivit vidět své výsledky očima účastníků. Výhledově, až budou mít větší soubory dat, chtějí využít vyhodnocení zpětné vazby i pro prezentování své práce před svými donory.

Největší výzva je nyní na pracovnících – aby dělali aktivity vědomě, s dobrou přípravou a měli na konci dne čas a chuť s dětmi probrat jejich zpětnou vazbu. Aby byli ochotni si o výsledcích na schůzkách povídat a vzít si z toho podněty pro další práci.



O organizácii

Centrum voľného času (CVČ) Včielka je školské zariadenie mesta Púchov prevažne pre deti a mládež do 30 rokov, no vo svojej činnosti má vyhradený priestor pre každú generáciu. Má celoročnú pravidelnú činnosť, ktorá prebieha v záujmových útvaroch (krúžkoch) a nepravidelnú činnosť, ktorú predstavujú rôzne podujatia (napr. Deň rodiny, Rozprávkový les, Lampiónový sprievod), projekty, workshopy, umelecké aktivity a letné tábory pre deti a mládež. K CVČ Včielka patrí Púchovské ekocentrum, Detské včelárske múzeum, Materské centrum pre mamy s deťmi do 3 rokov, Klub pre telesne a mentálne postihnuté deti a mládež a iné. Organizácia zastrešuje aj činnosť Mládežníckeho parlamentu mesta Púchov. CVČ Včielka má 8 interných zamestnancov, 21 externých zamestnancov (najmä ako vedúcich krúžkov) a 8 dobrovoľníkov.

Motivácia organizácie venovať sa téme kvality

V CVČ diskutovali o dôvodoch a prínosoch zapojenia do projektu. Alena Strýčková to zhrnula: „Rozhodli sme sa zapojiť do projektu, lebo veríme, že na kvalite práce s mládežou je vždy čo zlepšovať, a že práca s mladými má veľký zmysel. Mladí ľudia dokážu veľké veci, a keď im pritom pomôžeme, veríme, že sa zlepší život našej komunity.“



Výber aktivity

Do projektu YQF bola zapojená riaditeľka CVČ, ktorá koordinuje aj činnosť Mládežníckeho parlamentu mesta Púchov (MP). V tíme sa v priebehu projektu vystriedali popri riaditeľke aj dvaja pracovníci CVČ. Systém hodnotenia kvality bol predstavený aj štyrom mladým dobrovoľníkom, ktorí sa podieľali na vedení aktivity, ktorú si organizácia vybrala pre overovanie indikátorov.

CVČ si pre meranie kvality v oblasti neformálneho vzdelávania v práci s mládežou (jasná vzdelávacia perspektíva a aktivity postavené na jasných vzdelávacích cieľoch) vybrala vzdelávací program AKTIV pre mladých ľudí vo veku 15 – 18 rokov, ktorý bol realizovaný podľa metodiky Hrdinovia všedného dňa¹⁵. Tento program CVČ Včielka prevzala od organizácie YouthWatch ako hotovú metodiku, ktorej cieľom je motivovať mladých ľudí k aktívnej činnosti a rozvíjať u nich na to potrebné kompetencie.

V dobe zahájenia projektu bol MP zložený prevažne zo žiakov základných škôl a chýbali v ňom zástupcovia stredných škôl a mladých dospelých. Cieľom CVČ bolo prostredníctvom školenia AKTIV motivovať túto vekovú skupinu, zapojiť ich do činnosti MP a vytvoriť tak skupinu mladých ľudí, ktorá bude spolupracovať s miestnou samosprávou a realizovať aktivity pre rovesníkov a okolie.

Vzdelávací program AKTIV je rozdelený do dvoch víkendov, medzi ktorými účastníci realizujú vlastný miniprojekt prospešný pre okolie. Cieľom prvého víkendu je aktivizovať účastníkov a rozvinúť u nich kompetencie potrebné na uskutočnenie miniprojektu. Druhý víkend je venovaný vyhodnoteniu a prenosu získaných skúseností. Medzi jednotlivými víkendami by mal byť približne 5-týždňový odstup, aby účastníci zvládli svoje projekty dokončiť a zároveň si udržali motiváciu z prvého víkendu. Krátko potom, ako CVČ realizovalo prvú časť programu AKTIV, museli jeho účastníci prerušiť prácu na svojich projektoch kvôli pandémie COVID-19. Nakoniec trvalo šesť mesiacov, kým organizácia mohla uskutočniť aj druhé víkendové stretnutie a vyhodnotiť tak celé vzdelávanie pomocou indikátorov.

¹⁵ http://bit.ly/Hrdinovia_vsedneho_dna

Indikátory, ich tvorba a overovanie

CVČ pri tvorbe indikátorov vychádzalo zo zámeru, s ktorým sa do projektu zapojili: motivovať mladých ľudí k dobrovoľníckej činnosti a k zapojeniu do MP a jeho aktivít. Vytvoriť chceli tiež také indikátory, ktoré by mohli využiť aj pri ďalších vzdelávacích aktivitách. Indikátory konzultovali s mentorom a zohľadnili aj pripomienky od Jonasa. Na zber dát využili predovšetkým dotazníkovú metódu, ktorá bola postavená na výrokoch a 4-stupňovej škále možných súhlasov a nesúhlasov s tvrdením. CVČ doplnilo výsledky dotazníkov o rozhovory s niekoľkými mladými ľuďmi, s ktorými boli v kontakte aj počas prerušenia činnosti. V rozhovoroch sa snažili získať doplňujúce informácie a názory mladých.

Finálnu verziu dotazníkov vyplňali mladí ľudia po druhom víkendovom stretnutí vzdelávania AKTIV. Napriek tomu, že CVČ nemalo počas projektu možnosť otestovať pilotné verzie dotazníkov s mladými ľuďmi, podarilo sa im vytvoriť funkčné otázky, ktoré im poskytli dáta o výsledkoch realizovaného vzdelávacieho programu.

Postupný vývoj uvažovania organizácie o indikátoroch kvality ilustrujú nasledujúce príklady:

Pôvodný indikátor 1: Motivovať mladých ľudí, aby sa stali súčasťou MP prostredníctvom vzdelávania AKTIV.

Cieľová hodnota: 80% účastníkov súhlasí s výrokom (uvedeným nižšie).

Upravený indikátor 1: Vďaka vzdelávaniu AKTIV sú mladí ľudia motivovaní stať sa súčasťou MP.

Komentár:

- Je dôležité mať neustále na pamäti, že ak chceme zistiť výsledok/prínos, tak aj samotný indikátor musí byť definovaný ako výsledok (motivovať vs. sú motivovaní).
- Dôvodov, pre ktoré sa mladí ľudia môžu (ale tiež nemusia) chcieť stať členom MP, existuje určite viac. Je dôležité upriamiť pozornosť mladých na vzdelávanie a požiadať ich o posúdenie, do akej miery program AKTIV ovplyvnil ich rozhodnutie ohľadom členstva v MP.
- Taktiež by bolo zaujímavé poznať, ktoré konkrétne časti vzdelávania k tomu prispeli. To je však možné zistiť aj prostredníctvom rozhovorov. V tejto časti procesu však hľadáme čo najvšeobecnejší indikátor využiteľný aj v ďalších aktivitách.

- Účastníkov sa na hodnotenie môžeme opýtať jednoducho: ÁNO, súhlasím s výrokom – NIE, nesúhlasím s výrokom. V takomto prípade bude vyhodnocovanie odpovedí jednoduchšie. Pri použití škály (úplne súhlasím, skôr súhlasím, skôr nesúhlasím, úplne nesúhlasím) je možné výrokom na škále prideliť percentuálnu hodnotu, napr. úplne súhlasím (100 %), skôr nesúhlasím (80 %) a pod. Z takýchto odpovedí je tiež možné vypočítať aritmetický priemer.
- Vývoj formulácie indikátora reflektujú aj nižšie uvedené návrhy výrokov/otázok.

Pôvodný výrok v dotazníku: **Nakoľko súhlasíš s tvrdením: „Som motivovaný/á stať sa súčasťou MP.“**

Návrh finálnej verzie výroku v dotazníku: **Do akej miery súhlasíš s výrokom: „Vďaka svojej účasti na vzdelávaní AKTIV som motivovaný/á stať sa súčasťou MP.“**

Pôvodný indikátor 2: Na konci školenia si účastníci myslia, že dokážu aktívne ovplyvniť dianie vo svojej komunite.

Upravený indikátor 2: Mladí ľudia získajú pocit, že môžu niečo svojím postojom v komunite ovplyvniť.

Návrh indikátora 2: Mladí ľudia sa cítia byť lepšie pripravení na aktívne ovplyvňovanie diania vo svojej komunite (meste/obci).

Komentár:

- Vzdelávanie AKTIV má za cieľ motivovať mladých ľudí k aktívnejšiemu zapájaniu sa do života komunity (mesta/obce). Je preto úplne legitímne zisťovať, či sa tento cieľ podarilo dosiahnuť. Komplikácia však nastáva pri formulovaní samotného indikátora. Čo vlastne chceme zistiť – sú to pocity, myšlienky mladých? Do akej miery budú tieto zistenia dôveryhodné? Pri čítaní formulácií indikátora je vidieť, ako sa postupne vyvíjal jeho obsah. Tvrdenie, že vzdelávanie posilnilo mladých ľudí v tom, že sa cítia byť lepšie pripravení, je dostatočne výpovedné a najlepšie ho vedia posúdiť naozaj len mladí ľudia – priami účastníci vzdelávania.
- Vývoj formulácie indikátora reflektujú aj nižšie uvedené návrhy výrokov/otázok.

Pôvodný výrok v dotazníku: **Nakoľko súhlasíš s tvrdením: „Dokážem aktívne ovplyvniť dianie vo svojej komunite.“**

Upravený výrok v dotazníku: **Nakoľko súhlasíš s tvrdením: „Vďaka vzdelávaniu sa cítim sebavedomo, že dokážem ovplyvniť moju komunitu.“**

Navrhovaný výrok v dotazníku: **Do akej miery súhlasíš s výrokom: „Po absolvovaní školenia AKTIV sa cítim byť lepšie pripravený/á aktívne ovplyvňovať dianie v komunite.“**

↓
Pôvodný indikátor 3: Účastník vie pomenovať aspoň 3 veci, ktoré sa na školení naučil.

↓
Upravený indikátor 3: Účastník vie pomenovať kompetencie, ktoré si rozvinul počas vzdelávania.

Návrh indikátora 3: Účastník získal kompetencie, ktoré vie využiť pri aktívnom ovplyvňovaní diania v komunite.

Komentár:

- Indikátor by nemal obsahovať číselnú hodnotu, tá sa definuje osobitne ako cieľová hodnota, ktorá môže sledovať rôzne hladiská, napr.:
- Cieľová hodnota 1: Každý účastník vie pomenovať aspoň 3 veci, ktoré sa naučil.
- Cieľová hodnota 2: Minimálne 80 % účastníkov vie pomenovať, čo sa naučili.
- Je však vhodnejšie pýtať sa na kompetencie, ktoré počas vzdelávania alebo aktivity zámerne rozvíjame. V opačnom prípade môžu účastníci v hodnotení potvrdiť iné kompetencie, ktorých rozvoj nebol naším zámerom. Preto je dôležité si vopred jasne definovať, čo presne chceme u účastníkov rozvíjať a zamerať sa na to aj v hodnotení. Ak by hodnotiace otázky umožňovali príliš veľkú voľnosť, mohlo by sa stať, že vyhodnocovanie odpovedí účastníkov by bolo príliš náročné a aj účastníci samotní by mohli otázku pochopiť rozlične.
- K navrhovanému indikátoru „Účastník získal kompetencie, ktoré vie využiť pri aktívnom ovplyvňovaní diania v komunite“ je možné zadefinovať niekoľko cieľových hodnôt v oblastiach, ktoré môžeme u účastníkov overiť, napr. znalosť fungovania samosprávnej politiky, organizovanie protestov a petícií, tvorba projektov, tvorba mediálnej akcie a pod. Všetko záleží od toho, čo považujeme za hlavné ciele vzdelávania a ako si k nim zadefinujeme cieľovú hodnotu (kvalitu).

Indikátor 4: Vďaka vzdelávaniu AKTIV sú mladí ľudia viac motivovaní sa stať dobrovoľníkmi.

Cieľová hodnota 1: 50 % účastníkov súhlasí s výrokom „Vďaka vzdelávaniu som viac motivovaný dobrovoľničiť“.

Cieľová hodnota 2 (navrhovaná na zrušenie): 30 % mladých ľudí je aktívnych v MP.

Navrhovaná cieľová hodnota 2: 50 % účastníkov chce dostávať informácie o dobrovoľníckych príležitostiach vo svojom okolí.

Komentár:

- Určite nie je na škodu zistiť motiváciu mladých k dobrovoľníctvu po absolvovaní vzdelávania, ktoré vyzýva k aktivite a občianskej angažovanosti. Nevyhnutným predpokladom je však mať informácie o dobrovoľníckych príležitostiach. Preto navrhovaná cieľová hodnota 2 pokrýva práve túto oblasť. V dotazníku CVC bola otázka o dobrovoľníckych príležitostiach doplnková a je možné ponechať aj takýto model. Rovnaká cieľová hodnota 50 % motivovaných dobrovoľníkov a 50 % tých, čo chcú dostávať informácie o dobrovoľníckych príležitostiach dáva zmysel.
- Cieľová hodnota 2 prepojená na MP je duplicitou indikátora 1, kde CVC priamo zisťuje motiváciu účastníkov k činnosti v MP. V indikátore 4 preto navrhujeme toto nezisťovať.

Okrem indikátorov zameraných na hodnotenie samotného vzdelávania AKTIV si CVC vytvorilo aj druhý súbor indikátorov, pomocou ktorých overovalo, či sa absolventi školenia skutočne zapoja do aktivít MP. Vyhodnotenie týchto indikátorov bolo založené na pozorovaní skupiny a analýze účasti mladých ľudí na jednotlivých akciách (napr. prípravné stretnutie MP, ustanovujúca schôdza, vzdelávacie workshopy pre členov MP a pod.). Tieto indikátory mohla organizácia veľmi jednoducho vyhodnotiť a pružne reagovať na zistené výsledky. Napríklad po tom, ako na prípravné stretnutie MP prišlo menej absolventov vzdelávania AKTIV, než si organizácia stanovila, skúsila s mladými viac komunikovať a spoločne s nimi napláňovať termíny akcií MP tak, aby vyhovovali viacerým ľuďom.

Tieto indikátory sa v priebehu projektu nemenili (aj z časových dôvodov, no najmä preto, lebo najviac odrážali predstavu CVC o prepojení vzdelávania AKTIV a fungovaní MP).

Indikátor 1: Účastníci vzdelávania AKTIV sa zúčastnia prvého stretnutia MP.

Cieľová hodnota: 70 % účastníkov vzdelávania AKTIV príde na prvé stretnutie MP.

Indikátor 2: Účastníci vzdelávania AKTIV sa zúčastnia plánovanej aktivity MP.

Cieľová hodnota: 50 % účastníkov vzdelávania AKTIV sa zúčastní plánovanej aktivity – slávnostné otvorenie klubovne mladých.

Indikátor 3: Účastníci vzdelávania AKTIV sa stanú oficiálnymi členmi MP.

Cieľová hodnota: 50 % účastníkov vzdelávania AKTIV sa stane oficiálnymi členmi MP aj s vyplnením prihlášky.

Indikátor 4: Účastníci vzdelávania AKTIV sa zúčastnia ďalšej vzdelávacej aktivity pre členov MP.

Cieľová hodnota: 50 % účastníkov vzdelávania AKTIV sa zúčastní vzdelávania mladých lídrov pre členov MP.

Indikátor 5: Účastníci vzdelávania AKTIV ostanú aktívnymi členmi MP počas celého školského roka.

Cieľová hodnota: 80 % mladých ľudí, ktorí sa prihlásili do MP zo skupiny účastníkov vzdelávania AKTIV, ostane aktívnymi členmi MP až do konca školského roka 2020/2021.

Komentár:

- Pre lepšie sledovanie indikátora 5 je vhodné upresniť, čo znamená byť aktívnym členom MP. Aktivita sa môže sledovať napr. v týchto oblastiach: dochádzka na stretnutia, vlastné projekty a návrhy aktivít, pomoc vedeniu MP, pomoc ostatným členom MP a pod. Každá z takto definovaných oblastí prináša ďalšie otázky a potrebu upresnenia, preto by bolo vhodné, aby v indikátore bola zadefinovaná oblasť aktivity člena MP, napr. Účastníci vzdelávania AKTIV, ktorí sú členmi MP, sa zúčastňujú zasadaní MP počas celého roka.

Prínos projektu pre organizáciu

Za prínos je možné považovať, že CVČ je motivované vyhodnocovať a cieľne zbierať spätnú väzbu od všetkých účastníkov svojich aktivít.

Alena Strýčková dodáva: „*Robili sme veľa aktivít, no nepozastavovali sme sa nad tým, ako získať relevantnú spätnú väzbu. Z aktivít sme mali dobrý dojem, alebo nám pár ľudí dalo pozitívnu spätnú väzbu. Teraz by sme chceli ísť do cieľného vyhodnocovania našich aktivít a pýtať sa nielen zopár ľudí, ale všetkých detí a mladých.*“

Plány do budúcnosti v oblasti kvality

Projekt YQF motivoval vedenie CVČ vytvoriť jeden indikátor, ktorý by sa dal aplikovať aj v nosnej činnosti CVČ, t. j. pri organizácii pravidelných záujmových krúžkov. Keďže definovanie jedného spoločného univerzálneho indikátora bola jednou z posledných tém projektu, v CVČ preniesli túto tému aj do vnútra organizácie. Stotožňujú sa s myšlienkou, že pre deti a mládež, ktoré sa zúčastňujú aktivít CVČ, je dôležité, že môžu byť sami sebou, že sú o v bezpečnom a prijímajúcom prostredí, ktoré vidí potenciál a hodnotu v každom dieťati a mladom človeku. Určite chcú preto pracovať na definovaní indikátorov k bezpečnému a rešpektujúcemu prostrediu. Myslia si, že táto téma je dôležitá ako pre rodičov mladších detí, tak aj pre mládež a samosprávu, ktorá je zriaďovateľom CVČ.

CVČ je spolutvorcom Konceptie práce s mládežou v meste Púchov na roky 2020 – 2027 a je tiež poverené Mestom Púchov naplňovať ju. Z tohto dôvodu je zapojené do prípravy Akčného plánu práce s mládežou na rok 2021,

ktorý chcú vytvárať participatívne spolu s mladými ľuďmi. Pri príprave tohto plánu chcú využiť získané skúsenosti a zdefinovať si aj príslušné ukazovatele kvality vybraných aktivít. Do ďalšieho obdobia sú pripravení ďalej sledovať, monitorovať a prípadne upravovať indikátory kvality v oblasti práce s členmi MP.



0 organizaci

Středisko volného času (SVČ) Děčko působí ve městě Náchod v severovýchodních Čechách. Hlavní cílovou skupinou jsou děti a mládež od 6 do 18 let, pro které SVČ pořádá více než 130 kroužků a tábory. Mezi další cílové skupiny patří rodiny s dětmi, předškolní děti a dospělí – funguje zde mateřské centrum, kroužky a jednorázové akce pro tyto účastníky. Pro mládež do 30 let pořádá SVČ mezinárodní projekty, nabízí účast na výměnách mládeže, vysílá dobrovolníky do zahraničí a koordinuje zahraniční dobrovolníky v regionu. Součástí činnosti jsou i akce pro veřejnost a školy, kterých se ročně zúčastní zhruba 17 500 lidí. S organizací těchto akcí pomáhá skupina aktivní mládeže (tzv. „Erasmáci“), která se v SVČ pravidelně schází a realizuje i své vlastní projekty.

SVČ Děčko je velká organizace s 10 zaměstnanými pedagogickými pracovníky, 34 externími vedoucími a desítkami dobrovolníků. Do projektu YQF byla zapojena ředitelka organizace, vedoucí skupiny Erasmáků a další kolegyně z jejího oddělení, které mají na starosti např. koordinaci zahraničních dobrovolníků.

Motivace organizace věnovat se tématu kvality

Do projektu YQF šla organizace s přesvědčením, že jí pomůže zlepšit kvalitu práce s mládeží, která je aktuálně klíčovým tématem v celém středisku. Jeho ředitelka Kateřina Hiebschová k tomu říká: *„Mládež jako taková je akční, rychle se měnící, progresivní. S tímto vědomím je třeba přistupovat i k samotné práci s touto cílovou skupinou. Naše organizace se snaží o kvalitní vedení mladých lidí, posiluje jejich identitu a víru ve vlastní schopnosti. Mladí lidé nám pomáhají v dosahování cílů v našem SVČ a věříme, že zapojením do projektu ještě více zkvalitníme jednotlivé kroky v práci s mládeží.“*



Výběr aktivity

Organizace se rozhodla provést měření kvality v klubu Erasmáků, jehož náplní je seberealizace mladých lidí v jejich projektech, pomoc s činností SVČ či zahraniční výměnné pobyty. Klub je určen pro mladé lidi ve věku 15–25 let. Skupina se pravidelně schází 1× týdně, realizuje vlastní nápady, občas vyjíždí na víkendové pobyty a podle potřeby pomáhá s přípravou a realizací akcí, které SVČ pořádá pro veřejnost (např. masopust). Aktivity klubu nemají stanovený jasný vzdělávací cíl, ale přesto mají velký potenciál pro rozvoj mladých lidí.

Indikátory, jejich tvorba a ověřování

V SVČ Děčko vedla k indikátorům pro oblast neformálního vzdělávání (společný princip „práce s mládeží má jasnou vzdělávací perspektivu a její aktivity mají jasné vzdělávací cíle“) dlouhá cesta, což bylo dáno několika okolnostmi:

- Aktivity klubu Erasmáků jsou rozmanité a nemají společný vzdělávací cíl.
- Organizace byla dosud zvyklá uvažovat o aktivitách spíše z projektového hlediska (kolik akcí se uskutečnilo, kolik bylo účastníků apod.) než z hlediska dosažených výsledků.
- I přes podporu ředitelky organizace stál celý proces v podstatě na jednom člověku (na vedoucí skupiny Erasmáků Jitce Ničové). Kolegyně, které jí s tvorbou indikátorů pomáhaly, neprošly úvodním školením a do problematiky začaly pronikat až v průběhu projektu díky mentoringu a účasti na partnerských setkáních. Navíc během projektu došlo k personální obměně v týmu, takže proces zaučování do měření kvality probíhal ve více etapách.

Organizace začala tvořit své indikátory brzy po úvodním školení, ale během projektu je několikrát od základu přepracovala s tím, jak se postupně proměňoval její pohled na kvalitu práce s mládeží. Společným úkolem pro všechny partnerské organizace bylo sledovat hlavně výsledky aktivit v oblasti neformálního vzdělávání, SVČ Děčko však v prvním kroku navrhlo indikátory, které se týkaly spíše realizace aktivit (zda se aktivity uskutečnily a zda se do nich mladí lidé zapojili). Navíc byly tyto první indikátory zaměřeny spíše na hodnocení účastníků (jak svůj úkol zvládli) než na hodnocení práce organizace. Vedoucí skupiny Erasmáků intuitivně vycházela z toho, že zapojení mladých lidí do aktivit vede k jejich osobnímu rozvoji, ale v první fázi nedokázala překročit zažitý projektový přístup k hodnocení a zůstávala v rovině sledování účasti.

Po konzultacích s mentorkou a zpětné vazbě od Jonase přišla organizace s druhou sadou indikátorů, které již více tematizovaly vztah mezi účastí mladých lidí v aktivitách a jejich osobním rozvojem. Kromě toho se v nich

objevilo téma týmové spolupráce, kterou si vedoucí skupiny Erasmáků vyhodnotila jako důležitou podmínku úspěšné realizace aktivit. Pro organizaci však bylo stále těžké zformulovat své představy do podoby jasně definovaných indikátorů a ještě těžší bylo vymyslet vhodné dotazníkové otázky. Velmi zde pomohla mentorka, která organizaci dávala náměty k přemýšlení o indikátorech i konkrétní doporučení, jak se na ně ptát. Jitka Ničová proces tvorby indikátorů popisuje následovně: „*Když jsme sestavovaly s mentorkou indikátory, vždycky se zeptala, jak to myslím, dala jsem jí doplňující vysvětlení a pak jsme spolu formulovaly ten konkrétní indikátor. Chápu, o co jde, ale ještě se v tom formulování necítím kovaná, rady mi tedy moc pomohly.*“ V tomto období byla pozastavena přímá činnost s dětmi a mládeží kvůli pandemii COVID-19 a organizace nemohla testovat své otázky na mladých lidech.

Organizace se s mentorkou domluvila, že dopracuje dotazník, aby ho mohla otestovat co nejdříve po obnovení činnosti. Plánovanou aktivitou, kde chtěla dotazník ověřovat, byl víkendový program s ekologickou tematikou. Vedoucí skupiny Erasmáků došla při přípravě akce k uvědomění, že organizace už delší dobu směřuje k tomu, aby její aktivity byly přátelské k životnímu prostředí, a chce tímto směrem vést i mladé lidi. To organizaci vedlo k dalšímu přepracování indikátorů, které nově zohledňovaly i ekologická témata. V této fázi byl proces tvorby indikátorů podpořen nástupem nové kolegyně, které musela vedoucí skupiny Erasmáků znovu vysvětlit celou metodiku hodnocení. Jejich vzájemné diskuse pomohly zacílit indikátory na oblasti, které jsou pro organizaci podstatné.

K dalšímu zpřesnění indikátorů přispěla diskuse s výzkumnice v rámci partnerského setkání a následná konzultace s mentorkou. Vznikla zatím finální verze indikátorů, kterou už organizace neplánuje měnit. Počítá však s možností úpravy dotazníků, které kvůli dalšímu přerušení činnosti neměla možnost otestovat na mladých lidech. Pro testování dotazníků plánuje oslovit minulé členy skupiny Erasmáků, na nichž by chtěla ověřit srozumitelnost a funkčnost otázek předtím, než je zadá současné skupině.

Proces, kterým si organizace prošla, ilustrujeme tím, jak se měnily jednotlivé sady indikátorů. Při tvorbě prvních sad indikátorů nedošlo k jejich finální formulaci, z tohoto důvodu nebyly definované ani otázky na ověření daných indikátorů. Příklady otázek uvádíme proto až u poslední sady. Tyto otázky se po otestování dotazníků mohou ještě změnit, ale už v současné verzi je na nich vidět, jaký přístup k měření kvality organizace zvolila.

První verze indikátorů:

Indikátor 1: Každý účastník si vybral minimálně jeden úkol v projektu. Naplánoval si ho a zrealizoval.

Indikátor 2: Účastníci se ve svém týmu pravidelně setkávali a domlouvali se, co budou dělat.

Indikátor 3: Účastníci společně zhodnotili, zda a jak zvládli své úkoly.

Indikátor 4: Účastníci zvládli úkol včas.

Indikátor 5: Účastníci byli schopni požádat, když potřebovali pomoc nebo podporu.

Komentář:

- Indikátory se netýkají výsledků práce s mládeží, ale realizace aktivit. V zásadě by je mohli vyhodnotit pracovníci organizace z evidence účasti a z pozorování mladých lidí při činnosti.
- Celkově se navržená sada indikátorů zaměřuje spíše na hodnocení práce mladých lidí než na hodnocení práce organizace nebo přínosu aktivit pro mladé.
- Tento první návrh indikátorů dokládá, že v českém prostředí může být pro řadu organizací velkou výzvou vnímat kvalitu optikou toho, co práce s mládeží přináší jejím účastníkům, jak ji oni sami prožívají a vnímají.

Druhá verze indikátorů:

Indikátor 1: Ve skupině jsou navrženy aktivity, kterými se skupina chce během roku zabývat.

Indikátor 2: Mládežníci se během školního roku podíleli na plánování alespoň dvou akcí pro veřejnost.

Indikátor 3: Ve skupině je během roku rozvíjená schopnost práce v týmu.

Indikátor 4: Účastníci měli dostatek prostoru pro otevřenou komunikaci.

Indikátor 5: Členové skupiny vyjádřili na číselné ose zlepšení vlastních dovedností při organizaci akce.

Indikátor 6: Členové skupiny umí pojmenovat alespoň 2 oblasti / návyky, které během roku rozvinuli v návaznosti na aktivity ve skupině.

Komentář:

- V druhé sadě indikátorů je vidět posun organizace od sledování účasti mladých lidí k tomu, co se díky zapojení do aktivit naučili (indikátory 5 a 6).
- Indikátory naznačují i posun organizace v hodnocení průběhu aktivit – z původního indikátoru 5, který hodnotil, co mladí lidé byli, či nebyli schopni udělat, se vyvinul současný indikátor 4, který již směřuje k tomu, jak mladí lidé aktivitu vnímají nebo jak se při ní cítí.

Třetí verze indikátorů:

Indikátor 1: Aktivní zapojení skupiny Erasmáků na akcích pro veřejnost.

Poznámka: Mladí lidé hodnotí u každé akce pro veřejnost míru svého zapojení do každé z následujících fází: plánování, příprava, organizace, realizace, koordinace, hodnocení.

Indikátor 2: Členové skupiny vyjádřili na číselné ose zlepšení svých dovedností.

Poznámka: Mladí lidé hodnotí úroveň svých dovedností na začátku a na konci v následujících oblastech: vyjadřování vlastního názoru, schopnost pracovat v týmu, kreativita, aktivita, komunikace s cizími lidmi, komunikace v cizím jazyce, přebírání zodpovědnosti, vystupování na veřejnosti, ekologické smýšlení, občanská odpovědnost, jiné (doplň).

Indikátor 3: Během roku se ve skupině zvyšovalo ekologické cítění. Erasmáci se učí vnímat ekologickou stránku svého rozhodnutí při plánování akcí.

Indikátor 4: Nedílnou součástí každé akce při SVČ Děčko Náchod je:

- kontejnery na tříděný odpad,
- nepoužívání jednorázových kelímků,

- podpůrné aktivity pro neformální eko-přenos.

Komentář:

- Nově přidané „ekologické“ indikátory se dotýkají tématu, které organizace vyhodnotila jako jeden ze svých důležitých cílů. Odrážejí priority organizace, ale potřebují ještě dopracovat, aby jí přinášely užitečné informace o kvalitě práce s mládeží (např. u indikátoru 4 není zřejmé, jak souvisí s kvalitou práce s mládeží).
- Navržené otázky k indikátorům byly příliš komplikované a zacházely do zbytečných podrobností (např. potřebuje organizace sledovat všechny fáze v indikátoru 1, všechny oblasti v indikátoru 2?).
- Organizaci bylo doporučeno otázky zjednodušit a dostat indikátory na vyšší úroveň zobecnění.
- Dále bylo doporučeno nezadávat dotazník po každé akci, ale v delších časových intervalech, protože osobní rozvoj mladých lidí je dlouhodobý proces, který se obvykle projeví až s určitým odstupem.

Čtvrtá verze indikátorů:

Indikátor 1: Indikátor 1: Aktivní zapojení do přípravy aktivit pro veřejnost.

Otázka k indikátoru 1:

Zapojil/a ses do některých z těchto fází akce?

- a) Plánování a příprava akce – Ano / Ne
- b) Účast na akci – Ano / Ne
- c) Hodnocení – Ano / Ne

Způsob měření: Dotazník po každé akci, evidence o účasti.

Indikátor 2: Přínos akce pro účastníky.

Otázka k indikátoru 2:

Co nového sis díky této akci uvědomil/a? Co bylo přínosné?

Způsob měření: Dotazník po každé akci.

Indikátor 3: Mládežníci vnímají snahu SVČ Děčko o eko-přesah při realizaci akcí pro veřejnost.

Otázka k indikátoru 3:

Vnímala/a jsi snahu SVČ o eko-přesah při realizaci akce?
Ano / Ne / Nevím

Doplňující otevřená otázka: Jaké aktivity/opatření vnímáš jako přínosné?
Jaké navrhuješ změny?

Způsob měření: Dotazník po každé akci.

Indikátor 4: Členové skupiny preferují ekologické varianty při plánování činností.

Otázka k indikátoru 4:

Vyjádři, se kterým tvrzením se nejvíce ztotožňuješ. Při plánování a realizaci akce vnímám ekologickou stránku jako:

- a) Nedůležitou (mám jiné cíle)
- b) Dobrou alternativu, ale občas složitou/obtížnou/drahou atp.
- c) Zásadní z hlediska přenosu na druhé lidi, preferuji eko varianty i za vyšší vklad

Způsob měření: Dotazník po každé akci.

Indikátor 5: Vedoucí skupiny motivuje svými podněty účastníky k vyšší aktivitě.

Otázka k indikátoru 5:

Vedoucí skupiny mě během roku svými podněty motivuje k vyšší aktivitě.

- a) Rozhodně nesouhlasím
- b) Spíše nesouhlasím
- c) Spíše souhlasím
- d) Rozhodně souhlasím
- e) Nevím, neumím odpovědět

Způsob měření: Dotazník v polovině a na konci školního roku.

Indikátor 6: Vedoucí skupiny motivuje svými podněty účastníky k vyšší aktivitě.

Otázka k indikátoru 6: Na škále 1–4 vyjádři, jak ses v dané oblasti cítil/a na začátku školního roku a jak nyní (1 = nejméně bodů, není to moje silná stránka, 4 = nejvíce bodů, považuji za svoji silnou stránku).

- a) Vyjadřování vlastního názoru: např. umět se připravit a odprezentovat fakta a oddělit je od svých názorů/emocí, zachovat věcný tón při prezentaci.
- b) Schopnost pracovat v týmu: např. být aktivní, umět vyslechnout názory druhých, konstruktivní kritika, umět přijmout většinové rozhodnutí apod.
- c) Vystupování na veřejnosti: např. představení projektu před samosprávou, před třídou apod.
- d) Ekologické smýšlení: např. chápání a osvojení si pravidel recyklace, zero waste koncept, znát a využívat možnosti zelené domácnosti apod.

Způsob měření: Dotazník v polovině a na konci školního roku.

Komentář:

- Indikátory nabízejí komplexní pohled na práci organizace tím, jak kombinují různé způsoby sběru dat (indikátory 3 a 5 umožňují získat zpětnou

vazbu na vedoucí a na priority organizace přímo od mladých lidí). Na druhou stranu může být pro organizaci v této fázi ještě složitě všechny získané informace smysluplně využít.

- Otázky jsou oproti předchozí verzi zjednodušené, což usnadňuje jejich vyplňování i vzájemné porovnávání různých akcí nebo skupin mladých lidí.
- Bude ještě potřeba otestovat, jak otázkám mladí lidé rozumí (např. co to je „eko přesah“) a zda organizaci dávají informace, které může využít ke zhodnocení a zlepšení své práce.
- Zásadní a široce využitelné pro propagaci činnosti organizace, např. směrem k rodičům, donorům a široké veřejnosti, jsou zejména indikátory kvality výsledků 2 a 6 (co práce s mládeží přináší samotným mladým lidem).
- Prostor pro další úpravy je např. v indikátoru 1 (potřebuje organizace opravdu od mladých tímto způsobem zjišťovat jejich zapojení do akcí?) nebo v indikátoru 6. Zde by se mohla zaměřit jen na jednu nebo dvě oblasti, ty lépe rozpracovat a dlouhodobě sledovat. Nebo by se mladých mohla ptát přímo na to, jak hodnotí svůj posun (viz též kapitola o organizaci V.I.A.C.).

Přínos projektu pro organizaci

Projekt organizaci především ukázal nový přístup k hodnocení kvality práce s mládeží. Organizace již dříve vycházela z toho, že aktivní zapojení mladých lidí do akcí různého typu má velký potenciál pro jejich osobní rozvoj, ale zůstávala pouze v rovině hodnocení účasti. Díky projektu začala do hodnocení více zapojovat mladé lidi, ptát se na jejich názory a zjišťovat, co jim účast v aktivitách přináší.

Práce na indikátorech pomohla organizaci k tomu, aby jasně definovala cíle svých aktivit. Vedoucí skupiny Erasmáků si pro sebe zformulovala dva stěžejní cíle, kterých chce u mladých dosáhnout – rozvoj ekologických kompetencí a rozvoj dovedností užitečných v běžném životě. Mladé lidi chce organizace vést hlavně vlastním příkladem (osobním příkladem vedoucí skupiny i aktivitami v rámci SVČ). V souladu s tím se rozhodla na jedné straně pro indikátory, které hodnotí rozvoj ekologického smýšlení mladých lidí, na druhé straně pro indikátory, v nichž mladí lidé posuzují ekologické chování organizace. Jasně pojmenování toho, kam a jak chce organizace mladé lidi vést, se nyní promítá i do přípravy aktivit a vědomé práce s ekologickými hodnotami.

Jitka Ničová k tomu říká: *„Získala jsem lepší orientaci ve stanovení vlastního cíle práce s mládeží. Přístup jako takový je stejný, ale fakt, že dám čas (v tomto případě spoustu času) rozmyšlení, o co mi vlastně jde, čeho chci s mládežníky dosáhnout, kam je posunout, činí práci průhlednější. Stanovené indikátory potom visí nad každou interakcí s mládežníky a to nás jistě ovlivňuje v každodenní práci. Vyhodnocování je přínosné jako přímá zpětná vazba, možnost posouvání se dál.“*

V indikátorech organizace kombinuje různé způsoby zjišťování (dotazník po každé akci, dotazník v polovině a na konci školního roku, evidence vedoucí skupiny o účasti a zapojení mladých lidí). Organizace zjistila, že hodnocení mladých lidí se nemusí vždy shodovat s tím, jak stejnou věc vnímá vedoucí skupiny z pozice pořadatele nebo vnějšího pozorovatele. Tyto rozpory se organizace bude muset ještě naučit zpracovávat, projekt jí však ukázal, jak se může mladých lidí ptát a že jejich názor může být pro organizaci cenný, i když není zcela objektivní.

Plány do budoucna v oblasti kvality

Kvalita je v současné době stěžejním tématem v celé organizaci. Organizace si vyzkoušela měření kvality pomocí indikátorů u skupiny Erasmáků a plánuje v tom pokračovat. Podobné indikátory jako na Erasmáky by se měly nastavit také u cílové skupiny zahraničních dobrovolníků Evropského sboru solidarity, kteří jsou podobně jako Erasmáci zapojeni do různých aktivit. Jejich koordinátorka se také částečně podílela na tvorbě indikátorů pro Erasmáky, a může tedy využít získané zkušenosti. Výhledově by vedení SVČ Děčko chtělo rozšířit měření kvality na pravidelnou činnost (kroužky), nicméně zatím to není prioritou. Organizace si uvědomuje, že nebude snadné sdílet a předávat informace v celém týmu vedoucích, kterých je celkově zhruba 70–80.

Analýza zistení a skúseností

V tejto časti publikácie prinášame zhrnutie zistení a skúseností, ktoré pravdepodobne budú platné aj pre iné organizácie a inštitúcie, ktoré by sa chceli zapojiť do procesu zvyšovania kvality prostredníctvom indikátorov.

Koncept kvality postavenej na indikátoroch je náročný na porozumenie

Najmä prakticky zameraní ľudia môžu proces merania kvality pomocou indikátorov vnímať ako abstraktný („slovné cvičenie“). Aj v projekte YQF bolo potrebné dôkladne vysvetliť a prakticky ukázať, že ide o viac než slová. Niektoré organizácie zapojené v projekte potrebovali na porozumenie zmysluplnosti celého procesu merania kvality dlhší čas. Pre väčšinu organizácií (a aj väčšinu grantových schém v Českej republike a na Slovensku) je totiž dlhodobou dostatočným dôkazom kvality práce s mládežou to, že deti a mládež pravidelne a ideálne aj dlhodobu chodia na aktivity, že aktivít aj účastníkov je dostatočný počet a že účastníci aj ich rodičia sú spokojní. V takto ustálenom systéme je koncept kvality, ktorý je postavený na iných indikátoroch ako sú počty účastníkov alebo aktivít, len veľmi ťažko pochopiteľný.

Absentujúce potvrdenie prínosu aktivít práce s mládežou od cieľovej skupiny

Vývoj štandardov kvality v štýle CAF¹⁶ a ISO¹⁷ noriem sa v oblasti práce s mládežou zameriava najmä na predpoklady (napr. strategické plánovanie rozvoja organizácie, kvalitný profil mládežníckych vedúcich, dobré materiálne vybavenie a pod.), ktorých naplnenie garantuje istú kvalitu. Proti takémuto prístupu nie je možné nič namietat. Čo však stále absentuje, je

práve hodnotenie výsledkov, t. j. potvrdenie prínosu aktivít od tých, pre ktorých sa práca s mládežou vlastne organizuje – od samotných detí a mladých ľudí. Je to citlivé miesto celého sektora práce s mládežou, ktorý sa roky snaží dokázať, že jeho význam a prínos je väčší než len tradičné klišé, že ide o „zmysluplne strávený voľný čas“.

Definovanie vlastných indikátorov kvality je kľúč k zmene pohľadu na kvalitu

To, že sa tvorba indikátorov tak veľmi líši od bežnej činnosti organizácii, spôsobovalo často frustráciu nielen u ľudí, ktorí nastúpili do procesu neskôr, ale aj u tých, ktorí boli súčasťou procesu od vstupného školenia. Na prvý pohľad by sa teda mohlo zdať, že najjednoduchšie by bolo použiť už existujúce indikátory vytvorené niekým iným, k nim začať zbierať dáta a tie vyhodnocovať a porovnávať. No ako potvrdili samotné zapojené organizácie (a je to aj skúsenosť švédskeho partnera), práve proces, ktorý organizácia musí absolvovať na definovanie vlastných indikátorov (hoci je zdĺhavý, bolestný, často idúci v kruhu a niekedy sa musí opakovať odznova) je nakoniec to, čo ovplyvňuje prerod prístupu ku kvalite v celej organizácii. Organizácia sa počas neho musí zamyslieť, prečo existuje a čo je pre ňu dôležité, pretože tieto skutočnosti by sa v nejakej forme mali prejavovať aj v indikátoroch. Rovnako si musí ujasniť, aké sú vzdelávacie a výchovné ciele jej aktivít, ako overiť, či ich dosahuje a výsledky nechať potvrdiť samotnými mladými ľuďmi. Celý tento proces nakoniec vedie k zmenám v plánovaní a vedení aktivít tak, aby mladým ľuďom skutočne prinášali viac než len zábavu vo voľnom čase.

¹⁶ Manažment kvality podľa CAF https://www.caf-network.eu/About_CAF

¹⁷ ISO normy kvality <https://www.euroiso.sk/>

Indikátory kvality neformálneho vzdelávania – prehliadaná oblasť

Je otázne, nakoľko by sa zapojené organizácie samy pustili do hľadania indikátorov kvality k princípu „práca s mládežou je postavená na jasných vzdelávacích cieľoch“ (neformálne vzdelávanie). Vo všeobecnosti prevláda zvyk venovať sa skôr ostatným princípom práce s mládežou ako je aktívne zapojenie do všetkých fáz aktivít, ich dostupnosť, otvorenosť či dobrovoľnosť. Definovať indikátory kvality neformálneho vzdelávania je však veľmi dôležitá a zrejme aj najťažšia časť v celom procese. Pretože na to, aby sme zlepšovali pracovné postupy a predpoklady v našej organizácii, musíme najprv jasne vedieť, aké výsledky chceme našou prácou dosiahnuť (aký prínos má mať naša činnosť pre deti a mladých ľudí). Definovanie indikátorov výsledkov neformálneho vzdelávania ide priamo k podstate našej práce a vyžaduje si úprimnú analýzu toho, čo robíme a ako to robíme. Ukázalo sa, že najťažšie je dopracovať sa k tomu, aké výsledky považuje organizácia za úspech, nájsť k nim vhodné indikátory a následne aj otázky pre mladých ľudí, na ktoré budú schopní odpovedať v rámci svojich kognitívnych a duševných možností (v závislosti na veku a pod.).

Jeden univerzálne platný indikátor kvality práce s mládežou – dosiahnuteľná meta?

Aj keď sa všetci partneri v rámci projektu dohodli, že sa zamerajú na sledovanie kvality neformálneho vzdelávania v práci s mládežou (jasné vzdelávacie ciele aktivít), v závere sa ukázalo, že táto oblasť nie je dostatočne univerzálna. Pomerne veľká časť činnosti v organizáciách sa odohráva v neštruktúrovanom čase alebo prostredníctvom nepravidelných aktivít, ktoré nemajú striktné vzdelávací rozmer, no napriek tomu sú pre osobný rozvoj detí a mládeže dôležité. Aj preto sa niektoré organizácie v rámci projektu zamerali na menšie vzdelávacie programy, workshopy či školenia, ku ktorým sa im ľahšie nastavovali indikátory pre oblasť vzdelávacích

cieľov. Indikátory sa potom často zameriavali na špecifické ciele konkrétneho vzdelávacieho programu a boli ťažko prenositeľné na iné aktivity v organizácii. To viedlo partnerov v záverečnej časti projektu k diskusii, či vôbec existuje jeden univerzálny indikátor kvality, ktorý v sebe odráža podstatu práce s mládežou a zároveň ho môžu potvrdiť priamo mladí ľudia. Výsledkom diskusie bola zhoda na indikátore, ktorý sme zjednodušene pomenovali „bezpečné prostredie“. Mysleli sme tým nielen fyzickú bezpečnosť, ale najmä na emocionálnu a duševnú pohodu detí a mládeže: možnosť byť sám sebou, nemusieť sa obávať šikany či inej formy nenávisťného správania, mať bezpečný priestor na učenie sa na vlastnej koži a pod. Aj keď to nie je v pravom slova zmysle indikátor výsledkov práce s mládežou, za jeho význam a dôležitosť sa postavili všetci partneri. Viac o tomto indikátore a o navrhovaných prístupoch k jeho definovaniu je možné nájsť v prílohe tejto publikácie.

Téma kvality musí vychádzať od vedenia, no o úspechu rozhoduje tím

Ak by išlo iba o osamotený a jednorazový projekt, tak by menšie zapojenie vedenia organizácie do celého procesu nemuselo byť prekážkou. V prípade projektu YQF by to však bez zapojenia vedenia organizácie a jeho schopnosti presvedčiť a motivovať ostatných členov či zamestnancov nešlo. Ak by vedenie bolo odtrhnuté od procesu, výsledky by sa dosahovali ťažko a nastávali by problémy – nedodržanie termínov, absentujúca pomoc ostatných členov tímu, odpor či odmietanie témy kvality ako zbytočnej príťažky a pod. V projekte YQF sa ukázalo, že existujú dva prístupy, ako môže byť vedenie v procese zapojené: po zoznámení s témou na úvodnom školení vedenie buď poverilo vhodných ľudí v organizácii zabezpečiť praktické kroky procesu (vedenie však ostalo

celý čas nositeľom témy), alebo sa samo priamo zapojilo do všetkých fáz procesu. Neočakávaným zistením bolo, že proces zavádzania kvality poskytol vedeniu aj príležitosť k zdieľaniu a presadzovaniu nových vízií o ďalšom rozvoji organizácie. Potvrdilo sa, že zapojenie vedenia je nutnou, nie však postačujúcou podmienkou pre úspech celého procesu. Celá organizácia musí vnútorne prijať myšlienku, že k hodnoteniu kvality bude pristupovať iným ako doteraz zaužívaným spôsobom. Len v organizáciách, kde sa

rozhodnutia robili participatívne, nastal skutočne úprimný proces spoločného hľadania odpovedí na otázku „Robíme naše aktivity naozaj kvalitne?“. Veľmi dôležitou časťou projektu tak bola práca s motiváciou členov tímu a udržanie energie počas celého obdobia. Spolupráca v širšom realizačnom tíme, do ktorého boli zapojené viaceré organizácie, pomáhala tiež prekonávať frustráciu z toho, že sa tvorba indikátorov „zasekáva v slepých uličkách“, a posúvala celý proces dopredu.



Vyčleniť dostatok času a kapacít

Zapojené organizácie sa sťažovali na ambiciózný časový plán a príliš rýchly proces. V sektore, kde je veľa aktivít závislých aj od práce dobrovoľníkov, musí byť časový plán skutočne flexibilný a najmä dostatočne široký. Mimoriadne dôležité je vyhradiť dostatok času definovaniu vzdelávacích cieľov a poslania organizácie a to aj za cenu, že sa celý proces zdrží. Ak boli vzdelávacie ciele dobre nadefinované a prepojené na aktivity, otázky na overenie indikátorov sa k nim oveľa jednoduchšie pripravovali a potom aj testovali medzi mladými ľuďmi.

Ukázalo sa tiež, že ak sa v procese vyjasňovania si poslania organizácie a definovania indikátorov menili členovia tímu, ktorý tému kvality zastrešoval, táto zmena pomohla stálym členom tímu udržať motiváciu a pripomenula im ciele a význam celého procesu. Často až pri objasňovaní problematiky novým členom tímu došlo k skutočnému pochopeniu jej šírky a hĺbky aj u pôvodných členov tímu, ktorí už mohli stavať na svojich skúsenostiach a lepšie pochopili koncept aj postupy.

Podpora z vonka je nevyhnutná

Organizácie zapojené do projektu YQF považujú za kľúčové v celom procese nielen vstupné školenie, ale najmä priebežnú podporu mentora, ktorý sa ukázal ako nenahraditeľný element. Pomáhal držať rámec celého procesu, nedovolil im unikáť do iných tém (hoci v danom čase boli pre organizáciu určite dôležité), pripomínal im ich priority a poskytoval vedenie tam, kde to organizácia potrebovala. Naši mentori sa stretli s dvomi typmi požiadaviek na podporu: nechať organizáciu pracovať samostatne a učiť sa z vlastných úspechov a neúspechov, alebo prechádzať procesom spoločne s organizáciou a korigovať ich rozhodnutia vhodnými otázkami. Organizácie komunikovali s mentorom elektronicky (napr. keď chceli skonzultovať čiastkovú úpravu indikátorov), no zásadné boli podľa všetkých partnerov najmä osobné stretnutia mentora s celým realizačným tímom priamo v organizácii. Organizácie oceňovali nielen odbornú

pomoc, ako napr. opakované vysvetľovanie konceptu merania kvality „ich vlastným jazykom“ či konzultácie k navrhnutým indikátorom, ale aj všeobecnú ľudskú podporu v náročnom procese. Veľmi cennou bola aj detailná spätná väzba na návrhy indikátorov od švédskeho experta, no bez jej sprostredkovania cez mentorov by si z nej organizácie odniesli omnoho menej. Vhodná forma externej podpory spojená s osobnými stretnutiami a konzultáciami tak bude zrejme kľúčovou podmienkou úspešného zvládnutia procesu zavádzania kvality aj v ďalších organizáciách.

Externý tlak je otázný

Do akej miery môže rozvoj budovania systémov kvality v organizáciách ovplyvniť externý tlak (napr. vo forme povinnej podmienky získania štátnej podpory), je veľká otázka. Pokiaľ tento proces nevychádza z vnútornej potreby a motivácie organizácie, môže veľmi rýchlo sklízať na úroveň „nejako to urobíme, len aby sme splnili podmienku a dosiahli na peniaze“. To by bola stratená príležitosť na zásadný rozvoj tejto témy v rámci sektora.

Doporučení pro praxi

Organizacím, které by chtěly začít s měřením kvality aktivit pomocí indikátorů, nabízíme následující doporučení, která vycházejí z autentických zkušeností partnerských organizací zapojených do projektu YQF.

Pověřte řízením procesu konkrétního člověka, ale zapojte do něj celou organizaci

Člověk pověřený řízením procesu přináší téma kvality na společné porady, vysvětluje, jak bude celý proces probíhat, motivuje ostatní a zajišťuje koordinaci – zodpovídá za nastavení časového plánu, rozdělování úkolů, hlídá dodržování termínů apod. Tyto činnosti vyžadují časové a popřípadě i finanční kapacity, které je potřeba na měření kvality vyhradit. Zkušenosti partnerských organizací ukázaly, že proces nemůže stát na jednom člověku. Osvědčilo se, když na sestavování indikátorů pracoval užší tým 2 až 3 lidí, který šířil hlavní myšlenky projektu mezi další pracovníky. Pokud o smysluplnosti měření kvality nebude přesvědčena celá organizace, hrozí, že celý proces bude jen formální.

Vytvořte si realistický plán a dodržujte ho

Časový plán pro zavádění systému kvality (víme, kam jdeme a kdy se tam dostaneme) je základem úspěchu a měl by být součástí celoročního plánu činnosti organizace. Naplánujte si, ve kterých aktivitách budete kvalitu měřit, a určete vhodný okamžik pro sběr dat (např. na konci sledované aktivity, na konci školního roku apod.). S dostatečným předstihem začněte tvořit indikátory. V partnerských organizacích zapojených do projektu YQF trval proces od úvodního školení po zadání prvních dotazníků pět až jedenáct měsíců. I za běžných

okolností, kdy činnost organizace není pozastavena kvůli epidemii, doporučujeme vyhradit na tuto fázi přibližně půl roku. Organizace, které nejsou zvyklé pracovat s dotazníky, budou patrně potřebovat ještě o něco delší čas. V průběhu tohoto období se pravidelně scházejte (v rámci týmu i v rámci celé organizace) a sdílejte, kam jste se v procesu dostali. Společná setkání ve stanovených termínech („checkpointy“) pomáhají posouvat proces dopředu. I když budete mít pocit, že na indikátorech ještě potřebujete pracovat, zkuste zadat alespoň některé otázky mladým lidem podle plánu. Jejich odpovědi vám mohou dát zpětnou vazbu cennou pro další úpravy indikátorů.

Stanovte si dosažitelné cíle

Proces nastavování indikátorů s sebou nese zásadní změnu pohledu na kvalitu a pro mnohé organizace z českého a slovenského prostředí může být velkou výzvou. Pro začátek si proto raději stanovte méně ambiciózní cíle, které se svými kapacitami zvládnete. Můžete si například vybrat jen jednu aktivitu nebo jednu cílovou skupinu, na které si měření kvality vyzkoušíte, a potom systém postupně rozšiřovat na další oblasti. Rizikem tohoto přístupu je, že vytvořené indikátory budou vhodné pro vybranou aktivitu, ale obtížně přenositelné na jiné činnosti organizace. Nastavení univerzálních indikátorů tak může trvat o něco déle, ale díky získaným zkušenostem bude jejich tvorba už mnohem jednodušší. Také můžete jít cestou jedné z našich partnerských organizací, která se rozhodla připravit 2–3 univerzální indikátory, jež chce sledovat ve všech aktivitách a kombinovat je se specifickými indikátory k jednotlivým aktivitám.

Při tvorbě indikátorů vycházejte z poslání a priorit své organizace

Věnujte v organizaci dostatek času společnému vyjasnění priorit (kam v práci s mládeží směřujete a čeho chcete dosáhnout) i za cenu, že se tím zdrží vlastní tvorba indikátorů. Když budete mít v organizaci jasno (a ideálně to budete mít i sepsané), k čemu má vaše práce nebo konkrétní aktivita sloužit, máte velkou šanci, že vytvoříte funkční indikátory, které budou pro vaši organizaci užitečné. Hledání souvislostí mezi posláním organizace a navrženými indikátory zároveň posílí důvěru všech členů organizace v celý proces měření kvality.

Počítejte s komplikacemi a nenechte se jimi odradit

Na začátku procesu se možná budete potýkat s tím, že měření kvality pomocí indikátorů je hodně vzdálené od toho, co v organizaci běžně děláte a jak jste o své práci zvyklí přemýšlet. Dbejte proto na to, aby všichni v týmu dobře rozuměli, co si pod měřením kvality mají představit. Počítejte s tím, že prakticky zaměřeným členům týmu může téma kvality připadat příliš abstraktní a budou potřebovat vysvětlení na konkrétních příkladech. Nejpodstatnější částí celého procesu je pochopit vztah mezi indikátorem a kvalitou aktivit. Při tvorbě indikátorů se zkuste sami sebe zeptat: „Podle čeho poznáme, že jsou naše aktivity kvalitní?“ Tímto směrem by pak měly jít vaše indikátory. U každého indikátoru se potom znovu ptejte, zda skutečně vypovídá o kvalitě. Po prvním otestování indikátorů nejspíš zjistíte, že je budete muset přepracovat. Předělávání indikátorů (i opakované) je normální součástí procesu, která vás posune o kousek dál. Žádná z našich partnerských organizací nevytvořila funkční indikátory na prvním pokus.

Pamatujte, že to jsou hlavně mladí lidé, kteří by měli hodnotit kvalitu aktivit

V rámci organizace můžete sledovat různé

typy indikátorů. Některé indikátory zachytávají předpoklady (např. kvalifikační profil pracovníků s mládeží) nebo postupy (přípravu a průběh aktivit). Přesto doporučujeme zaměřit se (alespoň v první fázi) hlavně na indikátory výsledků práce s mládeží – tedy na to, co aktivity přináší mladým lidem. Tyto indikátory se dotýkají podstaty práce s mládeží a kvalifikovaně posoudit je mohou právě jen sami mladí lidé.

Nechte si poradit

Základní informace o systému měření kvality pomocí indikátorů získáte v *Kapelním průvodci kvalitou v práci s mládeží*.¹⁸ Ten vám ale nedá odpověď na všechny otázky a naše partnerské organizace se shodly na tom, že bez externí podpory by bylo nastavování indikátorů velice složité. Doporučujeme alespoň za začátku spolupracovat s někým, kdo vám dá zpětnou vazbu na stanovené indikátory a návrhy dotazníkových otázek. Může to být mentor, který rozumí tématu kvality, člověk, který má zkušenosti s tvorbou dotazníků a vyhodnocováním dat, nebo kolega ze spřátelené organizace. Velmi užitečné je také průběžné ověřování otázek s cílovou skupinou, ze kterého získáte jasnější představu, jak o tématu přemýšlejí mladí lidé.

V jednoduchosti je síla

Indikátor by měl být formulován co nejjednodušším způsobem. Musí z něj být jasné, co jdete sledovat a měřit. Například když při formulaci indikátoru použijete „a“, jde v zásadě o dva indikátory, které by se měly rozdělit, aby bylo jasné, k čemu se mladí vyjadřují. Také otázky v dotaznících by měly být jednoduché a nemělo by jich být příliš. Když jsou otázky abstraktní, mladí je neumí posoudit a potřebují vysvětlení. Ptejte se jednoduchým jazykem na konkrétní věci, ale zároveň dávejte pozor, abyste nesklouzli do zbytečných detailů. Po zkušenostech se zpracováváním dat doporučují naše partnerské organizace jít raději cestou uzavřených otázek (zaškrtnutí jedné možnosti odpovědi) než otázek

¹⁸ Více informací lze najít v anglicky psané příručce *Improving Youth Work* - http://bit.ly/YW_your_guide

otevřených, které mladí lidé vyplňují vlastními slovy. Vlastní odpovědi mladých lidí se často rozbíhají do všech směrů a je obtížné z nich vyvodit nějaký závěr. Na složitější věci se můžete ptát pomocí škály (např. míra souhlasu s výrokem), jež usnadní sebevyjádření i těm účastníkům, kteří nemají jednoznačný názor, zatímco na jednoduché věci stačí varianty ano/ne. U složitějších témat může být užitečné přidat možnost nevím/neumím vyhodnotit.

Přizpůsobte sběr dat cílové skupině

Zadávejte dotazníky nejlépe bezprostředně po aktivitě, když mají účastníci největší motivaci odpovídat. Pro dospívající budou atraktivní elektronické dotazníky (online formuláře), které mohou jednoduše vyplnit na mobilním telefonu. Pro vás tím zároveň odpadne nutnost přepisovat data do

počítače, což velmi usnadní jejich vyhodnocování. Na druhou stranu, pro mladší věkové kategorie se osvědčily spíše dotazníky na papíře, ideálně barevné či obrázkové. U mladších dětí můžete jako alternativu k dotazníkům vyzkoušet jiné formy získávání názorů (např. obrázkové karty). Zajímavou možností je mít ke stejnému indikátoru připraveno více verzí otázek (např. pro různé věkové skupiny), které směřují ke stejnému cíli.

Pracujte s výsledky měření

Získáním a vyhodnocením dat proces nekončí. Měření kvality by mělo směřovat k tomu, abyste zjistili, jak se vám daří dosahovat vašich cílů, a abyste výsledky promítli do plánování dalších aktivit. Výsledky měření vám dají podněty ke zlepšování a ukážou vám, co děláte dobře.



Slovo na záver

Keď sme ako zástupcovia ANEV a YouthWatch po prvýkrát diskutovali o našich kapacitách venovať sa téme kvality práce s mládežou, nemali sme úplne jasnú predstavu o jej komplexnosti a neuveriteľnej šírke. Stále považujeme túto tému za mimoriadne dôležitú, s výrazným potenciálom posilniť verejné uznanie prínosov práce s mládežou pre výchovu mladej generácie.

Dlhodobo vnímame, že práca s mládežou si musí sama vybojovať svoje stabilné miesto v systéme verejnej a štátnej podpory v takom rozsahu, aby sa mohla slobodne rozvíjať. Nejde to bez vlastných iniciatív a širších stratégií. Mať v ruke dôkazy, že to, čo robíme pre mladých ľudí, má zmysel, že naša práca je oceňovaná samotnými mladými ľuďmi či ich rodičmi, je základom pre ďalšiu komunikáciu s verejnosťou a dôležitými inštitúciami. Práve táto skutočnosť rozhodla, že sme venovali svoje kapacity projektu YQF a prispeli tak istým dielom k tomuto účelu.

Po prečítaní tejto publikácie si musíme uvedomiť ešte jednu dôležitú vec – kvalita, čiže zlepšovanie našich organizácií, je nikdy nekončiaci proces. Nie je to len z dôvodu, že ako organizácie by sme sa mali neustále zlepšovať v našich aktivitách a dosahovaných výsledkoch. Je to najmä preto, lebo mladí ľudia, ktorí sú v centre nášho záujmu, sú skupinou, ktorá mimoriadne rýchlo reaguje na mnohé podnety z reálneho alebo virtuálneho prostredia. Ak chceme poskytovať modernú službu, musíme s mladými ľuďmi držať krok. A to sa nezaobíde bez neustáleho prehodnocovania, či naše aktivity dostatočne odrážajú potreby a očakávania mladých ľudí.

Naše organizácie ANEV a YouthWatch sú pripravené poskytnúť pomoc a podporu každému, kto má ambície vydať sa na túto neľahkú cestu rozvíjania kvality prostredníctvom indikátorov. Sme vám k dispozícii na konzultácie, mentoring, školenia či iný typ podpory.

Kontaktujte nás:

ANEV info@anev.cz

YouthWatch info@youthwatch.sk

Partneři projektu Youth Work Quality Focus



Asociace neformálního vzdělávání z.s. (ANEV z.s.)

www.anev.cz



Rodinné centrum Srdíčko

<http://srdicko.jbuo.cz/>



Středisko volného času Děčko

www.dekonachod.cz/





Centrum voľného času Včielka

www.cvcvcielka.sk/



V.I.A.C. – Inštitút pre podporu a rozvoj mládeže

<https://www.ozviac.sk/>



YouthWatch

<https://youthwatch.sk/>



KEKS

<http://www.keks.se/>



Užitečné odkazy

Evropská komise

https://ec.europa.eu/info/index_en/

Evropský portál pro mládež

<https://europa.eu/youth>

https://europa.eu/youth/solidarity_en

Mezinárodní vzdělávací program Erasmus+

<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/>

Mezinárodní vzdělávací program Evropský sbor solidarity

https://europa.eu/youth/solidarity_cs

SALTO Resource Centers – Centra podporující vzdělávání v oblasti mládeže v rámci programů Erasmus+ a Evropský sbor solidarity

www.salto-youth.net

DZS – Dům zahraniční spolupráce

<https://www.dzs.cz/>

Iuventa – Slovenský inštitút mládeže

www.iuventa.sk

www.pracasmladezou.sk

Promoting quality in youth work practice in Europe

http://bit.ly/promoting_quality_in_YW

Improving youth work: your guide to quality development

http://bit.ly/YW_your_guide

Quality Youth Work – A common framework for the further development of youth work

http://bit.ly/QYW_report

Inspiring Quality Youth Work – Using Indicators to Strengthen the Quality of Youth work

http://bit.ly/IQ_Youth_Work

The European Charter on Local Youth Work and the Changemakers Kit

<https://www.europegoeslocal.eu/changemakerskit/introduction/>

Projekt K2 – Kvalita a konkurenceschopnost v neformálním vzdělávání

http://bit.ly/K2_kvalita_v_nfe

System Olina – System hodnocení pracovníků a organizací poskytujících zájmové a neformální vzdělávání

<https://kvalita.nidv.cz/>

Školení Marker CS pro pracovníky s mládeží (využití prvků švédské metodologie kvality práce s mládeží)

<https://marker.cs.cz/>



Další inspirace z naší dílny

Tématu kvality se organizace ANEV a YouthWatch věnují systematicky a dlouhodobě. Zde uvádíme další metodické materiály z naší společné dílny. Jejich posláním je kvalitu práce s mládeží podporovat a dále rozvíjet.

Kapesní průvodce kvalitou v práci s mládeží

Přináší rozsáhlou a logicky uspořádanou databázi indikátorů, z níž si můžete vybrat ty, které se nejvíce hodí pro vaši konkrétní situaci. Provede vás krok za krokem celým procesem výběru indikátorů a jejich používání k hodnocení a dalšímu zlepšování vašich aktivit.

A v čem konkrétně vám systematická práce s indikátory pomůže?

- ujasníte si, co charakterizuje kvalitní práci s mládeží ve vašem konkrétním případě;
- budete strukturovaně pracovat na rozvoji kvality;
- stanovíte si jasné a konkrétní cíle pro své další směřování;
- dokážete prezentovat výsledky své práce navenek a obhajovat práci s mládeží pomocí věcných argumentů.



Slabikář neformálního vzdělávání v práci s mládeží

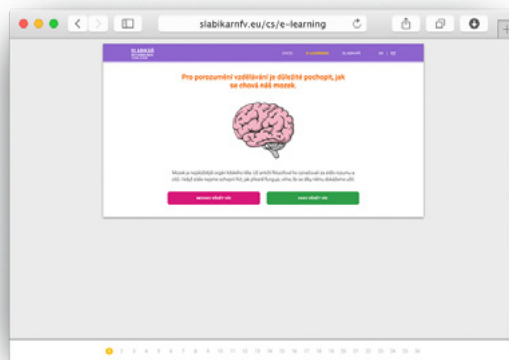
Na co všechno je třeba myslet, když chcete připravit kvalitní vzdělávací aktivity? To se dočtete v metodické příručce Slabikář neformálního vzdělávání, která srozumitelně přibližuje to nejpodstatnější pro kvalitní neformální vzdělávání, a to nejen v teoretické rovině, ale hlavně na příkladech z praxe a praktických cvičení. V česko-slovenském prostředí pracovníků s mládeží ucelená metodická podpora pro přípravu, realizaci a vyhodnocení neformálně vzdělávacích aktivit chyběla. Vytvořili jsme ji na základě mnohaleté praxe, spolupráce a vzájemného učení. Nejvíce inspirace pro publikaci jsme načerpali díky ročnímu vzdělávacímu cyklu pro pracovníky s mládeží MarkerCS, který v době vydání tohoto textu realizujeme již popáté v řadě.



www.slabikarnfv.eu/slabikar_digital_sk.pdf

E-learning – jak na vzdělávací cíle

Co je důležité pro kvalitu vzdělávání? Kromě řady dalších věcí je klíčové mít jasno v tom, co chceme našimi aktivitami u mladých lidí rozvíjet. To znamená, že musíme mít pojmenovaný smysl vzdělávání a určité jasné vzdělávací cíle. Jak konkrétně je stanovovat a následně měřit jejich dosažení se naučíte z našeho interaktivního e-learningu.



www.slabikarnfv.eu/cs/e-learning

Příloha 1: Příklady indikátorů z projektu YQF pro oblast neformálního vzdělávání

V této části uvádíme příklady indikátorů, které byly v projektu YQF navrženy pro hodnocení toho, zda mají aktivity vzdělávací perspektivu a přispívají k neformálnímu vzdělávání mladých lidí. Indikátory jsou navrženy tak, aby jejich naplnění neposuzovali vedoucí nebo lektori, ale samotní mladí lidé. Jejich hodnocení bude vždy zčásti subjektivní, ale právě to, jak oni sami vnímají přínos aktivit pro svůj osobní rozvoj, dává organizaci cennou zpětnou vazbu. Podrobnější komentáře k indikátorům jsou uvedeny v kapitolách věnovaných vývoji indikátorů v partnerských organizacích.

A. Indikátory pro hodnocení aktivit, které mají konkrétní vzdělávací cíl

Indikátor 1

Účastníci se posunuli v hlavním tématu vzdělávacího programu (školení/kurzu/workshopu).

Otázka: Hlavním cílem školení/kurzu/workshopu bylo XY. Jak hodnotíš svůj posun v této oblasti?

- a) Výrazně jsem se posunul(a)
- b) Spíše jsem se posunul(a)
- c) Spíše jsem se neposunul(a)
- d) Vůbec jsem se neposunul(a)

Indikátor 2

Účastníci získali dovednosti/znalosti, které mohou využít ve svém životě/praxi.

Otázka: Získal(a) jsi na školení/kurzu/workshopu praktické dovednosti nebo užitečné znalosti, které můžeš využít ve svém životě/praxi?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Indikátor 3

Mladí lidé se cítí být lépe připraveni na aktivní ovlivňování dění ve své komunitě (městě/obci).

Otázka: Do jaké míry souhlasíš s výrokem „Po školení se cítím být lépe připravený(á) na aktivní ovlivňování dění ve městě/obci“?

- a) Rozhodně souhlasím
- b) Spíše souhlasím
- c) Spíše nesouhlasím
- d) Rozhodně nesouhlasím

Indikátor 4

Mladí lidé získali kompetence, které mohou využít při aktivním ovlivňování dění ve své komunitě (městě/obci).

Otázka: Získal(a) jsi na školení znalosti nebo dovednosti, které můžeš využít při aktivním ovlivňování dění ve městě/obci?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Indikátor 5

Díky školení jsou mladí lidé motivovaní k XY (např. stát se dobrovolníkem / členem mládežnického parlamentu).

Otázka: Do jaké míry souhlasíš s výrokem „Díky své účasti na školení jsem motivovaný(á)...“ (např. stát se dobrovolníkem / členem mládežnického parlamentu).

- a) Rozhodně souhlasím
- b) Spíše souhlasím
- c) Spíše nesouhlasím
- d) Rozhodně nesouhlasím

B. Indikátory pro hodnocení aktivit, které nejsou primárně vzdělávací

Indikátor 6

Aktivity nejsou pro mladé lidi pouze zábavou, ale také se při nich něco naučí.

Otázka: Naučil(a) ses dnes něco nového? (Oznámkuj jako ve škole: 1 = naučil(a) jsem se hodně, 5 = nenaučil(a) jsem se nic)

Indikátor 7

Aktivity vedou účastníky k celostnímu učení.

Otázka: V čem ses naučil(a) něco nového? (Zaškrtni tolik možností, kolik chceš.)

- a) Nový poznatek
- b) Něco nového dělat
- c) Lépe se chovat k druhým
- d) Něco o Bohu

Indikátor 8

Aktivity přispívají k rozvoji tzv. měkkých dovedností.

(Pozn.: Konkrétní dovednosti si organizace může zvolit podle svých priorit.)

Otázka: Jak hodnotíš svůj posun od začátku školního roku v následujících oblastech?

	Výrazně jsem se posunul(a)	Spíše jsem se posunul(a)	Spíše jsem se neposunul(a)	Vůbec jsem se neposunul(a)
Vyjadřování vlastního názoru (např. umět se připravit a odprezentovat fakta a oddělit je od svých názorů/emocí, zachovat věcný tón při prezentaci)				
Schopnost pracovat v týmu (např. být aktivní, umět vyslechnout názory druhých, konstruktivní kritika, umět přijmout většinové rozhodnutí apod.)				
Vystupování na veřejnosti (např. představení projektu před samosprávou, před třídou apod.)				
Ekologické smýšlení (např. chápání a osvojení si pravidel recyklace, zero waste koncept, znát a využívat možnosti zelené domácnosti apod.)				

Příloha 2: Finální znění indikátorů partnerských organizací pro oblast neformálního vzdělávání

V.I.A.C.:

1 Cielom tohto programu je pomôcť riaditeľom pri identifikovaní potrebných zmien, ich zavádzaní a etablovaní. Ako hodnotíte úroveň svojich schopností v tejto oblasti PRED prvým modulom?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

2 Cielom tohto programu je pomôcť riaditeľom pri identifikovaní potrebných zmien, ich zavádzaní a etablovaní. Ako hodnotíte úroveň svojich schopností v tejto oblasti PO prvom module?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

3 Cielom tohto programu je pomôcť riaditeľom pri identifikovaní potrebných zmien, ich zavádzaní a etablovaní. Na základe absolvovania 1.modulu, smeruje tento program k naplneniu tohto cieľa?

- určite áno
 asi áno
 nie som si istá/istý
 asi nie
 určite nie

4 Ďalším z cieľov bolo prepájanie riaditeľov/networking a vzájomné zdieľanie skúseností. Naplnil sa vo vašom prípade tento cieľ?

- určite áno
 asi áno
 nie som si istá/istý
 asi nie
 určite nie

5 Do akej miery súhlasíte s výrokom: „Vďaka absolvovaniu 1.modulu Nového vetra viem pomenovať tri veci, ktoré môžem využiť vo svojej praxi.“

- úplne súhlasím
 čiastočne súhlasím
 čiastočne nesúhlasím
 úplne nesúhlasím

6 Do akej miery súhlasíte s výrokom: „Potreby našej skupiny boli počas vzdelávania zohľadnené.“ (Pod potrebami skupiny myslíme zrýchlenie, resp. spomalenie pracovného tempa, čas na prestávky, prispôsobenie času témam zaujímavým pre skupinu a pod.)

- úplne súhlasím
 čiastočne súhlasím
 čiastočne nesúhlasím
 úplne nesúhlasím

Rodinné centrum Srdíčko:

Finální verze indikátorů pro NZDM KAMIN v rámci projektu YQ Focus v RC Srdíčko

Indikátory kvality jsou dva, zjišťujeme je u klientů dotazníkem se 4 body, vždy po vzdělávací/zážitkové aktivitě. Vzhledem k tomu, že pracujeme s dětmi mladšího školního věku, jsou velmi jednoduché a zábavně graficky zpracované, s menšími dětmi vyplňuje dotazník jeden z vedoucích.

První indikátor: **Celostní učení klientů.** Zajímá nás, zda se během našeho programu děti posunuly ve více oblastech a zda si to uvědomují.

Ptáme se s pomocí 3 otázek:

Naučil(a) ses něco nového? V jaké oblasti ses něco naučil(a)? Jaký byl, podle tebe, záměr dnešního programu?

Výstupem tohoto indikátoru je zpětná vazba pro tvůrce programů. Povedlo se děti nejen zaujmout, ale odcházejí s vědomím nových poznatků? Podařilo se nám jim předat nejen praktické informace, ale i dovednosti (manuální, sociální) a vnímání duchovních souvislostí? Vnímaly děti jednoznačně zaměření naší aktivity, „neujelo“ nám to někam jinam?

Druhý indikátor: Posílení vědomí vlastní hodnoty

Děti vybarví jeden ze 4 smajlíků, který má symbolizovat, jestli se dnes cítily jedinečně/důležité.

Tento indikátor pomáhá vedoucím zjistit, zda byly aktivity v klubu zaměřeny na klienty, zda byly v jeho středu děti a jejich potřeby, včetně základní potřeby přijetí. Naším základním posláním je vytvářet atmosféru důvěry, posilovat v dětech jistotu,

že jsme na jejich straně a společně zvládneme nepříznivé okolnosti, se kterými se setkávají. Subjektivní pocit z interakce s námi, se kterým odcházejí z klubu, je pro nás velmi důležitým ukazatelem.

Grafické ztvárnění:



CVČ Včielka

Dotazník

1 Narodil(-a) som sa v roku:

- 2002
- 2003
- 2004
- 2005
- 2006

2 Narodil(-a) som sa v roku:

- Chlapec
- Dievča

3 Som členom mestského parlamentu, dobrovoľníkom mesta:

- Áno
- Nie

4 Nakolko súhlasíš s tvrdením: „Na vzdelávaní som sa naučil(-a) aspoň tri užitočné veci.“

- rozhodne nesúhlasím
- skôr nesúhlasím
- skôr súhlasím
- rozhodne súhlasím

5 Konkrétne vymenuj, čo si sa naučil(-a):

6 Nakolko súhlasíš s tvrdením: „Dokážem zrealizovať dobrovoľnícku aktivitu pre svoju komunitu.“

- rozhodne nesúhlasím
- skôr nesúhlasím
- skôr súhlasím
- rozhodne súhlasím

7 Nakolko súhlasíš s tvrdením: „Vzdelávanie ma motivovalo na zapájanie sa do dobrovoľníckych aktivít v mojom okolí.“

- rozhodne nesúhlasím
- skôr nesúhlasím
- skôr súhlasím
- rozhodne súhlasím

8 Nakolko súhlasíš s tvrdením: „Som motivovaný stať sa členom mládežníckeho parlamentu.“

- rozhodne nesúhlasím
- skôr nesúhlasím
- skôr súhlasím
- rozhodne súhlasím

9 Chceme dostávať informácie o pripravovaných aktivitách v našom meste.

- Áno
- Nie

Středisko volného času Děčko

Dotazník po akci

1 Zaškrtni, do které z fází akce ses zapojil/a:

- plánování a příprava akce
- účast na akci
- hodnocení

2 Co pro Tebe bylo na této aktivitě přínosné?

3 Vnímáš snahu SVC o eko-přesah při realizaci akce?

- ano
- ne
- nevím

3 Jaké navrhuješ po zkušenosti na příště změny?

4 Vyjádři, se kterým tvrzením se nejvíce ztotožňuješ:

Při realizaci akce vnímám ekologickou stránku jako:

- nedůležitou (mám jiné cíle)
- dobrou alternativu, ale občas složitou/obtížnou/drahou atp.
- zásadní z hlediska přenosu na druhé lidi, preferuji eko varianty i za vyšší vklad
- neumím odpovědět

Dotazník v polovině a na konci školního roku

1 Vyjádři míru souhlasu s tvrzením:

Vedoucí skupiny mě během roku svými podněty motivuje k vyšší aktivitě.

- Vůbec nesouhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Spíše souhlasím
- Rozhodně souhlasím
- Nevím, neumím odpovědět

2 Na škále od 1 do 4 vyjádři, jak ses v dané oblasti cítil/a na začátku školního roku a jak nyní.

1 = nejméně bodů, není to moje silná stránka, 4 = nejvíce bodů, považuji za svoji silnou stránku

Vyjadřování vlastního názoru: např. umět se připravit a odprezentovat fakta a oddělit je od svých názorů/emocí, zachovat věcný tón při prezentaci.

Na začátku (1) (2) (3) (4)

Nyní (1) (2) (3) (4)

Schopnost pracovat v týmu: např. být aktivní, umět vyslechnout názory druhých, konstruktivní kritika, umět přijmout většinové rozhodnutí apod.

Na začátku (1) (2) (3) (4)

Nyní (1) (2) (3) (4)

Vystupování na veřejnosti: např. představení projektu před samosprávou, před třídou apod.

Na začátku (1) (2) (3) (4)

Nyní (1) (2) (3) (4)

Ekologické smýšlení: např. chápání a osvojení si pravidel recyklace, zero waste koncept, znát a využívat možnosti zelené domácnosti apod.

Na začátku ① ② ③ ④

Nyní ① ② ③ ④

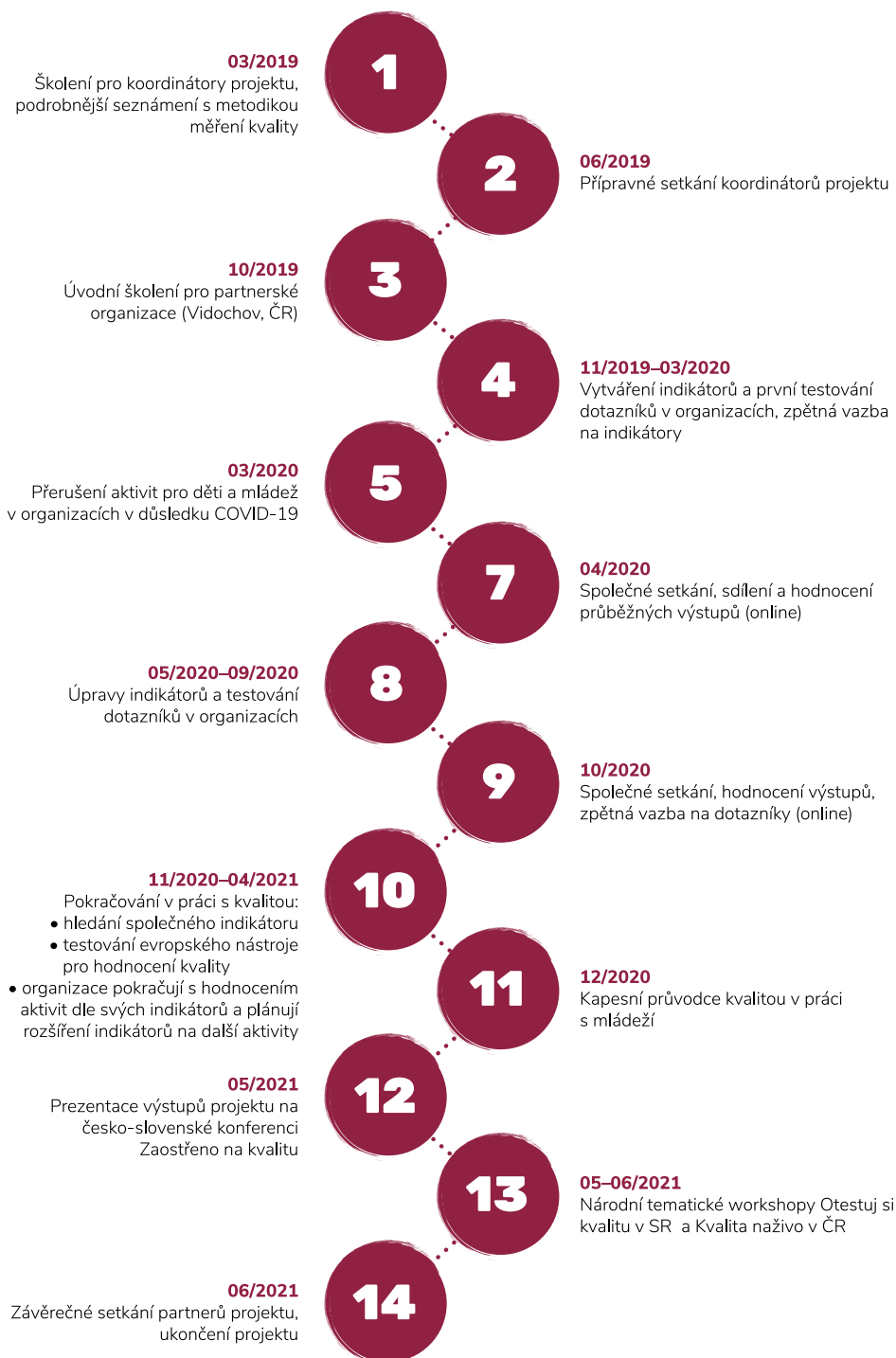
Dotazník po akci

V čem pro mě byla schůzka přínosná?

Co bych udělal jinak?

Co chci, aby pokračovalo?

Příloha 3: Hlavní milníky projektu Youth Work Quality Focus



Příloha 4: Bezpečné prostředí jako společný indikátor kvality práce s mládeží

Jedním z cílů projektu Youth Work Quality Focus bylo ověřit možnost vytvoření indikátoru nebo indikátorů, které by byly nosné pro všechny zapojené organizace. Společné indikátory se osvědčily ve Švédsku, kde různé organizace zapojené do jedné sítě sbírají stejná data a díky tomu mohou lépe sdílet své zkušenosti a učit se od sebe navzájem. Vytvoření společného indikátoru proto opakovaně doporučoval i švédský expert Jonas Agdur.

V projektu jsme při hledání společného indikátoru vycházeli ze shody na společném principu kvality práce s mládeží, za který si partnerské organizace zvolily kvalitu neformálního vzdělávání (jasná vzdělávací perspektiva a jasné vzdělávací cíle). I přes počáteční shodu na společném principu se na konci projektu ukázalo, že není snadné dospět ke společnému indikátoru pro oblast neformálního vzdělávání, protože jednotlivé organizace si pro své aktivity stanovují různé vzdělávací cíle. Kurzy, workshopy a další vzdělávací programy mají většinou velmi konkrétní vzdělávací cíle, které úzce souvisejí s tématem vzdělávání. U kroužků a klubů pro děti a mládež jsou vzdělávací cíle obecnější a učení zde často ani není tou nejdůležitější hodnotou.

Proto jsme se rozhodli hledat prostor pro společný indikátor v jiné oblasti práce s mládeží, která by byla relevantní pro různé typy aktivit (včetně méně strukturovaných programů a pravidelné činnosti v kroužcích) a zároveň byla smysluplná pro všechny věkové kategorie od dětí až po mladé dospělé. Všichni partneři se přihlásili k indikátoru, který jsme nazvali „bezpečné a důvěryhodné prostředí“, přičemž jsme měli na mysli prostředí, v němž se děti a mladí lidé cítí být přijímáni

a respektováni. I když se jedná o procesní indikátor (tedy ne indikátor výsledku), má velký význam pro kvalitu práce s mládeží.

Pro definování indikátoru bylo potřeba najít znaky, podle kterých organizace pozná, že její aktivity probíhají v bezpečném a důvěryhodném prostředí. V první fázi bylo naším cílem shromáždit co nejvíce nápadů, jak je možné popsat bezpečné a důvěryhodné prostředí, a proto si téma organizace převzaly do svých týmů, kde shromáždily a sepsaly své nápady. Jedné organizaci se dokonce podařilo kontaktovat mladé a získat od nich názory vyjádřené jejich jazykem.

V druhé fázi jsme pod vedením výzkumnice zužovali definici na menší počet znaků, které určují a spoluvytvářejí bezpečné a důvěryhodné prostředí. Přitom jsme se zaměřili na výběr znaků, které mohou (a měli by) potvrdit mladí lidé jako přímí účastníci aktivit. Výsledkem bylo opuštění tématu důvěryhodnosti a přeformulování indikátoru na „bezpečné a respektující prostředí“. K hlavním projevům důvěryhodnosti podle organizací patří ochota dětí přihlásit se na kroužek/akci, ideálně pak vrácení se do organizace či dlouhodobé členství a dále šíření dobrého jména organizace v místní komunitě. K tomu přispívá jednak to, že má organizace zkušené a profesionální vedoucí, jednak reference současných a bývalých účastníků jako „živých svědků“. Na tyto znaky nemá velký smysl ptát se přímých účastníků – u nich můžeme předpokládat, že považují aktivity organizace za důvěryhodné, když na ně chodí.

Ze znaků, k nimž se mohou vyjádřit samotní účastníci, našly v organizacích podporu následující prvky:

- svoboda pohybu v bezpečném prostředí,
- možnost otevřené komunikace, možnost projevit svoje názory, touhy, obavy,
- možnost být sám sebou, jsem přijímán takový, jaký jsem (se všemi klady i zápor),
- pocit vlastní hodnoty, uznání, někdo se o mě zajímá, věnuje se mi, jsem pro někoho důležitý(á),
- možnost zažít ocenění, úspěch,
- možnost zapojit se, nikdo není ostatními odmítán, vylučován,
- radost z činnosti, mladí chodí do organizace rádi,
- žádná šikana, vysmívání, ponižování,
- pravdivá zpětná vazba, ale bez vyvolání pocitu viny, chyby jsou brány jako příležitost k učení.

Shodli jsme se, že bezpečné a respektující prostředí se projevuje na mnoha rovinách, které je těžké uchopit pomocí jednoho indikátoru. Proto jsme se rozhodli vytvořit několik indikátorů zaměřených na jednotlivé znaky bezpečného a respektujícího prostředí, které organizace mohou využít jako kompletní sadu nebo si z ní mohou vybrat menší počet indikátorů podle vlastních potřeb.

Abychom dokázali dospět ke sdíleným formulacím indikátorů a otázek pro mladé lidi, nešli jsme cestou tvorby indikátorů v organizacích jako v případě indikátorů pro oblast vzdělávacích cílů, ale požádali jsme výzkumnice o první návrh, který jsme následně ve společných online diskusích upravovali. V průběhu těchto diskusí se

například ukázalo, že možnost otevřeně vyjadřovat svoje názory může v některých organizacích narážet na vnitřní pravidla, která nedovolují slovní útoky na ostatní – děti zkrátka nemohou říkat všechno, co si myslí. V některých aktivitách může být také názor účastníků méně relevantní než v jiných – například v tanečním kroužku, který nacvičuje choreografii na taneční soutěž, je těžké zohlednit názory dětí na choreografii, protože ta bývá často dána podmínkami soutěže. Vedoucí však může názory dětí vyslechnout a upřímně se jimi zabývat.

V závěru procesu jsme dospěli k šesti indikátorům, které popisují bezpečné a respektující prostředí z pohledu účastníků aktivit pro děti a mládež. Indikátory navrhuje hodnotit pomocí výroků, s nimiž mají účastníci vyjádřit svůj souhlas či nesouhlas na škále určitě ano / spíše ano / spíše ne / určitě ne / nevím (popř. pomocí různých veselých či smutných smajlíků). Pokud by dotazovaným účastníkům přišly výroky těžké na pochopení, je možné je přeformulovat jako otázky. V každém případě doporučujeme použít pro hodnocení škálu. Předpokládáme, že většina účastníků bude s výroky souhlasit, a možnost rozlišovat různou míru souhlasu (určitě/spíše ano) dá organizacím mnohem cennější informace o tom, jak mladí lidé jejich aktivity vnímají, než jednoduché odpovědi ano/ne.

Třetí verze indikátorů:

Indikátor 1: Účastníci vnímají, že se vedoucí zajímají o jejich názory, podněty.

Výrok: Na kroužku / v klubu mě vedoucí vždy vyslechne, když chci něco říct.

Indikátor 2: Účastníci vnímají prostředí na kroužku / v klubu / v centru volného času jako podporující.

Výrok: Na kroužku / v klubu se nebojím požádat o pomoc, když potřebuji.

Indikátor 3: Účastníci vnímají, že je ostatní přijímají a respektují.

Výrok: Na kroužku / v klubu mě nikdo neponižuje, nepomlouvá, neposmívá se mi.

Indikátor 4: Účastníci vnímají, že v prostředí kroužku / klubu / centra volného času mohou zažít úspěch či ocenění.

Výrok: Na kroužku / v klubu mohu zažít úspěch a ostatní ho ocení.

Indikátor 5: Účastníci vnímají, že na kroužku / v klubu / v centru volného času mohou dělat chyby.

Výrok: Když se mi na kroužku / v klubu něco nepovede, nezboří se svět.

Indikátor 5: Účastníci zažívají pozitivní pocity ze své účasti na aktivitách.

Výrok: Do kroužku / klubu chodím rád(a).

Kvůli trvajícím protiepidemickým opatřením neměly organizace možnost ověřit indikátory přímo na aktivitách, ale zkusili jsme alespoň otestovat smysluplnost a srozumitelnost navržených výroků na dětech a mladých lidech (ve věku 7 až 18 let) z našeho nejbližšího okolí. Všichni potvrdili, že takto nastaveným výrokům rozumějí, vědí, co od nich chceme, a dokázali na výroky reagovat. Někteří také potvrdili, že navržené výroky charakterizují „dobrý kroužek“, do kterého by chtěli chodit.

Celkově považujeme navrženou sadu indikátorů za funkční nástroj k hodnocení bezpečného a respektujícího prostředí, i když jsme si vědomi toho, že se ještě může změnit, až ji organizace začnou testovat mezi účastníky svých aktivit. Zvláště u mladších dětí bude potřeba ověřit, jak výrokům rozumí. S ohledem na potřeby partnerských organizací, které se zapojily do tvorby společných indikátorů, jsou indikátory nastaveny pro hodnocení pravidelných kroužků nebo volnočasových klubů. Pro jednorázové akce typu kurzů, workshopů nebo táborů, kde bude hodnocení pravděpodobně probíhat po skončení akce, bude samozřejmě nutné výroky přeformulovat do minulého času.

Cesta za kvalitou - Jak na kvalitu v práci s mládeží

Cesta za kvalitou - Ako na kvalitu v práci s mládežou



Vydavatel:

Asociace neformálního vzdělávání z.s. (ANEV z.s.) a YouthWatch

1. vydání

Rok vydání: 2021

ISBN: 978-80-907579-6-7

Publikace vznikla díky finanční podpoře programu Evropské unie Erasmus+ pro oblast mládeže a sportu.

Za obsah sdělení odpovídají výlučně autoři. Sdělení nereprezentuje názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jeho obsahem.

Autorky: Jana Miháliková, Lenka Polcerová, Eva Potužníková, Alena Tomanová

Editorky: Jolana Dočkalová, Lucie Schubert, Lucia Szórád, Magda Wagenknechtová Svobodová

Jazyková redakce: Andrea Sihelská, Václav Trajer

Grafický design: Jan Maděříč

Využité fotografie pochází z archivů organizací:

ANEV z.s.,

Centrum volného času Včielka,

Rodinné centrum Srdíčko,

Středisko volného času Děčko,

V.I.A.C.,

YouthWatch



Erasmus+

„Kvalitu si budete pamatovat
déle než cenu.“

— Aldo Gucci



