

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

**MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM
2012 – 2014**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Tereza Jarkovská

**Vzdělávání a rozvoj osobnosti pracovníka Probační a
mediační služby ČR**

Praha 2014

Vedoucí diplomové práce: Doc. PhDr. Jaroslav Veteška, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

**MASTER COMBINED (PART TIME) STUDIES
2012 - 2014**

DIPLOMA THESIS

Tereza Jarkovská

**Education and personality development of worker in
Probation and mediation service of Czech Republic**

Prague 2014

The Diploma Thesis Work Supervisor: Doc. PhDr. Jaroslav Veteška, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 6. 2. 2014

Tereza Jarkovská

Poděkování

Chtěla bych poděkovat svému vedoucímu diplomové práce Doc. PhDr. Jaroslavu Veteškovi, Ph.D. za jeho podnětné připomínky, paní Mgr. Jaroslavě Talandové a vedení Probační a mediační služby za poskytnutí podkladů týkajících se tématu diplomové práce.

Anotace

Diplomová práce se zabývá představením a shrnutím problematiky probační a mediační činnosti v České republice. Stěžejním tématem je osobnost probačního pracovníka, zejména absolvovaný vzdělávací proces a řešení jeho dostatečnosti. Pozornost je zaměřena na komplexní vzdělávací proces a také na následný rozvoj osobnosti pracovníka této služby. Empirické šetření je zúženo již pouze na osobnost probačního úředníka a věnuje se aspektům jeho teoretické i praktické připravenosti. Cílem diplomové práce je nalézt společné charakteristiky hodnocení dotazovaných pracovníků na stanovené téma.

Klíčová slova

Další vzdělávání, kvalifikační vzdělávací kurz, mediace, probace, probační a mediační služba, probační pracovník, restorativní justice, rozvoj osobnosti, specializační vzdělávací kurz, vzdělávací proces.

Annotation

This diploma thesis focuses on the introduction and summary of the issue of probation and mediation activities in the Czech Republic. The central theme is the personality of a probation officer, especially graduated through educational process and deal with its sufficiency. Attention is focused on complex educational process and the subsequent development of the personality of the service worker. Empirical investigation is narrowed only about personality of probation officer and deals with aspects of its theoretical and practical preparedness. The aim of the thesis is to find common characteristics of evaluation of surveyed officeres to the set topic.

Key words:

Educational process, further education, mediation, personal development, probation, probation and mediation service, probation officer, restorative justice, skills training course , specialized training course.

OBSAH

ÚVOD	- 8 -
TEORETICKÁ ČÁST	- 10 -
1 HISTORICKÝ VÝVOJ PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBY	- 10 -
1.1 Vývoj a formování oboru	- 11 -
1.2 Probační a mediační služba v ČR.....	- 12 -
2 CHARAKTERISTIKA PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBY	- 16 -
2.1 Restorativní justice	- 17 -
2.1.1 Základní principy restorativní justice	- 18 -
2.2 Poslání Probační a mediační služby	- 20 -
2.2.1 Probace a alternativní tresty	- 22 -
2.2.2 Mediace.....	- 25 -
3 OSOBNOST PRACOVNÍKŮ V OBLASTI PROBACE A MEDIACE	- 28 -
3.1 Charakteristika pracovníků v oblasti probace a mediace	- 29 -
3.1.1 Probační úředník a asistent	- 30 -
3.1.2 Činnost probačního pracovníka	- 32 -
3.1.3 Práva a povinnosti pracovníka Probační a mediační služby	- 33 -
4 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ PROBAČNÍCH PRACOVNÍKŮ	- 35 -
4.1 Pojetí vzdělávání v současnosti	- 36 -
4.2 Vzdělávání a rozvoj pracovníků v organizaci	- 37 -
4.3 Charakteristika vzdělávacího systému	- 39 -
4.3.1 Koncepce vzdělávání pracovníků Probační a mediační služby	- 40 -
4.3.2 Specializační vzdělávací kurz pro asistenty Probační a mediační služby.....	- 42 -
4.3.3 Kvalifikační vzdělávací kurz pro úředníky Probační a mediační služby.....	- 46 -
4.3.4 Systém zvyšování odbornosti pracovníků Probační a mediační služby	- 48 -
4.3.5 Další vzdělávání zaměstnanců Probační a mediační služby	- 49 -
5 PRŮZKUM V OBLASTI PROBACE A MEDIACE	- 51 -
5.1 Průzkumný problém	- 52 -
5.2 Výzkumné otázky	- 52 -
5.3 Průzkumný soubor.....	- 53 -
5.4 Metody průzkumu	- 53 -
5.4.1 Metody sběru dat.....	- 53 -
5.4.2 Metody analýzy dat.....	- 54 -
5.5 Historie průzkumu	- 56 -
6 PREZENTACE A ANALÝZA VÝSLEDKŮ	- 57 -
6.1 Vysokoškolské vzdělání	- 57 -
6.1.1 Vhodný studijní obor pro výkon funkce	- 58 -
6.2 Vzdělávání v organizaci	- 62 -
6.2.1 Hodnocení kvalifikačního vzdělávacího kurzu.....	- 62 -
6.3 Motivace k pracovní činnosti	- 68 -
6.3.1 Vnímání vlastní motivace probačními úředníky.....	- 68 -
7 VYÚSTĚNÍ EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ	- 73 -
ZÁVĚR	- 77 -
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	- 79 -
SEZNAM ZKRATEK	- 82 -
SEZNAM PŘÍLOH	- 83 -

ÚVOD

V úvodní části diplomové práce s názvem *Vzdělávání a rozvoj osobnosti probačního pracovníka v Probační a mediační službě ČR* se zaměříme nejprve na motivy výběru výše uvedeného tématu. Autorka se domnívá, že se jedná pro současnou společnost o velmi aktuální a potřebné téma, které by mělo být častěji rozpracovávané a zmiňované. Člověk může žít v přesvědčení, že se ho problematika probační a mediační služby netýká a že je pro většinu z nás velmi vzdálená. Ovšem s jistotou lze tvrdit, že je tomu právě naopak. Banální spor může přerůst v nepřátelství dvou lidí, které bude nutné zvrátit v dohodu. Trestní čin krádeže z obyčejného člověka ve chvíli vytvoří oběť, která touží po potrestání pachatele. V těchto i jiných případech se přímo setkáváme s možností využití činností Probační a mediační služby.

Vývoj společnosti již i v České republice nasvědčuje skutečnosti, že se tato oblast rozvíjí a nachází si své důležité postavení. Toto postavení lze specifikovat jako doplnění trestní justice, která je zatížena ohromným množstvím případů, jejichž řešení je možné realizovat mimo soudní síň a na konečné vyřešení lze aplikovat i alternativní způsoby. Výše případů je také dána zvyšující se kriminalitou. Nabízí se tedy otázka, zdali na tento trend dokáže česká justice adekvátně odpovídat a zdali reflektuje adekvátním způsobem problémy, se kterými se stát v této souvislosti potýká. Jedním z hlavních problémů je přeplněnost věznic, neefektivnost trestu odnětí svobody a další.

Probační a mediační službu lze definovat jako novou instituci, která umožňuje realizovat alternativní přístupy a řešení trestních věcí a snaží se zprostředkovat domluvu a řešení mezi obětí a pachatelem. Jedná se tedy o přínos oběma stranám, u kterých je nutná především dohoda a spokojenost, ale také o pozitivní dopad pro celou společnost. Předpokladem pro úspěšný rozvoj a efektivní výkon těchto činností jsou kvalifikovaní pracovníci, jejichž osobnosti bude tato diplomová práce věnována zejména.

Probační a mediační činnosti mají svá specifika, která autorka popíše společně v kontextu restorativní justice a k ní přidružených programů. Pro celistvost bude v práci krátce shrnut i vývoj oboru a to se zaměřením především na oblast České republiky. Probační a mediační služba působí v České republice od roku 2001, jistou inspirací byla samozřejmě tato činnost v zahraničí. I tento vývoj bude v práci krátce zmíněn.

Hlavním a stěžejním tématem bude osobnost probačního pracovníka v souvislosti s jeho vzděláváním a rozvojem v praxi. Největší pozornost bude tedy zacílena na kapitolu věnující se vzdělávacímu systému, na jeho kvalitu, ale i případně na zjištěné nedostatky. V této kapitole autorka využije poznatky z části metodologické a to ve smyslu závěrů jednotlivých pracovníků. Dále je teoretická část věnována nejdůležitějším tématům celé oblasti. Autorka se pokusí o jejich stručný popis a zaměří se především na hlavní téma s přihlédnutím i na výsledky metodologické části.

Praktická část diplomové práce bude provedena kvalitativním průzkumem. Podstatu tohoto empirického šetření utvoří kvalitativní průzkum jedinců, pracovníků probační služby, kteří absolvovali stanovený vzdělávací systém a mají osobní zkušenost s vykonáváním této profese. Tito pracovníci budou dotazováni na základě polostrukturovaného rozhovoru, telefonického kontaktu a využito bude i emailové korespondence. Cílem této části diplomové práce bude zjistit společné charakteristiky hodnocení dostatečnosti teoretické přípravy a posléze jejího využití v samotné praxi.

Pro zpracování diplomové práce byla využita dostupná odborná literatura, tuzemská i zahraniční, dále internetové zdroje zabývající se touto problematikou, především stránky Probační a mediační služby ČR, v neposlední řadě také odborné články v časopisech zabývajících se sociální problematikou.

TEORETICKÁ ČÁST

1 HISTORICKÝ VÝVOJ PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBY

Úvodní kapitola bude věnována historickému vývoji probační a mediační služby (dále jen PMS) a to zejména z důvodu důležitosti kontextu celé problematiky. Autorka v úvodu stručně přiblíží vývoj a formování oboru, zaměří se jak na oblast zahraničí, tak posléze především na území České republiky. Probační a mediační služba ČR byla založena na základě zákona č. 257, který byl i shodně pojmenován. Zákon byl parlamentem přijat v roce 2000 a v účinnost vstoupil k 1. 1. 2001, probační a mediační činnosti za sebou mají tedy první desetiletí a to prostřednictvím probačních a mediačních pracovníků, jejichž osobnostem bude tato diplomová práce věnována.

Je pochopitelné, že z důvodu omezené kapacity není možné historický vývoj popsat detailně a se všemi souvislostmi. Pro ucelený pohled a pochopení problematiky je ale zásadní zmínit alespoň částečně probaci a mediaci i v mezinárodním kontextu, poté také samotný vývoj a formování oboru u nás.

Štantejský společně se Šternem uvádí, že pojem probace, neboli zkouška, není zcela novým společenským fenoménem. Autoři využívají příklady a dělení anglosaské justice a to na základní čtyři etapy. Pro úplnost je stručně charakterizujeme. Jedná se o rané období, kde je možné uvažovat o dohledu nad pachateli (zajištění trestu vyhnanstvím z tlupe, dohled nad otroky apod.). Probace v současném pojetí se objevuje až později. Dále mluvíme o období ctnostných průkopníků, přibližně od počátku 19. století, kdy se objevila myšlenka týkající se pomáhání nejen chudým a nemocným, ale i kriminálkům.

Ojedinelé pokusy se časem změnily ve snahu organizací, která vyvrcholila vznikem Nizozemské společnosti pro morální pozvednutí vězňů v roce 1823. Kalmthout doplňuje, že i v Anglii lze datovat počátek probačních služeb a to do roku 1876, kdy dar Umírněné společnosti církve anglické (CETS Church of England Temperance Society) vedl ke jmenování rady „misionářů policejních soudů“, jejichž úkolem bylo odvrátit trestance od závislosti na alkoholu tím, že jim byla poskytnuta práce a ubytování, čímž

tito pracovníci fungovali jako „misionáři ve vlastní zemi“ (2000, s. 83). Hlavní aktivitou sdružení bylo zajištění vzdělávání, náboženského vedení vězňů a celkové poskytnutí podpory. Tento trend dále pokračoval v Anglii, ve Francii i v Severní Americe. Anglie je často zdůrazňována v souvislosti se svou odlišností právní tradice. Před několika lety v této zemi oslavili již 100 let od vzniku probace.

Další fází je období nazývané období státních úředníků. Datuje se zhruba od počátku 20. století, kdy postupně dochází k profesionalizaci doposud dobrovolnické služby. Státy začaly poskytovat pomoc a podporu, ale také sem začíná pronikat prvek kontroly a dohledu nad chováním pachatele. Období, které na poslední zmíněné reaguje, je období manažerů. Toto období datujeme od počátku 90. let 20. století do současnosti. Lze toto období shrnout slovy, že ze státního úředníka se postupně stává manažer, tedy ten aktivní v přístupu ke klientům. Probační pracovník v tomto případě řídí případovou studii a vybírá nejvhodnější postup pro daný případ. Do tohoto období spadá také zavádění alternativního trestu – domácího vězení. Tento typ trestu se začal používat právě opět v anglosaských zemích (2010, s. 21).

1.1 Vývoj a formování oboru

Jedním z hlavních důvodů postupného formování oboru v moderní době je mimo jiné skutečnost postupně se zvyšujícího počtu osob, které jsou uvězněné ve věznicích. Společnosti většiny zemí se obávají zvyšující se kriminality a s tím spojených narůstajících státních nákladů. Karabec uvádí, že všechny tyto zmíněné fenomény naznačují a opravňují k pochybnostem, zdali je sankční politika a celá trestní justice úspěšná. Odborná veřejnost v této souvislosti hovoří o tzv. krizi trestu odnětí svobody. Tento trest s sebou přináší také další nežádoucí jevy. Můžeme zmínit vliv vězeňského prostředí na uvězněné osoby, přetržení sociálních vazeb s rodinou, přáteli, ztrátu zaměstnání a především velmi ztíženou resocializaci¹ (2004, s. 6).

Zaváděním alternativních trestů, jejichž škála se postupně rozšiřovala, se došlo k závěru, že nepodmíněný trest odnětí svobody nebyl a není ve všech případech tím

¹ Resocializace – Hartl uvádí, že se jedná opětovné zapojení člověka, který byl propuštěn z dlouhodobé ústavní, vězeňské, nemocenské či jiné péče, do společnosti (2004, s. 228).

nejlepším potrestáním pachatele. Uplatňováním alternativních řešení, ať se to nemusí na první pohled zdát, přichází obvinění také o velké omezení běžného způsobu života. Mezi tyto tresty, které vnímáme jako alternativy k trestu odnětí svobody, patří například podmíněné odsouzení s dohledem, obecně prospěšné práce, peněžité tresty a jiné. Smyslem těchto alternativních sankcí je konfrontovat pachatele s reakcí na jeho čin, uvědomění si své zodpovědnosti a také případné odškodnění poškozeného či společnosti. Předpokladem pro úspěšný dopad těchto trestů je ovšem aktivní zapojení odsouzeného, někdy je nutné i zapojení širší společnosti.

Jejich smyslem je dále pozitivně motivující působení. Dle Svobody tedy není možné chápat jejich uplatnění jako zmírnění trestní politiky (2005, s. 36). Jedním z dalších argumentů využití alternativních trestů pro činy, kde se tento typ hodí a nabízí, je individuální práce s obviněných či pachatelem. Nedochází u něj k potlačení individuality a pracuje se na pochopení vlastní zodpovědnosti za spáchaný čin. Mnoho odborníků z oboru by tuto skutečnost potvrdili a to zejména v situaci, kdy člověk po absolvovaném trestu odnětí svobody vychází z vězení a má znovu samostatně plnit základní lidské role a povinnosti. Jedním z předních motivů využívání alternativních trestů a činností PMS je pochopitelně úspora státních financí.

Mediační služba začala být více využívána v zahraničí na přelomu 70. a 80. let 20. století a to především ve věcech občanskoprávních a obchodních. Posléze se prosazovala ve větším měřítku i v oblasti trestně-právní. Veteška zdůrazňuje, že dnes je mediace chápána a uznávána jako plnohodnotná součást alternativního řešení sporů a to mimo standardní soudní řízení. Je velmi rozšířenou metodou v USA a obecněji v dalších západoevropských zemích (2010, s. 118).

1.2 Probační a mediační služba v ČR

Reforma systému trestní spravedlnosti v Československu po sametové revoluci v roce 1989 patřila k jednomu z nových začátků a startu vytváření nových demokratických pravidel a institucí. *„Pád železné opony, sametová revoluce a konec studené války byly pro naši zemi, stejně jako pro mnohé další země tzv. východního bloku, bodem obratu. Je vhodné se učinit krátké ohlédnutí do nedávné minulosti,*

abychom mohli pochopit aktivity a snahy, které předcházely vzniku probační a mediační služby“ (Štern 2010, s. 9).

Proces vzniku činností PMS lze rozdělit na období před a po roce 1989. Přestože bylo komunistické Československo totalitním režimem s represivním systémem, různé skupiny odborníků na poli trestního práva, kriminologie, penologie a další usilovaly o prosazení změn v tehdejší trestní politice. Tyto aktivity můžeme sledovat na konci šedesátých let. Zahrnovaly především snahy k posilování sociálně-výchovných prvků při práci s pachateli.

V letech 1968-1971 vzniklo ve spolupráci Národního výboru hl. m. Prahy a Výzkumného ústavu kriminologického při tehdejší generální prokuratuře experimentální středisko postpenitenciární péče, jehož cílem bylo ověřit ve velkém měště účinné metody práce s tzv. nepřizpůsobivými občany. Tímto byl vlastně zahájen proces uplatňování nové profese sociálních kurátorů, kteří tuto činnost vykonávali. Po několika dalších letech vnikla místa specialistů pro práci s mládeží, nazývaní sociálními kurátory pro mládež. V systému vězeňství byla dále zřizována místa sociálních pracovníků, kteří měli v popisu práce zejména udržovat a umožňovat odsouzeným kontakt s rodinami a také připravovat podmínky, které budou následovat po jeho propuštění.

Po roce 1989 se v souvislosti s politicko-společenskými změnami daleko výrazněji projevíly důsledky dlouhotrvajících nedostatků minulého režimu v oblasti trestní politiky. Především se postupně navyšovala drobná kriminalita. Přesto se v tomto období začínají objevovat další aktivity, které přispěly k formování základů probace a mediace v ČR.

Štern uvádí několik událostí a procesů, které přispěly k rozvoji zpracovávané oblasti. Jedním z prvních bylo zavedení institutu alternativ a to nejprve v oblasti delikventní mládeže. Autoři projektu se inspirovali zkušenostmi sociálních pracovníků v západních zemích z konce osmdesátých let. Nejvýraznějším prvkem bylo zapojení pachatele, se zaměřením na odstranění následků jeho jednání. Poprvé zde můžeme sledovat prvky mediace mezi poškozeným a obviněným a to prostřednictvím mediátora. V roce 1993 byl novelou trestního řádu do našeho trestního práva zaveden první alternativní institut a to tzv. odklon – diverze, tj. podmíněného zastavení trestního stíhání, který byl na svou dobu revoluční. Připravil totiž ideální možnost pro

uplatňování prvních aktivit a postupů restorativní justice (2010, s. 12). V roce 1996 byly do trestní legislativy zavedeny další dva instituty alternativ, další varianta odklonu v trestním řízení, tzv. narovnání a trest obecně prospěšných prací. Navazujícím procesem bylo ověřování činnosti budoucí PMS. Byla zřízena první místa funkčních pracovníků u každého okresního soudu v zemi. Můžeme říci, že šlo o první ověřování činnosti budoucí probační a mediační služby. V roce 1997 byly novelou trestního zákona přijaty další alternativní tresty a opatření spojená s probací a výkonem probačního dohledu – podmíněné upuštění od potrestání s dohledem probačního úředníka a podmíněné odsouzení k trestu odnětí svobody s dohledem.

Postupem času začala tato oblast narážet na problémy související s přípravou pracovníků PMS. Jednalo se o nedostatek prostoru pro probační a mediační aktivity, absence kvalifikovaných požadavků na výkon této funkce a pochybnosti právní veřejnosti o užitečnosti alternativních trestů a opatření obecně.

V roce 1999 byl tehdejším ministrem spravedlnosti předložen návrh na další etapu reformy justice, jehož součástí byla i zásadní změna trestního řízení a také nový zákon o Probační a mediační službě. „*V době, kdy se připravoval zákon o PMS a jeho účinnost se předpokládala k 1. 1. 2001, se naléhavě objevila potřeba připravit pro novou službu kvalifikované úředníky a asistenty. Proto byl v průběhu roku 1999 Sdružením pro probaci a mediaci v justici, o. s., a Institutem pro další vzdělávání soudců a státních zástupců zpracován projekt Kvalifikačního vzdělávacího programu pro úředníky a asistenty Probační a mediační služby*“ (Štern 2010, s. 13). V roce 2000 Parlament ČR schválil konsensuálně vládní návrh zákona o Probační a mediační službě jako celostátně působící organizaci. Přijetí tohoto zákona je součástí procesu proměny naší justice, jehož první etapa se uzavřela účinností zákona k 1. 1. 2001.

Nedílnou součástí proměny systému je dále také spolupráce vládního a nevládního sektoru, pro kterou je charakteristické spojené úsilí univerzitního prostředí, nevládních aktivit i zkušeností dobré praxe a současně podpora ze strany Ministerstva spravedlnosti ČR a Nejvyššího soudu ČR. Takto vznikl posléze i koncept restorativní justice², ve kterém se jedná o nové pojetí uplatňování trestní spravedlnosti. Aktéři výše popsaného procesu se ptají na následující otázky. Jak můžeme porozumět události

² Restorativní justice - Krací uvádí, že se tento typ justice zaměřuje na újmy vzniklé trestnou činností a hlavním úsilím je zohlednění potřeb obětí, podpora odpovědnosti pachatele za řešení vzniklé situace a také zapojení poškozeného, pachatele a komunity do procesu řešení (2010, s. 30).

trestného činu? Jako prostému porušení zákona z pohledu státu nebo jako závažné sociální události, která výrazně ovlivnila život lidí na obou stranách barikády? Ideje restorativní justice se promítly nejen do cílů nově uplatňované trestní politiky ČR, ale i do vlastního poslání a cílů nové Probační a mediační služby. Marshall uvádí, že restorativní justice může být popsána jako proces, během kterého se všechny strany s oprávněnými nároky plynoucími z určitého protiprávního jednání (incidentu) sejdou, dají dohromady, aby společně vyřešily to, jak se vyrovnat s následky činu a důsledky do budoucna (1999, s. 15).

Jedním z klíčových prvků vzniku a rozvoje PMS byla mezinárodní spolupráce. V devadesátých letech jsme čerpali zejména od rakouských, nizozemských a německých kolegů. Později se jednalo o Švýcarsko, Kanadu a Velkou Británii. Štern zdůrazňuje, že v současné době je především EU důležitou platformou pro vzájemnou spolupráci a vytváření nových projektů (2010, s. 15).

2 CHARAKTERISTIKA PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBY

Probační a mediační služba představuje nové uchopení konfliktu mezi obětí a pachatelem, ale také nový přístup k obviněnému. Lze říci, že se jedná novou instituci, která své místo v České republice teprve nachází. Probační činnost svou tradici u nás již započala, mediace jako způsob řešení mezilidských konfliktů teprve na poli trestní politiky svůj prostor hledá.

„Mediace, stejně jako probace, reflektuje aktuální požadavky moderní společnosti“ (Veteška 2010, s. 117). Jak je z uvedeného citátu patrné, vždy je nutné, aby společnost k vyšší fázi v dané problematice dospěla. PMS vychází z více profesí najednou, nejvýraznějšími dvěma je sociální práce a právo, zejména pak trestní právo. Veteška dodává, že obě témata se nachází na hranici již zmíněné sociální práce, psychologie, dále sociologie a také práva a dalších humanitních a sociálních věd (2010, s. 117).

PMS působí v širokém rozpětí celého trestního řízení a to především z důvodu široké definici zákonem. Při jeho koncepci se čeští tvůrci inspirovali myšlenkou restorativní justice, která preferuje tzv. obnovující přístup k obviněnému či pachateli. Zásadní rozdíl mezi retributivní justicí prosazující trest odnětí svobody a justicí restorativní je v pohledu zaměření činnosti.

Oba pohledy vnímají trestní čin jako narušení rovnováhy ve společnosti, ale restorativní justice se spíše než na potrestání pachatele zaměřuje na odstranění způsobené újmy a také na snížení rizika recidivy pachatele. Kracík zdůrazňuje, že budoucnost je spíše v kombinaci obou modelů (2010, s. 35). Koncepce tvořeného zákona byla postavena hlavně na předpokladu, že zásadní oblastí pro účinné působení PMS bude přípravné řízení trestní a řízení před soudem. V tomto případě nabízí PMS obviněnému a druhé straně služby, které se zaměřují na urovnání konfliktního stavu a to právě v souvislosti s trestnou činností. Na tuto fázi se zaměřuje především činnost mediační.

„Pro realizaci cílů probační a mediační služby je důležité, aby služba měla celostátní působnost, fungovala ve všech soudních okresech a měla určitou nezávislost a samostatné vedení“ (Kracík 2010, s. 38).

2.1 Restorativní justice

Většina společnosti vnímá spáchání trestného činu jako něco odsouzeníhodného, zakázaného a především jako jev, který by se měl potrestat. Oprávněně očekáváme, že pachatel bude objeven, dopaden a také spravedlivě potrestán. Vnímáme tedy především osobnost pachatele, oběť a její vypořádání se s činem často upadá do pozadí.

Ve druhé polovině 20. století se začala objevovat otázka, zdali standardní právní systémy neopomíjejí širší kontext činu a zejména potřeby obětí. Kracík popisuje pocity, které oběť zažívá. Otázku „proč právě já?“ si zřejmě umí představit každý z nás. Tento otazník je často doplněn pocity marnosti, bezmoci, vzteku, studu, obav a strachu. Je ovšem nutné si uvědomit širší kontext celé situace. Oběti i pachatelé mají své rodinné příslušníky, přátele a známé, kterých se skutek samozřejmě také bezprostředně dotýká a to v celém svém vývoji (2010, s. 30).

Karabec uvádí, že v tomto kontextu se formuje restituční (kompenzační) penologická teorie trestání, která vyzdvihuje právě osobnost obětí v trestním řízení. Mluví o kompenzaci veškeré škody, nejen materiální, ale další újmy, které pachatel oběti svým činem způsobil. Ustupuje tedy zájem pouze o potrestání pachatele a dostává se do popředí ochrana zájmů poškozených osob. Trest, který je pachateli uložen, má tedy také úlohu umožnit obnovení sociálních vztahů, které byly narušeny spáchaným trestním činem (2003, s. 6).

„Restorativní justice se zaměřuje na újmy vniklé trestnou činností a usiluje o zohlednění potřeb obětí, podporuje odpovědnost pachatele za řešení vzniklé situace a zapojuje poškozeného, pachatele a komunitu do procesu řešení“ (Kracík 2010, s. 30).

Pojem restorativní justice můžeme tedy vyložit jako určitý koncept zacházení s pachateli, který se ale odlišuje od klasické retributivní trestající justice a vychází z názoru, že současná trestní spravedlnost není adekvátní reakcí společnosti na růst kriminality a nevede k ochraně jednotlivce ani společnosti. Karabec upozorňuje, že restorativní justici nelze pojímat jako nějaký ucelený systém reakce společnosti na trestnou činnost. Zjednodušeně řečeno, některé země mají trestní justici více restorativní a některé méně a to podle toho, jak jsou při legislativních úpravách reakce společnosti na trestnou činnost zastoupeny teoretická východiska, ale i principy, na kterých restorativní justice stojí (2003, s. 8).

2.1.1 Základní principy restorativní justice

Snahy o vytvoření restorativní justice vycházejí z názoru, že tradiční trestní politika vyčerpala své možnosti a není schopna zabránit růstu kriminality ani řešit narůstající problémy trestní justice. Mezi aktuální patří enormní zatížení soudů, nízká účinnost trestů, nedostatečná ochrana obětí atd. Trestný čin nemá být považován pouze za porušení společenského pořádku či přerušení pravidel, ale především jako škoda a újma způsobena oběti. Karabec shrnuje základní principy restorativní justice, která tyto cíle sleduje:

- Škodu oběti je třeba chápat v širším kontextu, zejména pak nejen jako materiální, ale jako fyzickou, psychickou újmu a narušení sociálních vazeb a osobního, rodinného života.
- Reakce na zločin má přispět ke snížení či odstranění této škody a hrozby.
- Hlavním účelem společenské reakce na zločin nemá být primárně potrestání pachatele, ale vytvoření podmínek tak, aby mohly být odstraněny následky trestné činnosti.
- Tendence ukládání přísnějších trestů je kontraproduktivní a to především u mladistvých pachatelů.
- Pachateli mají být zachována všechna práva a má být motivován k odstranění škody vlastními silami a to tak, aby si byl vědom svého činu a jeho následků.
- Pokud pachatel výše uvedený bod neplní, má k tomu být donucen soudem.
- Státní orgány, činné v trestním řízení, se mají v systému restorativní justice angažovat pouze tehdy, pokud tento postup nevede k cíli nebo pokud se jedná o velmi závažný trestný čin.
- Oběť trestného činu nemůže být nucena k vyjednávání s pachatelem o způsobu a rozsahu kompenzace za způsobenou škodu.

Výše uvedený autor ovšem dodává, že zastánci uvolněnějšího přístupu jsou zejména sociologicky zaměřeni kriminalisté, naproti tomu juristicky orientovaní upozorňují na dopady, které může přinést uvolnění řádu a klasických zásad (2003, s. 9).

Kracík oponuje názorem, že restorativní justice není pro pachatele snadnější cestou v porovnání s tradiční justicí. *„Je tomu právě naopak, pachatel je vždy přímo*

konfrontován s následky svého činu, v mnoha případech osobním setkáním s obětí, je odpovědný a má závazky za odstranění způsobené újmy na morální a materiální úrovni“ (Kracík 2010, s. 34). Je tedy nutné vždy zvažovat konkrétní situaci a trestný čin a vždy řešit spor s ohledem na emoce obou stran, především samozřejmě u oběti.

Jak tedy co nejlépe vrátit věci do pořádku? Na tuto otázku se snaží odpovědět Zehr ve své publikaci věnující se restorativní justici a s tím souvisejících problémů. Jak již bylo v práci uvedeno, restorativní justice se dívá na trestný čin a viníka jinými očima. Nejde tedy primárně o první reakci na spáchaný čin a potrestání viníka, ale naopak o zaměření se na újmu, která byla způsobena oběti. Odpovědnost za způsobenou újmu má tedy jen a jen pachatel. Dát tedy věci do pořádku, tomuto pohledu na trestný čin říkáme restorativní, tedy obnovující přístup. Zehr definuje pojetí tohoto přístupu následovně a vyjmenovává základní pojmy:

- Újmy a potřeby – tento tzv. první pilíř se primárně vztahuje k oběti trestného činu. Definuje se, jaká újma a škoda byla oběti způsobena a jaké má v souvislosti s trestným činem potřeby. Další otázkou je, zdali došlo k poškození dalších osob apod.
- Závazky a povinnosti – vznikly v důsledku způsobené újmy. Odpovědnost za závazky a povinnosti nese pachatel trestného činu. Pachatel má tedy povinnost učinit kroky k jejich splnění.
- Angažovanost a účast – předpokladem úspěšného procesu je osobní angažovanost účastníků, tj. oběti a pachatele.

Zehr dále doplňuje, že by nemělo jít o proces řízený, tj. řešený shora. Naopak, že by možnosti a cesty měli hledat právě ti, kterých se trestný čin týká nejvíce (2003, s.15). Do samotného projednávání trestného činu mohou být však zahrnuty i rodiny pachatele a oběti a další blízcí z jejich okolí. Karabec mluví také o komunitě, ke které patří pachatel nebo oběť a které byly činem nějak dotčeny. Tento pojem je důležité vymezit, nemluvíme totiž pouze o úzkém okruhu lidí. Lze komunitu hodnotit z hlediska osobních vztahů, dále na základně územní organizace nebo také na sociální příslušnosti. Aby bylo reálné vůbec uskutečnit setkání a posléze konkrétní řešení způsobené újmy na straně oběti, je nutné svěřit iniciativní roli neutrální osobě. Tato osoba plní roli zprostředkovatele, neboli mediátora, a snaží se především s dostatečnou autoritou

připravit zúčastněné osoby na projednávání případu. Na základě principů restorativní justice umožní oběma stranám vyjádřit své názory a uplatit své návrhy (2003, s. 9). Je nezbytné si uvědomit, že členové konfliktní situace přicházejí ve chvíli, kdy jejich vzájemná komunikace selhává, dokonce není v některých případech ani možná. „*Mediační systém vzniká teprve vstupem mediátora do jejich konfliktního systému. V narušené konfliktní komunikaci je příchodem nového prvku systému naděje na konstruktivní řešení*“ (Holá 2003, s. 82). Holá dále doplňuje, že mediátor jako člen mediačního systému se teprve v mediační komunikaci dále konstituuje, vstupuje do ní ovšem vybaven svými schopnostmi, dovednostmi, znalostmi a představou o roli, kterou v mediační komunikaci bude zastávat (2003, s. 82).

Roli mediátora zastávají v řadě zemí zcela soukromé osoby, které jsou nezávislé na státních orgánech, jejich činnost je buď dobrovolná nebo může být sponzorována. V zemích, kde existuje a je rozvinutý probační systém, obvykle plní roli mediátora, a to v některých fázích trestného procesu, probační úředníci³. Rozpracování jednotlivých rolí, probačního i mediačního pracovníka, se bude autorka věnovat v dalších kapitolách diplomové práce.

Hlavním úkolem mediačního procesu je vytvoření prostoru pro pochopení a uznání viny ze strany pachatele, poskytnutí příležitosti pro odčinění spáchaného činu a také společně dojít k určitému vykoupení a smíření. Dosažením tohoto závěru by se pak mělo stát i zárukou neopakování trestného jednání.

2.2 Poslání Probační a mediační služby

Činnost probační a mediační služby vychází z konceptu restorativní justice. Umožňuje principy této justice realizovat v praxi. Pojmy, podstata, rozsah pravomocí a činnosti PMS jsou popsány a především ukotveny v Zákoně o Probační a mediační službě č. 257/2000 Sb.

³ Probační úředník – výše postavený pracovník PMS, který absolvoval vysokoškolské vzdělání zakončené titulem Mgr. a také zdárně zakončil zkouškou kvalifikační vzdělávací kurz.

Tento zákon se samozřejmě úzce váže na Trestní zákon č. 140/1961 Sb. ve znění pozdějších předpisů a také posléze na Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním ve znění pozdějších předpisů.

Nejnovějším zákonem je Zákon o mediaci č. 202/2012 Sb., kterým je mediační služba samostatně definována a především uznána jako doplňující a smysluplná činnost k řešení sporů v mnoha oblastech.

Obecně lze konstatovat, že kontinentální trestní proces je založen na rigidní hmotně právní a procesní úpravě. Rozum upozorňuje, že tato úprava znamená pro soudce, prokurátory i policejní orgány omezený prostor. Z tohoto a dalších důvodů se hledají ve státech s rozvinutým demokratickým systémem další cesty, jak nejlépe naplnit účel trestu a trestního stíhání. Jednou z cest je aplikace alternativ, které umožňují konec trestního stíhání odlišným způsobem než uložením trestu. A v případě, že je nutné trest uložit, pracovat s alternativními sankcemi namísto nepodmíněného trestu odnětí svobody (2003, s. 41). PMS byla ustanovena tedy zejména proto, aby justice měla širší pole působnosti a mohla uplatňovat novou trestní politiku. Zásadní myšlenkou je také omezení negativních dopadů trestní justice mezi které patří vysoký počet uvězněných osob, nepředcházení kriminalitě, riziko opakování, nemotivovanost pachatele k nápravě škod a také nezohledňování potřeb a zájmů oběti.

PMS České republiky prostřednictvím svých autorů uvádí na webových stránkách následující poslání a cíle. *„Probační a mediační služba usiluje o zprostředkování účinného a společensky prospěšného řešení konfliktů spojených s trestní činností a současně organizuje a zajišťuje efektivní a důstojný výkon alternativních trestů a opatření s důrazem na zájmy poškozených, ochranu komunity a prevenci kriminality“.*

Probační a mediační činnost spolu tedy velmi úzce souvisí, autorka také ale upozorňuje, že je stěžejní uvědomění si jejich rozdílnosti a specifik. Ředitel Probační a mediační služby ČR, Mgr. Pavel Štern, hovoří o různé míře dobrovolnosti z pohledu zúčastněných stran. Mediace představuje mimosoudní způsob řešení sporu, kdy dvěma stranám pomáhá prostředník, tedy mediátor, nalézt východisko schůdné pro obě strany. *„Jedním z klíčových principů mediace je dobrovolnost, účastníci k ní přistupují na základě svobodného rozhodnutí, protože mají zájem touto cestou řešit vzniklou situaci. Probaci chápeme v podstatě jako podmíněný trest pro člověka, který není poslán do*

vězení, je ponechán na svobodě a je mu ustanoven probační dohled. Na rozdíl od mediace je tedy probace věc povinná, nařízená soudem. V tomto je zásadní rozdíl“ (Štern 2005, s. 5).

2.2.1 Propace a alternativní tresty

Pojem probace pochází z latinského slova probare, neboli zkoušet, ověřovat a dohlížet. Význam těchto slov se prolíná i do smyslu probační činnosti. V kontextu činností PMS se jedná zejména o výkon dohledu probačního pracovníka nad odsouzeným. Definováno Zákonem č. 257/2000 Sb. o Probační a mediální službě se pojmem probace rozumí organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným (dále jen „obviněný“), kontrola výkonu trestů nespojených s odnětím svobody, včetně uložených povinností a omezení, sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného trestu odnětí svobody, dále individuální pomoc obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů.

Činnosti probační služby pojímá Žatecká z pohledu širšího, který je praktikován u nás, nebo také z užšího, který prezentuje určité opatření. V užším pojetí se jedná o opatření, které spočívá v podmíněném odložení trestu, rovněž také v pomoci probačního pracovníka a dohledu, který ukládá soud té osobě, která je uznána vinnou ze spáchání trestného činu. Tento dohled obsahuje také závazek odsouzeného, že splní i další podmínky, které mu soud uloží. Naopak probace v širším pojetí je založena nejen na rozhodnutí soudu, ale také na mnoha dalších službách a aspektech. Mezi tyto služby, které poskytuje PMS patří například vykonávání dohledu při podmíněném odsouzení s dohledem, při podmíněném upuštění od potrestání s dohledem, také při kontrole výkonu trestů, které nejsou spojeny s odnětím svobody. Také spočívá ve sledování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody (2007, s. 22).

Úlohu a smysl probace vidí Sotolář a kolektiv v působení a dalším pozitivním vlivu na chování a jednání pachatele trestného činu. Propace je založena na kombinaci

prků kontroly, pomoci, podpory a poradenství a její hlavní význam je v rozdílném přístupu k zacházení s pachateli, kteří jsou odsouzeni za různé druhy trestných činů. Podstatou je především využití účinnějších prostředků k reakci na méně závažnou kriminalitu než je trest odnětí svobody a tím i vytvoření lepších podmínek a možností postihu těch závažnějších trestných činů (2000, s. 25).

Pro úplnost a celistvý pohled autorka uvádí pojetí i krátký přehled alternativních trestů a trendů, které se v České republice začaly koncipovat po roce 1989. Po tomto roce v ČR došlo k převratným změnám jak v ekonomické, politické, tak i ve společenské struktuře. Změny, které přispěly k ovlivnění vztahů mezi lidmi, jejich chování, ale projevíly se i v životních hodnotách jednotlivců, popisuje Čádová následovně. Trestní zákon z šedesátých let 20. století, který byl mnohokrát novelizovaný, nemohl reagovat na měnící se společenskou realitu. V lednu 2010 vstoupil v platnost trestní zákoník, s nímž filosofie a myšlenky restorativní justice získaly konkrétní podobu. Nový zákoník zakotvuje především prvky preventivního charakteru, které mimo jiné kladou důraz na integraci pachatelů v jejich přirozeném sociálním prostředí (2010, s. 149).

Poprvé se v českém právním řádu objevil trest domácího vězení. Myšlenkou tohoto trestu není izolovat odsouzeného, ale primárně se jedná o vhodné vyvážení prevence a represe, o kontrolu a potlačování kriminality a také, a to je hlavní smysl tohoto trestu, dát prostor žít běžným a spořádaným životem, plnit povinnosti a neztratit své sociální zázemí a vazby.

Jedním z nejnovějších a hojně využívaných alternativních trestů je trest zákazu vstupu na sportovní, kulturní a jiné společenské akce. *„Trest zákazu vstupu na sportovní, kulturní a jiné společenské akce je nově zavedeným alternativním trestem (od 1.1.2010), určeným zejména problémovým fotbalovým fanouškům a pachatelům, kteří se dopouštějí trestné činnosti v souvislosti s konáním specifických sportovních, kulturních a jiných akcí (fotbalová utkání oblíbeného klub apod.). Jeho zavedení je reakcí společnosti na veřejnou poptávku týkající se především násilí na sportovních utkáních“* (Talandová 2010, s. 160).

Zavedením alternativních trestů se posiluje přesvědčení, že do vězení by měli být umisťováni pouze ti, kteří spáchali závažný trestný čin. Jedná se tedy o skutečnost, že trestněprávní prostředky je nutné používat jen tehdy, když se nenalezne jiné řešení.

Ve státech s rozvinutým demokratickým systémem jsou tak hledány cesty jak nejlépe naplnit účel trestu a trestního stíhání. Jak uvádí Větrovec, účinným prostředkem jsou tzv. odklony a alternativy, které umožňují ukončit trestní stíhání jiným způsobem než uložením trestu, a pokud je nezbytné trest uložit, nabízejí jiné alternativní sankce namísto nepodmíněného trestu odnětí svobody (2002, s. 12).

Alternativním trestem rozumíme trest, který není ve vztahu s odnětím svobody, ale je ukládán pachateli, kterému by uložen byl. Jedná se tedy o tzv. nevězeňská řešení a smyslem je, že odsouzenému nemůže být způsobena ztráta svobody.

Černíková doplňuje, že délka trvání trestu musí být úměrná trestnému činu a pachatel musí být schopen vyhovět podmínkám, které soud určí. Výše zmíněná autorka uvádí výčet a přehled druhů alternativních řešení trestních věcí.

Alternativy v trestním řízení, odklony (diverze), mezi které patří:

- Podmíněné zastavení trestního stíhání – alternativy v systému trestního práva procesního.
- Narovnání – tento institut představuje mimosoudní vyřízení věci, které schvaluje pouze soud a přichází v úvahu u trestného činu, ze který nehrozí trest delší než pět let.

Dále alternativy k potrestání, do kterých řadíme:

- Upuštění od potrestání odsouzeného.
- Podmíněné upuštění od potrestání, kde se jedná o alternativy v systému trestního práva hmotného.

A v neposlední řadě alternativy k trestu odnětí svobody:

- Podmíněné odsouzení.
- Podmíněné odsouzení s dohledem.
- Obecně prospěšné práce.
- Peněžitý trest.
- Další alternativní tresty.

Smyslem alternativních sankcí je konfrontovat pachatele s odstrašující reakcí na jeho kriminální jednání v podobě trestu, zmírnit následky trestného činu a odškodnit oběť či společnost (2008, s. 190).

Autorka práce se domnívá, že nejvýraznější a nejhlavnější roli v celém procesu a práci PMS mají samozřejmě její pracovníci. Vždy záleží především na konkrétních pracovnících, tedy jednotlivcích, s charakteristickými vlastnostmi, vzděláním, dovednostmi a zkušenostmi. Proto této problematice bude věnována zcela samostatná kapitola, která bude zaměřena na osobnost probačního pracovníka a vzdělávání, které k celoživotnímu rozvoji a práci neodmyslitelně patří.

2.2.2 Mediace

Termín mediace, neboli mediační činnost, je v České republice poměrně novým pojmem. Zejména z pohledu vykonávání této činnosti v praxi. Je zřejmé, že i Zákon č. 202/2012 Sb. měl cestu na výslunní trnitou. Nejvýraznějším problémem bylo uznání této mimosoudní metody v oblasti práva a jeho pracovníků. Nyní je půda pro rozvoj této služby připravena a očekává se její frekventovanější využívání.

Odborné postupy mediační činnosti jsou realizované zejména v přípravné fázi trestního řízení a to před rozhodnutím státního zástupce či soudce. Kracík přibližuje její smysl na základě urovnání konfliktního stavu mezi obětí a pachatelem a odstranění příčin, které vedly pachatele ke spáchání trestného činu. Nedílnou součástí procesu je také příprava podkladů pro rozhodnutí státního zástupce či soudce. Důležitým cílem je také citlivý přístup k oběti a vyslyšení jejích potřeb (2010, s. 39). „*Mediací nazýváme dobrovolné, osobní a přímé setkání oběti a pachatele trestného činu za účasti mediátora*“ (Kracík 2010, s. 39).

Holá dělí a především chápe mediaci jako vztah založený na vzájemné komunikaci, ale také jako proces, který je nutné řídit a který má své jasné fáze. Ve smyslu vztahu se jedná o řešení konfliktní situace. Termín situace je sociální psychologii definována poměrně složitě, proto autorka zjednodušuje její vysvětlení. Jedná se o dynamický systém všech vztahů, v nichž je určující tvořivé zasahování. Lze si představit, že člověk je vlastně stále přítomný v situacích a je nutno doplnit, že ji vždy vnímá, prožívá a interpretuje subjektivně. Rozdílnost vnímání konkrétní situace dvěma lidmi je tedy dána právě již řečenou subjektivitou. Základem úspěšného řešení

konfliktní situace pomocí mediace je hlavně její porozumění. Doplňme však, že se nejedná ani tak o porozumění mediátorem, jako samotnými klienty. Vždy záleží na konkrétní povaze řešeného konfliktu, situaci, ve kterém vznikl a především také na samotných aktérech (2003, s. 63).

Mediaci také rozumíme jako určitému procesu a dění. Jedná se o velmi dynamický a komplikovaný vývoj vzájemné komunikace a výsledného řešení. Obsahem role mediátora Holá vidí činnosti a úkoly, které shrnuje do tří pojmů. Mluvíme o řízení, regulaci a vedení procesu mediace. V zahraničí je preferován přístup pragmatičtější, věcnější a to ve smyslu zprostředkovaného vyjednávání. V českém prostředí rozumíme procesu mediace spíše jako zprostředkovanému jednání mezi účastníky a zdůrazňujeme roli a flexibilitu osobnosti mediátora, který má možnost využívat různé techniky a vnímá potřeby klienta (2003, s. 97).

Kracík upozorňuje, že ne každý případ je vhodný pro činnost mediační služby. Činnost v přípravném řízení může být zahájena teprve poté, co bylo sděleno obvinění konkrétnímu pachateli a středisko mediační služby se o případu dozvědělo. Jedním z nejdůležitějších předpokladů pro vhodnost případu je přiznání pachatele k činu, ze kterého byl obviněn. Základním prvkem je tedy ochota napravit jeho následky vůči oběti. Jedním z dalších předpokladů, o kterých odborníci hovoří, je situace, kdy se oběť a pachatel osobně znali ještě před spácháním trestného činu a jedná se tak o vyústění situaci, která se následně stala konfliktní (2010, s. 42).

V odborné literatuře je možné nalézt velké množství dělení jednotlivých fází mediačního procesu. Holá představuje český způsob fázování, který vychází z amerického přístupu. Hovoří o následujících označeních:

- Zahájení mediace – v této fázi je nejdůležitější role mediátora. Jeho úkolem je navodit atmosféru důvěry a to na obou stranách. Pozornost se věnuje především vysvětlení procesu, roli mediátora, dobrovolnosti a pravidlům.
- Zisk informací – ve fázi zisku informací mají obě strany prostor a možnost sdělit své vnímání konfliktní situace. Cílem není odhalit příčiny a označit viníka, ale závěrem shrnout sporné body, které bude nutno řešit.
- Porozumění zájmům – tato fáze je charakteristická možností vzájemné komunikace. Cílem je opuštění od soupeřivé pozice, ale nalezení, pokud je to možné, porozumění. Tato fáze je pro roli mediátora jednou z nejnáročnějších.

- Hledání řešení – zde se na základě identifikovaných zájmů a potřeb klienta hledá vhodné řešení. Hlavním úkolem je uspokojit zájmy obou partnerů a vést je k tvůrčímu, kooperativnímu přístupu s pohledem na budoucnost.
- Vytváření (a sepsání) dohody – výsledkem fáze, ve které se hledají řešení, je tzv. rámcová dohoda. Ta je základem pro finální dohodu, která je vyvrcholením mediačního procesu.
- Závěrečné slovo – v této fázi mediátor shrne celý proces a zaměří se především na dosažené výsledky. Jedná se o důležitou zpětnou vazbu pro klienty.

Holá dodává, že ne vždy výsledkem mediace musí být dohoda a rozeznává čtyři možné výsledky procesu. Jedná se o situaci, kdy je dohoda dosažena, dále o dohodu o odkladu nebo přerušení, také o dohodu o „nedohodě“ a o výsledku, kdy není dohoda dosažena (2003, s. 106 – 109).

3 OSOBNOST PRACOVNÍKŮ V OBLASTI PROBACE A MEDIACE

V následující kapitole se bude autorka věnovat tématice osobnosti pracovníka Probační a mediační služby. Větší pozornost zaměří na specifika práce probačního pracovníka. Tak jako v každé pracovní oblasti platí, že vždy záleží především na lidech a na jejich charakteristikách. Samozřejmě můžeme sledovat práci velmi vzdělaného člověka v oboru, který ale svými lidskými vlastnostmi tuto kvalitu nepodpoří či dokonce znehodnotí.

Více než kdekoliv jinde právě v sociální oblasti velmi záleží na lidských kvalitách pracovníka a také na jeho kompetencích vykonávat tuto činnost. V současné době se počet sociálních pracovníků pečujících o širokou škálu klientů zvyšuje. S příchodem a praktikováním PMS se jejich počet ještě navýšil. Věnují se klientům, kteří mají konflikty se zákonem či problémy se sociální reintegrací. Konkrétně se jedná o nárůst kurátorů pro mládež a také sociálních pracovníků v terénu. Matoušek doplňuje skutečnost, že úměrně potřebám se také rozrůstají sociální instituce zaměřené právě na pomoc odsouzeným nebo propuštěným z výkonu trestu a z výkonu ochranné výchovy nebo ochranného léčení při integraci do společnosti (2001, s. 54).

Holá popisuje postavení sociálních pracovníků následovně. *„V rámci sítě nápomocných profesí hrají důležitou zprostředkující a integrující úlohu. Zprostředkovanost sociální práce spočívá v tom, že zprostředkovává a odráží převažující ideály ve společnosti. Její identita se vyvíjí v napětí mezi společenskou situací, situací klientů a situací v profesi“* (Holá 2003, s. 146). Další úlohu sociálních pracovníků vidí v pomoci klientům vyrovnat se s nezměnitelnými problémy, omezit nebo odstranit problémy, které lze změnit nebo vyřešit, popřípadě přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních poměrů. Sociální pracovník v oblasti justice poskytuje klientovi psychosociální služby a to v rámci trestního řízení, zejména potom v oblasti alternativních trestů a odklonů v trestním řízení (2003, s. 147). Sociální práce má prostřednictvím svých pracovníků obrovské a smysluplné uplatnění. Dle Holé sociální pracovník konkrétně v trestní justici přispívá k:

- Efektivnímu řešení konfliktních stavů.
- Zefektivnění řízení.

- Prevenci páchání další trestné činnosti a ochraně veřejnosti.
- Úspěšné resocializaci pachatelů.
- Satisfakci poškozených.
- Úspoře finančních prostředků.

Sociální práce právě v trestní justici napomáhá ke zvládnání a řešení konfliktů a také k minimálnímu vyřazování jedinců ze společnosti (2003, s. 149).

Úlehlá v této souvislosti hovoří o třech bodech, k o které se sociální práce může ve své činnosti opřít. Jedná se o zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, které z nich pro činnost vyplývají. Můžeme si pod tímto představit společenské normy, ať už psané či nepsané, dále standardy představující přípustné hranice a to především ve vztazích mezi lidmi. Tento první bod nazývá normami. Druhým bodem jsou způsoby klientů, které lze popsat jako způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání a názory. Nejčastějším důvodem, proč se stane člověk klientem je právě skutečnost, že jeho způsoby se nesrovnávají s normami. Posledním bodem je profesionální odbornost pracovníka. Můžeme si pod tím představit um být právě prostředníkem mezi normami a klienty. Smyslem sociální práce je tedy nalézt rovnováhu mezi tím, co vyžaduje společnost a tím, co si přeje či po čem touží klient (2005, s. 25).

3.1 Charakteristika pracovníků v oblasti probace a mediace

Autorka práce se domnívá, že největší podíl na rozvoji PMS, resp. prvků restorativní justice, mají její pracovníci, neboli lidská a duševní vyspělost, potenciál a velké množství snahy a trpělivosti. Může být zpracováno množství teorií, publikací a pravidel, jakým způsobem definovat práci PMS a jak by vše „mělo být“. Ale základním kamenem pro společnost, pro samotné klienty, je praxe, tedy kvalita činnosti probačních a mediačních pracovníků. Jaké je nejvhodnější vzdělání, jakým směrem ve vzdělávání pokračovat a jaké kompetence pozice probačního pracovníka obsahuje? Na tuto i další otázky by autorka ráda odpověděla zpracování diplomové práce.

V následující kapitole bude věnována pozornost charakteristice pracovníků PMS. Jedná se o definování pravidel, která dle zákona musí splňovat probační

pracovníci, tedy probační úředník i asistent, nevyjímaje mediačního pracovníka. Pro účely této diplomové práce se však autorka zaměří právě jen na specifika probačních pracovníků. Do charakteristiky dále autorka zahrnuje aktuální požadavky na pozici těchto pracovníků. Můžeme hovořit o tzv. kompetencích pro dané povolání, do kterých spadá odborné vzdělání, dovednosti, schopnosti, zkušenosti i lidské kvality. Problematika vzdělávání bude rozpracována samostatně v následující kapitole.

Odborná literatura hovoří v souvislosti s vhodností pracovníka také o osobnostních předpokladech a psychologickém profilu profese. I tato problematika bude dále rozpracována.

V neposlední řadě autorka zmíní práva a povinnosti probačních a mediačních pracovníků. V oblasti sociální práce a s ní souvisejících oborů hovoříme o tzv. etických kodexech, které vymezují etický, vhodný a doporučený přístup ke klientům.

3.1.1 Probační úředník a asistent

V úvodu této kapitoly se autorka zaměří na specifikaci profese probačního pracovníka, na činnost danou zákonem, posléze naváže kapitolou týkající se náplní práce.

Pod pojmem probačního pracovníka si můžeme představit sociálního pracovníka, který působí v oblasti trestní justice. Jeho činnost je daná zákonem a jedná se o zaměstnance státní organizace, v tomto případě Probační a mediační služby České republiky. Postavení úředníků a asistentů Probační a mediační služby ČR je stanoveno zákonem č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě. Úkoly vyplývající z její činnosti plní v rámci jejich středisek a jejich pracovní poměr se řídí zákoníkem práce.

Dle zákona úředníkem PMS může být člověk, který je bezúhonný a způsobilý k právním úkonům. Dále musí splňovat vysokoškolské vzdělání a to v oblasti společenskovední ukončené v magisterském studijním programu. Hlavním požadavkem je odborná zkouška, kterou pracovník vykoná po absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky PMS.

Asistentem PMS se může stát shodně s úředníkem bezúhonná fyzická osoba starší 21 let, která je způsobilá k právním úkonům a získala středoškolské vzdělání

v oblasti společenskovední. Předpokladem pro úspěšné vykonávání těchto pozic je dále vzdělávání a prohlubování odborných znalostí v oboru.

Jak vychází z požadavků dané zákonem probační úředník je ve vyšším postavení než asistent a z jeho funkce vyplývají také dané povinnosti, které obsahují náročnější a odborné úkoly. Ve srovnání s úředníkem provádí asistent méně náročné a komplikované úkoly a věnuje se zejména zpracovávání administrativy. U obou zmiňovaných funkcí je stěžejní práce s lidmi, s klienty. Při kontaktu s klienty pracovníci musí dodržovat určité zásady, pravidla a principy. V ideálním případě také respektovat individualitu klienta a přihlížet ke specifickým okolnostem každého případu. Což je ale samozřejmě v praxi mnohem hůře splnitelné.

Činnost pracovníků PMS vyžaduje vysokou úroveň profesionality. Nejen že by pracovníci měli být profesionálové ve svém oboru, ale především by měli mít odborné znalosti, specifické dovednosti nepostradatelné pro obor a také zkušenosti. Autoři odborných publikací vyzdvihují především kvalifikace v oblasti komunikačních dovedností, sociálních věd, sociální práce, psychologie i speciální pedagogiky, práva a v oblasti managementu. Pracovníci se také neobejdou bez analytických schopností.

Probačními pracovníky se nejčastěji stávají sociální pracovníci, psychologové, pedagogové, právníci atd. Lze říci, že také velmi záleží na osobnostních charakteristikách jedince, osobnostní zralosti a přirozené autoritě. Nejbližší má ale ve svém základě probační pracovník k sociálnímu pracovníkovi, tedy k oblasti sociální práce.

Kraus dále uvádí, že o oblast probační činnosti se zajímají také sociální pedagogové. A přesto, že sociální práce a sociální pedagogika mají odlišné historické kořeny, jejich další vývoj je úzce propojený. Tuto propojenost vidí autor ve společných cílech, hodnotách a také, a to především, v sociální orientaci (2008, s. 95). Mezi shodné prvky těchto disciplín patří snaha o řešení, nápravu a také prevenci sociálních problémů. V rámci kriminality se jedná z pohledu sociální pedagogiky o aplikaci pedagogiky na probační práci. V praxi to znamená například posilování schopnosti řádného způsobu života a také samostatná klientova snaha o pozitivní vztah k prostředí, ve kterém žije.

Jak již bylo výše řečeno, práce probačního pracovníka vychází z realizace institutu alternativních trestů a orientuje se zároveň také na preventivně-výchovné a resocializační činnosti.

3.1.2 Činnost probačního pracovníka

Pro celistvost a pochopení práce probačního pracovníka autorka v této kapitole popíše náplň práce probačního pracovníka a také se pokusí vystihnout náročnost této činnosti s odkazem na problémové klienty. Autorka shledává dvě stěžejní role činností pracovníka PMS. Nejen že se jedná o pomoc samotnému klientovi v náročné životní situaci, ale také o službu společnosti jako celku. Pracovník se snaží výchovně působit a usměrňovat klienta a to směrem ke změně postojů a především jeho sociální situaci, ale také pracuje s vidinou dlouhodobějších cílů pro širší společnost.

Abychom mohli více rozpracovat problematiku vzdělávání, je nutné si specifikovat skupinu lidí, tj. klientely, se kterou probační pracovníci přichází do kontaktu. Jedná se o pachatele trestných činů, posléze například i o oběti těchto skutků. Probační pracovník řečí zákona poskytuje obviněnému odborné vedení a pomoc, sleduje a kontrolu jeho chování a spolupracuje s rodinným a sociálním prostředím, ve kterém žije a pracuje. Vše s vidinou, aby v budoucnu vedl řádný život. V ideálním případě tedy pracuje i s rodinným prostředím klienta. Proto jejich činnost vyžaduje nejen adekvátní vzdělání, ale i průběžné a navazující orientaci v oboru, získávání nových informací a to především o metodách práce a také způsobu komunikace s tímto typem klientů. Navrátil zdůrazňuje, že činnost je neodmyslitelně propojena s východisky sociální práce, zejména při práci se samotnými klienty, kde hlavním nástrojem je rozhovor. Cílem podpory klienta je hlavně sociální opora v jeho náročné životní situaci, ať už vlastní vinou či naopak (2001, s. 110). Oředníčková vyzdvihuje celkově vysoké nároky na odbornost probačních pracovníků, úředníků i asistentů, které souvisí s komunikačními dovednostmi, ale také se znalostí práva a určité objektivitě při posuzování případu (2001, s. 8).

Probační pracovníci se dělí z hlediska hierarchie na úředníky a asistenty, zákon tyto role diferencuje na základě dosaženého vzdělání. Rozdíl lze definovat tak, že míra povinností i práv pracovníků závisí právě na postavení úředníka či asistenta. Činnosti probačních pracovníků, stejně jako jejich práva a povinnosti, jsou vymezené příslušným zákonem. Dle zákona byla PMS ustanovena proto, aby věc mohla být ve vhodných případech řešena jiným opatřením než je trest odnětí svobody. Za tímto účelem PMS

prostřednictvím svých pracovníků poskytuje obviněnému odborné vedení a pomoc, kontroluje jeho chování a je v kontaktu s jeho rodinným a sociálním prostředím.

Zákon č. 252/2000 Sb. o Probační a mediační službě definuje její činnost v následujících bodech:

- Obstarávání podkladů k osobě obviněného a jeho rodinnému i sociálnímu zázemí.
- Vytváření podmínek pro rozhodnutí o podmíněném zastavení trestního stíhání či dohodě o narovnání, dále také pro tresty nespojené s odnětím svobody.
- Vykonávání dohledu nad chováním obviněného v případech, kdy bylo rozhodnuto o probačním dohledu.
- Vykonávání dohledu nad chováním obviněného v případech, kdy byl dohledu uložen (kontrola obviněného v průběhu zkušební doby, kontrola výkonu alternativních trestů atd.)

Jedním z dalších cílů a hlavních posláních PMS je pomoc při odstraňování následků trestného činu. Hlavním úkolem je pomoc a asistence oběti, ale také dalším osobám, kterých se skutek dotkl. Zvláštní péče je také věnována mladistvým obviněným, zejména v případech, kdy je možný určitý druh nápravy. Pracovníci spolupracují při činnostech a koordinaci sociálních i terapeutických programů, které přispívají k ochraně práv osob poškozených trestnou činností. Svou činností se také dále podílí na prevenci trestné činnosti, což lze chápat v širších souvislostech zejména ve vztahu k většinové společnosti.

3.1.3 Práva a povinnosti pracovníka Probační a mediační služby

Práva a povinnosti probačního pracovníka opět, stejně jako jednotlivé činnosti, vychází z příslušného zákona. Autorka zvolila dle jejího uvážení jen některé, pro práci stěžejní, a zpracovala je bodovou formou, kterou považuje za dostatečnou.

- Úředník Probační a mediační služby je povinen při výkonu své funkce řídit se zákony a dalšími příslušnými předpisy.
- Při svém postupu je povinen postupovat odpovědně, respektovat a hájit důstojnost člověka a lidská práva.

- Nesmí se dopouštět jednání, které by naznačovalo pochybnosti o jeho nestrannosti a objektivitě.
- Při nedodržení výše uvedených povinností je kompetentní osoba povinna úředníkovi věc odejmout.
- Úředník je oprávněn zjišťovat stanovisko obviněného k rozhodnutím týkající se jeho věci.
- Při porušení podmínek spolupráce ze strany obviněného informuje úředník kompetentní osobu.
- Úředník má právo v mezích jeho působnosti nahlížet do trestních spisů vedených u soudu či státního zastupitelství a Policie ČR a konat dle svého uvážení.
- Dle pokynů úředníků pracují dále také asistenti, pro které platí v tomto případě výše uvedené body, také se věnují administrativním úkonům.
- Úředník i asistent je při své činnosti zavázán mlčenlivostí.

Při jednotlivých činnostech, kterých je samozřejmě velké množství, jsou pracovníci povinni opírat se o etický kodex sociální práce⁴. S etickými kodexy se dále setkáváme právě v profesích, jejichž náplní je práce s lidmi a jedná se o tzv. pomáhající profese. Etický kodex dále rozpracovává etický a morální přístup ke klientům, který je obsažen v jednání apod. Dále se zaměřuje také na vztah zaměstnavatele se zaměstnancem, na vztah mezi kolegy a také na vztah profese se širší veřejností.

⁴ Etický kodex sociálních pracovníků ČR, jak uvádí Matoušek a kol., byl formulován v ČR roce 1993 a následně v roce 1995 vydán Společností sociálních pracovníků České republiky (2008, s. 131)

4 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ PROBAČNÍCH PRACOVNÍKŮ

V následující kapitole bude autorka práce rozpracovávat problematiku vzdělávání a rozvoje pracovníku v organizaci. Můžeme také hovořit o strategickém rozvoji lidských zdrojů, kterému je v současnosti věnována velká pozornost. Skutečnost, že lidský kapitál je jedním z nejdůležitějších, si v dnešní době uvědomuje čím dál více firem a dle toho také činí své kroky a tuto oblast rozvíjí. Armstrong v této souvislosti vidí základní cíl strategického rozvoje lidských zdrojů právě ve zvýšení schopností zaměstnanců v souladu s přesvědčením, že lidský kapitál je zdrojem hlavní konkurenční výhody (2007, s. 443).

Vzdělávání, především ve smyslu celoživotního procesu, je dnes vnímáno jako nezbytná součást vykonávání práce. Společnost kolem nás se mění a to zejména v důsledku nového pojetí vzdělávání, které je vnímáno do určitého věku jako nikdy nekončící proces. V posledních desetiletích došlo ve společnosti k prudkému vývoji a to nejen v používaných, moderních technologiích, ale ke změnám týkajících se přístupu pracovníků, zaměstnanců k práci. Také je možné tento pohled obrátit a hovořit o požadavcích zaměstnavatelů, kterým se žadatelé o zaměstnání musí přizpůsobit. Pracovní trh požaduje stále kvalifikovanější a flexibilnější jedince. Samozřejmě je tento vývoj spojen také s nárůstem informací v globálním měřítku a zejména s jejich distribucí pomocí informačních a telekomunikačních technologií. Veselý proto hovoří o společnosti vědění (2004, s. 440).

Pro člověka je velmi obtížné se v množství informací, příležitostí a možností zorientovat, proto autorka práce vidí jako jednu z nejvýraznějších schopností pracovníka v oblasti sociální práce umět zvolit nejlepší a nejvhodnější řešení. Jednak ve smyslu nových informací v oboru sociální práce, jednak v osvědčených přístupech ke klientovi.

V následujících kapitolách se autorka bude věnovat oblasti vzdělávání pracovníka v organizaci s následným zaměřením na pracovníka PMS. Pokusí se popsat nejčastější vzdělávací dráhu pracovníka této služby a především se zaměří na aktuální požadované kompetence povolání. Otázkou, jaké znalosti, dovednosti a schopnosti jsou v tomto povolání stěžejní předchází metodologické části diplomové práce.

4.1 Pojetí vzdělávání v současnosti

V současnosti, jak již bylo výše uvedeno, je připisována vzdělávání, zejména celoživotnímu, velká důležitost. V České republice se dle dostupných informací nedaří tento trend rozvinout v odpovídající míře. Autorka považuje za přehledné následujícím zobrazením rozdělit kompletní proces vzdělávání člověka tak, aby bylo zřetelné, které druhy vzdělávání do zdůrazňovaného celoživotního patří. Pro účely diplomové práce je samozřejmě hlavní oblastí oblast dalšího vzdělávání, do které řadíme vzdělávání profesní, občanské a zájmové.

Další vzdělávání zahrnující tedy i vzdělávání profesní se u nás rozvíjí pomaleji než v okolních a vyspělých státech EU. Dle Vetešky je myšlenka celoživotního vzdělávání a učení reakcí na požadavky znalostní společnosti, která vyžaduje nové kompetence svých členů, resp. zaměstnanců. Pro současnou podobu EU jde především o výši zaměstnanosti, konkurenceschopnost zemí, potažmo jedinců, dále o sociální soudržnost a také aktivní občanství (2010, s. 9).

„Klasické vzdělávací (školské) soustavy již nebyly schopny reagovat na změnu obsahu a cílů vzdělávání, a proto se celoživotní vzdělávání a učení stalo cílem a koncepcí současné vzdělávací politiky a strategie lidských zdrojů (Veteška 2010, s. 9).

Celoživotní učení se v současné době stalo nezbytným procesem, který vede k aktivní zaměstnanosti a uplatnění jedince na trhu práce. Veteška společně s Tureckiovou uvádí skutečnost, že všechny členské státy EU včetně ČR se tímto klíčovým aspektem zabývají a vytváří tím rámec podpory potřebných reforem v členských zemích. Mluví o reformách ekonomických, školských i sociálních (2008, s. 13). Veteška dále upozorňuje, že nejde o dosaženou a ukončenou realitu, ale o postupný proces v začátcích, který je uskutečňován pomocí jednotlivých elementů. Prosazení myšlenky celoživotního učení a vzdělávání není z jeho pohledu jen pedagogickou a andragogikou záležitostí, ale vyžaduje celou řadu plánovaných a koordinovaných právních, administrativních, organizačních, didaktických a metodických rozhodnutí (2010, s. 9).

„Celoživotní učení je v rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady EU č. 1720/2006/ES ze dne 15. listopadu 2006, kterým zavádí akční program v oblasti celoživotního učení, definováno jako veškeré všeobecné vzdělávání, odborné vzdělávání

a odborná příprava, neformální vzdělávání a informální učení v průběhu života, jejichž výsledkem je zdokonalení znalostí, dovedností a schopností v osobní, občanské, sociální nebo se zaměstnáním související perspektivě (Veteška, Tureckiová 2008, s. 13).

Celoživotní učení a vzdělávání chápeme také jako proces adaptace na měnící se podmínky ekonomicky, techniky a společnosti a stává se také předpokladem pro trvalý rozvoj osobnosti. Předpokladem pro úspěšný proces je ovšem aktivita samotného jedince, člověka, který má motivaci a zájem na sobě pracovat a rozvíjet se. Zejména v pracovním životě.

V metodologické části diplomové práce se autorka zaměřuje na oblasti týkající se vzdělávání a rozvoje pracovníků vykonávající probační činnost pod záštitou střediska PMS. Pozornost věnuje dostatečnosti terciárního vzdělávání, které není pro probační pracovníky konkrétněji specifikované, jedná se o požadavek společenskovedního oboru. Dále se zaměřuje také na Studijní program pro kvalifikační, specializační a další vzdělávání zaměstnanců Probační a mediační služby, kde zejména z pohledu probačních pracovníků řeší jeho dostatečnost a případné nedostatky. Autorka se tedy pohybuje v rámci celoživotního vzdělávání a učení v systému terciárního vzdělávání, které zahrnuje široké spektrum vzdělávací nabídky zpravidla po vykonání maturitní zkoušky, a v systému dalšího vzdělávání, kde bude hlavní zpracovávanou oblastí vzdělávání profesní, zejména studijní program a kurz, který musí před vykonáváním činnosti probační pracovníci (úředníci) absolvovat. Před touto problematikou ale nejdříve zpracuje a představí vzdělávání a rozvoj pracovníků v organizaci v obecnější rovině.

4.2 Vzdělávání a rozvoj pracovníků v organizaci

Vlivem společenských změn i přístupu ke vzdělávání a učení, zdůrazněné celoživotní, musí i organizace zaměřit svou personální činnost tímto směrem. Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců spadá do strategií rozvoje lidských zdrojů.

„Konkrétními cíli strategického rozvoje lidských zdrojů jsou rozvoj intelektuálního kapitálu a zlepšování a propagování individuálního, týmového i celoorganizačního učení a vzdělávání pomocí vytváření kultury vzdělávání – prostředí, v němž jsou pracovníci podněcováni ke vzdělávání a rozvoji a v němž znalosti jsou

systematicky řízeny“ (Armstrong 2007, s. 443). Proces rozvíjení lidí v organizaci v sobě integruje procesy, aktivity a vztahy učení, vzdělávání a rozvoje. Tento proces obsahuje dle Armstronga složky učení se, vzdělávání, rozvoje a odborného vzdělávání, kde každá má svá specifika.

Koubek dodává, že v současné moderní společnosti se nároky na člověka v souvislosti s konkurenceschopností zvyšují a také se stále mění. Lidé jsou tedy nuceni své znalosti a dovednosti neustále prohlubovat a rozšiřovat. Hlavní myšlenkou je tedy vzdělávání se po celý život, jedná se tedy o již popsaný celoživotní proces. Výše uvedený autor dále zmiňuje důvody toho, proč se organizace, chce-li být úspěšná, musí věnovat vzdělávání a rozvoji svých pracovníků. Autorka práce vybírá dle jejího uvážení ty nejdůležitější:

- Vyskytují se stále nové a nové technologie, znalosti a dovednosti lidí rychle zastarávají.
- Je zřejmá proměnlivost lidských potřeb, je tedy nutné reagovat pružně a proměnlivostí svých výrobků.
- Vyzdvihuje se výraznější orientace na kvalitu výrobků a služeb směrem k zákazníkovi.
- Mění se organizace práce, povaha práce i způsoby řízení.
- Dochází k rozvoji informačních technologií a k jejich používání v organizacích.
- Podniky se setkávají s nutností snížení nákladů a efektivnějšího využití technického zázemí.
- Mění se hodnotové orientace zaměstnanců a to ve prospěch potřeby vzdělávat se.
- Péče o vzdělávání zaměstnanců přispívá také k dobré pověsti organizace jako celku.

Důležitou součástí celku je také skutečnost, že pojetí vzdělávání pracovníků v organizaci je také dosti proměnlivé. Vždy záleží na sociálním prostředí, na systému vzdělávání v zemi, na kulturní a vzdělanostní úrovni obyvatelstva a na mnoha dalších okolnostech. Mezi činnosti vzdělávání pracovníků z pohledu personální činnosti patří například přizpůsobování pracovních schopností pracovníků požadavkům a změnám pracovního místa (tj. prohlubování pracovních schopností), dále také zvyšování

použitelnosti pracovníků tak, aby alespoň částečně v případě nutnosti zvládli zastat činnost jiného pracovního místa. Koubek zdůrazňuje také roli rekvalifikačních procesů v organizaci, kdy organizace přeškoluje své zaměstnance na pracovní místo, které je aktuální a které potřebuje (2007, s. 253).

Autorka se domnívá, že pro organizaci je především stěžejní odborně připravit své pracovníky, kteří po příchodu do zaměstnání nejsou připraveni v plné míře. Proto je nutné přizpůsobovat pracovní schopnosti nových pracovníků specifickým požadavkům daného pracovního místa, používané technice, technologii, stylu práce v organizaci apod. *Formování pracovních schopností v rámci moderní personální práce překračuje hranice pouhé odborné způsobilosti (kvalifikace) a stále více zahrnuje i formování osobnosti pracovníka, tedy vlastností, které hrají tak významnou roli v mezilidských vztazích, ovlivňují chování a vědomí, i motivaci pracovníka (Koubek 2007, s. 254).*

4.3 Charakteristika vzdělávacího systému

Autorka práce se bude v následujícím textu již věnovat pouze pracovníkům vykonávající probační činnost. Popíše požadavky týkající se vzdělání před přijetím do funkce, dále také další vzdělávání nutné k vykonávání pracovní pozice probačního úředníka i asistenta. V metodologické části svůj výzkum zúží ještě výrazněji a to již pouze na probační úředníky.

Autorka se zabývá především popsáním a rozdělením dalšího vzdělávání, které nabízí a v některých případech přímo vyžaduje PMS po svých zaměstnancích. Pro uchazeče o tyto pracovní pozice neexistuje konkrétní vysokoškolský obor, vysokoškolské vzdělání úrovně magisterské pro úředníky je dáno Zákonem č. 257/2000 Sb., stejně tak středoškolské vzdělání pro asistenty PMS. V tomto zákoně je požadované vzdělání definováno jako společenskovední obor, jenž je považován za základ vědomostí, znalostí a dovedností, na které posléze navazují jednotlivé vzdělávací a studijní programy pro pracovníky PMS.

Následně bude část kapitoly orientována na popis jednotlivých vzdělávacích kurzů pro asistenty a úředníky PMS, které jsou upraveny ve Studijním programu pro kvalifikační, specializační a další vzdělávání zaměstnanců PMS. Jednotlivé a přesné

názvy vzdělávacích kurzů jsou Specializační vzdělávací kurz pro asistenty PMS a Kvalifikační vzdělávací kurz pro úředníky PMS. Jejich specifikaci bude věnována samostatná podkapitola.

V závěru kapitoly týkající se koncepce vzdělávání probačních pracovníků, kterou autorka považuje za hlavní, se zaměří také na systém zvyšování odbornosti pracovníků PMS. Tento systém byl vypracován v souladu se Zákonem č. 257/2000 Sb. a se Statusem Probační a mediační služby ČR jej předložilo ředitelství PMS ČR pod názvem Studijní program pro kvalifikační, specializační a další vzdělávání zaměstnanců PMS, který byl již zmíněn výše.

4.3.1 Koncepce vzdělávání pracovníků Probační a mediační služby

V nadcházející kapitole se autorka pokusí sumarizovat a zejména jasně vystihnout komplexní systém vzdělávání probačních pracovníků. Podklady a informace k problematice vzdělávání autorka získala z odborných publikací, dále z webových stránek Probační a mediační služby ČR, nejvíce však z komunikace a poskytnutých dokumentů oddělením vzdělávání PMS v Praze.

Základní kvalifikační předpoklady uchazečů a přehled všech činností, které jsou předmětem výkonu činnosti úředníků a asistentů PMS, a již jim byla věnována pozornost, jsou uvedeny v Zákoně č. 257/2000 Sb. Autorka práce považuje za důležité také zmínit skutečnost, že uchazeči, kteří jsou přijímáni do pracovního poměru PMS ČR výhledově na dobu neurčitou, jsou vždy nejdříve na počátku pracovního vztahu přijímáni na dobu určitou. Změna pracovní smlouvy na dobu neurčitou nastává ve chvíli, kdy pracovník absolvuje povinný vzdělávací kurz a následně úspěšně složí závěrečnou zkoušku.

Jak již bylo zmíněno, požadovaných vzděláním je společenskovední obor. Nejčastějšími uchazeči o funkci probačních pracovníků jsou absolventi například oborů na katedře filosofie UK, dále obor sociální práce, ale také se objevují obory jako pedagogika a psychologie. Možnost působení na PMS mají samozřejmě i vystudovaní právníci, ale těch je nižší počet, ve více případech směřují do oblasti advokacie.

Požadavek základní úrovně odbornosti pro probační asistenty a úředníky můžeme považovat za první stupeň v systému zvyšování odbornosti pracovníků PMS. Druhý stupeň dle Studijního programu pro kvalifikační, specializační a další vzdělávání zaměstnanců PMS ČR na vzdělávací období 2012/2014 tvoří kvalifikační vzdělávací kurz pro uchazeče o funkci úředníka a specializační vzdělávací kurz pro asistenty PMS. Tyto kurzy účastníků zprostředkovávají nejen teoretické znalosti z oblasti práva a probačních a mediačních činností, ale i praktické dovednosti komunikačních technik užívaných v tzv. pomáhajících profesích. Účastníci jsou posléze povinni složit závěrečnou zkoušku, která se u budoucích asistentů a úředníků liší především svou náročností. Lze tedy říci, že kvalifikační vzdělávací kurz je přípravou pro složení odborné zkoušky, specializační kurz pak přípravou na přezkoušení asistenta PMS.

Třetí úroveň odbornosti dle ředitele Mgr. Pavla Šterna je tvořena Systémem dalšího vzdělávání, který navazuje na předchozí dva stupně a připravuje pracovníky PMS jako specialisty pro činnost v základních agendách PMS. Tento systém je zpracován samostatným Pokynem ředitele a navazuje logicky na předchozí dva stupně Systému zvyšování odbornosti pracovníků PMS. Následné vzdělávání po základních kurzech probíhá jak v rámci centrálně organizovaných vzdělávacích akcí (např. práce s riziky, hodnocení rizik, práce s obětí trestného činu, řešení zadluženosti – dle potřeby dalšího vzdělávání v klíčových oblastech), tak i v rámci akcí, které organizují soudní kraje podle konkrétních potřeb regionu.

Zavedení Systému dalšího vzdělávání je novinkou, která umožňuje specializace těm pracovníkům, kteří se na danou agentu chtějí specializovat a mají o ní zájem. Pro celkový kontext autorka uvádí také skutečnost, že Systém dalšího vzdělávání je také jádrem v rámci projektu Norských fondů, na jeho úplné finalizaci se pracuje. Smyslem projektu je vzájemná spolupráce, výměna zkušeností z praxe a navázání dlouhodobé koncepční spolupráce mezi probačními službami ČR a Norska.

„Systém dalšího vzdělávání je systémem vzdělávacích akcí, který vychází z analýzy vzdělávacích potřeb úředníků a asistentů PMS ČR pro výkon odborné činnosti v rámci jednotlivých specializací. SDV vychází také ze specifických vzdělávacích potřeb v soudních krajích, které plynou z monitoringu odborných činností, který PMS průběžně zajišťuje na úrovni soudních okresů, krajů i na národní úrovni. Monitoring umožňuje zaměřit vzdělávání na ty oblasti, kde je zapotřebí zvýšit kvalitu či kvantitu činností

PMS“ (Štern 2012, s. 1). Doplnující informací je, že tento systém je pro pracovníky dobrovolnou vzdělávací nástavbou a nabízí zaměstnancům PMS, kteří se rozhodli specializovat na vybranou odbornou oblast, možnost dalšího odborného růstu.

Čtvrtou, poslední úroveň, tvoří povinné celoživotní vzdělávání, které reflektuje aktuální změny trestních kodexů a moderní metody v probačních a mediačních činnostech a aktuální trendy v trestní politice. Součástí této úrovně jsou také supervizi setkání určená k reflexi případových prací.

Vzdělávací programy jsou vždy schváleny na určité období, v následných jsou posléze aktualizovány.

4.3.2 Specializační vzdělávací kurz pro asistenty Probační a mediační služby

Autorka připomíná, že asistentem se dle příslušného zákona může stát bezúhonná fyzická osoba, která je starší 21 let a která je způsobilá k právním úkonům a absolvovala středoškolské vzdělání v oblasti společenskovední. Štern ve Studijním programu pro kvalifikační, specializační a další vzdělávání zaměstnanců PMS ČR na vzdělávací období 2012/2014 uvádí základní cíle a principy specializačního kurzu pro asistenty PMS.

Hlavním cílem specializačního vzdělávacího kurzu je osvojení teoretických znalostí z oboru, ale také zejména praktických dovedností pro výkon funkce asistenta PMS. Funkcí je myšlen celý rozsah činností, jak jsou vymezeny příslušným zákonem. Zda-li účastník kurzu dosáhl požadovaného je posléze ověřeno prostřednictvím závěrečného přezkoušení. V obou rovinách, jak v teoretické, tak i v praktické, je kurz koncipován jako strukturovaný a kumulativní proces osvojování poznatků, dovedností a informací a posilování praktickými cvičeními k jejich efektivnímu využívání v praxi. Nedílnou součástí kurzu jsou zkušenosti, které účastník kurzu získává v období mezi jednotlivými soustředěními a to na základě vlastní praxe s klienty na pracovišti PMS a z aktivit, které jsou nedílnou součástí kurzu. Jedná se například o stáže na odborných pracovištích, regionální setkání ale dále i o samostudium.

Pro dosažení výše uvedeného cíle také dále přispívá dodržování principů realizace kurzu. Autorka si ze seznamu dovolila zvolit dle jejího názoru ty nejdůležitější:

- Interdisciplinární charakter – informace a teoretické znalosti jsou vyváženou skladbou z oblasti práva (trestní, občanské, rodinné, pracovní a obchodní), dále moderních metod využívaných v trestní politice, probaci, mediaci a pomáhajících profesích.
- Interaktivní způsob výuky a kontinuita – účastníci jsou motivováni k zapojení se do procesu učení, na teoretické znalosti navazuje praktické procvičení. Koncepce výuky je připravována stálým a odpovědným lektorským týmem.
- Propojování jednotlivých bloků – vzdělávací bloky jsou propojeny po tématické stránce, ale také na základě společných cílů a souvislostí.

Ve studijním programu je dále vyzdvížena aktuálnost výuky a reflektování poznatků a zkušeností v trestněprávní praxi, jedná se také o efektivní postupy a metody pracovníků PMS. Efektivita se dále prolíná také do výuky samotné, lektorský tým se snaží o rozmanitou formu s důrazem na interaktivitu procesu.

Specializační vzdělávací kurz pro asistenty PMS můžeme tedy definovat jako základní formu jejich profesní přípravy. Učební osnovy předmětného kurzu jsou složeny z bloku obsahující základní informace, dále Probačního a mediačního bloku a také z bloku právního.

Základními tématy pro prvně zmiňovaný blok jsou:

- Organizace a podmínky účasti na vzdělávacím kurzu.
- Filosofická východiska alternativního řešení trestních věcí, pojmové vymezení, představení restorativní justice, role asistenta PMS apod.
- Podstata a smysl alternativních trestů, historický vývoj, kategorizace alternativ atd.
- Koncept odplatné a obnovující justice, aktuální trendy trestní politiky, zahraniční zkušenosti aj.
- Zacházení se spisem a informacemi

Obsah bloku věnující se probační a mediační činnosti je následující:

- Komunikace
- Činnost PMS ve stádiu před rozhodnutím ve věci
- Mediace mezi obětí a pachatelem
- Činnost PMS ve stadiu po rozhodnutí ve věci
- Obecně prospěšné práce
- Specifika práce s mladistvými a dětmi mladšími 15ti let

V bloku zaměřeného na právní problematiku jsou řešena následující témata:

- Základní lidská práva a svobody, organizace justice, mezinárodní dokumenty v oblasti probace, mediace, vězeňství, související domácí zákonné a podzákonné předpisy.
- Trestní právo hmotné a procesní v rámci činnosti PMS.
- Civilní právo v rámci činnosti PMS.

Ve všech blocích je dán důraz na řádné opakování probraných témat a také jejich praktické využití v praxi asistenta PMS (2010, s. 11).

Na teoretické znalosti z výše uvedených bloků navazuje výcvikový program, který je zaměřen na zdokonalení komunikačních dovedností a prohloubení právních znalostí. Nedílnou součástí je také praktická příprava pro jednání s klienty v rámci jednotlivých úkonů mediace a probace. Součástí přípravy asistentů jsou rovněž regionální setkání a stáže u spolupracujících institucí.

Celková doba kurzu je přibližně 6 měsíců, s ohledem na rozložení 6ti týdenních soustředění, do kterých je kurz rozdělen.

Samotný kurz ještě můžeme rozčlenit na tzv. adaptační kurz, jenž je součástí vzdělávacího kurzu a přináší uchazeči možnost orientovat se v pracovním prostředí, do kterého jsou zařazeni. Tímto kurzem je také zahájeno specializační vzdělávání asistentů. Na popsany adaptační kurz navazuje posléze přednášková a seminární výuka, kterou autorka již výše charakterizovala. Na teoretické poznatky dále navazuje výcvikový program, který slouží právě k prohloubení získaných znalostí a jsou zde zdůrazňované především specifické situace vznikající v průběhu kontaktu s obviněnými a poškozenými. Nedílnou a navazující součástí vzdělávacího kurzu jsou stáže na

odborných pracovištích, které jsou zaměřeny na seznámení s agendou, prostředím a způsobem práce vybraných zařízení a institucí. Mezi hlavní instituce patří soudy, státní zastupitelství, policie, věznice a spolupracující zařízení v oblasti sociálních služeb. Do kurzu jsou také zařazeny regionální setkání, jejichž smyslem je prostřednictvím moderované a řízené diskuse s konzultantem a ostatními frekventanty prohloubit získané znalosti na specializačním vzdělávacím kurzu.

Specializační vzdělávací kurz pro asistenty PMS je ukončen závěrečným přezkoušením, pro které jsou stěžejní následující podklady:

- Portfolio – obsahuje příslušnou a požadovanou dokumentaci dokládající úspěšné splnění úkolů a povinností v rámci vzdělávacího kurzu (tj. strukturovaný životopis, písemné záznamy z regionálních setkání, písemně zpracovaná kasuistika, zápočtový arch potvrzující provedení profesionálního rozhovoru..)
- Kasuistika – zachycuje reálný způsob práce asistenta PMS při vedení případu, je zprávou o jeho reálném vedení a má jasně stanovený obsah.
- Zápočtový arch rozhovoru – povinností každého frekventanta je osvědčit zvládnutí profesionálně vedeného rozhovoru s klienty (pachatel i oběť).
- Osvědčení o absolvování a přihláška k přezkoušení

Absolventi kurzu jsou po přezkoušení hodnoceni podle stupnice výtečně způsobilý, velmi způsobilý, způsobilý, nezpůsobilý. Při neúspěšném složení zkoušky je možné ji opakovat až po uplynutí 6 měsíců, přezkoušení lze absolvovat pouze jednou.

4.3.3 Kvalifikační vzdělávací kurz pro úředníky Probační a mediační služby

Úředníkem PMS se může stát člověk bezúhonný, způsobilý k právním úkonům a musí mít vysokoškolské vzdělání v oblasti společenskovední získané ukončením studia v magisterském studijním programu. Dalším a hlavním požadavkem je vykonání zkoušky po absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky PMS.

Základní cíle a obsah učiva v rámci kvalifikačního vzdělávacího kurzu jsou shodné s podstatou kurzu pro probační asistenty, hlavním rozdílem je vyšší rozsah učiva, delší trvání a také jeho náročnost. Obsah učiva v teoretické i praktické části je koncipován do strukturovaných a kumulativních celků, které jsou posléze procvičovány a prohlubovány praktickými dovednostmi tak, aby absolventi mohli účinně a efektivně vykonávat probační a mediační činnost.

U vyjmenovaných principů, které přispívají k realizaci samotného kurzu a které byly již představeny v rámci specializačního kurzu pro asistenty PMS, upozorňuje Štern na jejich ještě větší důležitost. Probírané celky, témata i problematika je opět shodná s kurzem pro budoucí asistenty, rozdílem je vyšší časová dotace a také jejich detailnější rozpracování. Pro jasnou představu autorka níže uvádí tabulku s časovými dotacemi, kde bude patrný rozdíl.

Součástí kvalifikačního vzdělávacího kurzu je seminární výuka, výcvikový program, praxe na odborných pracovištích a regionální setkání úředníků a asistentů PMS. Doba trvání kurzu je 1 rok, opět s přihlédnutím k rozložení 9ti týdenních soustředění.

Shodně jako u přezkoušení asistentů i u závěrečné zkoušky pro budoucí úředníky platí, že pokud není zkouška úspěšně složena, je možné ji opakovat nejdříve po uplynutí 6 měsíců. Zkoušku lze opakovat také pouze jednou. Termín opakované zkoušky vyhlašuje oddělení pro vzdělávání, Ředitelství probační a mediační služby (2010, s. 5).

U specializačního vzdělávání pro asistenty i u vzdělávání kvalifikačního pro úředníky dle Šterna platí, že řízení a odborné garance vzdělávání zajišťuje v souladu se statutem PMS ředitelství Probační a mediační služby a to prostřednictvím vzdělávacího oddělení. Vše v součinnosti s interními a externími lektory a také ve spolupráci s Justiční akademií (2010, s. 18).

	SVZ PRO ASISTENTY	KVK PRO ÚŘEDNÍKY
Celková délka kurzu	6 měsíců	1 rok
I. blok Základní informace	16 hod	16 hod
II. blok Probace a mediace	96 hod	152 hod
Komunikace	12 hod	20 hod
Činnosti PMS ve stádiu před rozhodnutím ve věci		
Mediace mezi obětí a pachatelem	8 hod	32 hod
Činnosti PMS ve stádiu po rozhodnutí ve věci	28 hod	38 hod
Obecně prospěšné práce	16 hod	10 hod
Specifika práce s mladistvými a dětmi mladšími 15ti let	8 hod	28 hod
Specifická témata	8 hod	16 hod
Opakování probraných témat bloků I a II		8 hod
III. Právní blok	80 hod	120 hod
Základní lidská práva a svobody	8 hod	12 hod
Trestní právo hmotné a procesní v rámci činnosti PMS	48 hod	72 hod
Civilní právo v rámci činnosti PMS	16 hod	24 hod
Opakování probraných témat bloku III.	8 hod	12 hod

4.3.4 Systém zvyšování odbornosti pracovníků Probační a mediační služby

Systém dalšího vzdělávání pro úředníky a asistenty PMS ČR představuje již zmiňovanou třetí úroveň vzdělávání. Jeho smyslem je příprava pracovníků jako specialistů pro činnost v základních odborných agendách dle jejich zájmu a zaměření. Systém dalšího vzdělávání vychází nejen ze vzdělávacích potřeb a orientace pracovníků, ale také ze specifických potřeb v soudních krajích, které plynou z monitoringu odborných činností.

Důležitou poznámkou je, že se jedná o dobrovolnou vzdělávací nastavbu (na rozdíl od dalšího celoživotního a také povinného vzdělávání) navazující na základní kvalifikační či specializační vzdělávací kurz. Tento nově zavedený systém je také chápán jako motivační prvek, neboť na zvýšení dovedností a znalostí zaměstnance navazuje případné zvýšení jeho finančního ohodnocení za prováděnou práci.

Štern uvádí několik základních principů systému dalšího vzdělávání:

- Dobrovolnost a otevřenost všem úředníkům a asistentům PMS – je otevřeno všem zaměstnancům, pokud splní jednotlivé vstupní podmínky.
- Zodpovědnost za plnění úkolů nese frekventant – na základě kreditního systému jsou individuálně plněny povinnosti.
- Důraz na praktické dovednosti – na teoretické znalosti navazují ty praktické, kterým je věnována velká pozornost.
- Maximální využití vnitřních zdrojů PMS – využívání již spolupracujících lektorů a odborníků.
- Využití externích možností vzdělávání – systém dalšího vzdělávání je otevřen externím poskytovatelům vzdělávacích služeb.
- Udržitelnost odborné úrovně specialistů – absolventi systému jsou povinni udržovat si svou odbornost v rámci celoživotního vzdělávání.

Dále doplňuje, že i tento systém dalšího vzdělávání je zakončen zkouškou, jejímž cílem je ověřit znalosti, dovednosti a kompetence frekventanta (2010, 6).

Účastník kurzu je povinen nejen splnit vstupní podmínky, ale také musí splnit podmínky výstupní. Mezi ně patří zejména splnění podmínek pro jednotlivé

specializace a získat minimální stanovený počet kreditů. Posléze je frekventant připuštěn k závěrečné zkoušce.

Zkouška je zaměřena na ověření studijních výsledků, jsou ověřovány jak teoretické znalosti, tak především praktické dovednosti a kompetence z jednotlivých tematických okruhů. O úspěchu či neúspěchu studenta rozhoduje komise hlasování a to prostou většinou. Porada, na rozdíl od samotné zkoušky, není veřejná.

Průběh systému dalšího vzdělávání je řízen ve spolupráci s regionálními vedoucími oddělení pro vzdělávání a je přizpůsobován potřebám jednotlivých regionů. Oddělení zajišťuje tvorbu materiálů, přípravu a vede agendu související s realizací samotného kurzu. Pro kontrolu a zajištění kvality kurzu je ustanovena rada pro vzdělávání v PMS, která je považována za oponentní expertní tým, jenž má zejména připomínkovat a realizovat oponenturu dokumentů týkajících se systému dalšího vzdělávání.

S výhledem do budoucna je nutné pracovat v součinnosti s přizvanými interními a externími odborníky na zdokonalování kurzu a také případné inovaci systému zvyšování odbornosti pracovníků PMS. Činnosti by měly směřovat především k definici profilů absolventů kvalifikačního, specializačního a absolventů systému dalšího vzdělávání, dále k sestavení vzdělávacích plánů pro jednotlivé specializace a k samotné realizaci a průběžné evaluaci. Nutné je také zaměřit se na průběžnou aktualizaci a inovaci systému.

4.3.5 Další vzdělávání zaměstnanců Probační a mediační služby

Další vzdělávání je koncipováno jako povinné celoživotní vzdělávání a je čtvrtou úrovní celého systému. Tato úroveň reflektuje aktuální změny trestních kodexů a pracuje zejména s moderními metodami v probačních a mediačních činnostech, i v trestní politice. Cílem dalšího vzdělávání je rozvoj odborných kompetencí a dovedností zaměstnanců PMS a to prostřednictvím plánovaných celostátních, regionálních, případně zahraničních seminářích, školeních a workshopech.

Zaměstnanci jsou dále také povinně školeni v rámci elektronického evidenčního systému a to ve vedení obou modulů spisové služby (probačního rejstříku, rejstříku odborných činností a správního deníku).

Důležitou součástí profesního rozvoje zaměstnanců jsou také regionální supervizi semináře. Tyto semináře mají podobu prakticky zaměřených a odborně vedených setkání úředníků a asistentů. Jejich cílem je posílit jejich odborné kompetence a poskytují také prostor pro práci s vlastní profesionalitou a odborností. Hlavním cílem je zaměření na reflexi a zpětnou vazbu obtížných případů v praxi.

Ředitelství PMS se snaží reflektovat a reagovat na potřeby a náměty pro oblasti dalšího vzdělávání u všech pracovníků služby. Získané podněty, návrhy a potřeby jsou zpracovávány do celků, zejména tématicky si blízkých, která se stávají podkladem pro realizaci tzv. výběrových seminářů. Jedná se o školicí a tréninkové akce určené pro omezený počet zájemců. Tyto semináře jsou realizovány ve spolupráci s dalšími externími domácími a zahraničními vzdělávacími institucemi.

Na vzdělávání zaměstnanců navazuje i vzdělávání pracovníků ředitelství PMS. Ti se na základě průběžného vyhodnocování vzdělávacích potřeb účastní příslušných školení a to v rámci ekonomicko správní agendy se zaměřením na mzdová, finanční, ekonomická, personální a jiná témata. Regionální vedoucí či zástupci se průběžně účastní vybraných školení týkající se především oblasti managementu, řízení lidských zdrojů, zvyšování odborných a technických kompetencí potřebných k řídicí práci.

Autorka považuje komplexní systém vzdělávání za celistvý a zaměřující se na všechny možné aspekty fungování PMS.

5 PRŮZKUM V OBLASTI PROBACE A MEDIACE

Metodologickou částí autorka navazuje na část teoretickou, ve které rozpracovává stěžejní témata, ale věnuje se i problematikám úžeji souvisejících. Níže pojatým zpracováním autorka doplňuje teoretické poznatky, dále se ale také zamýšlí nad tématem vzdělávání a rozvoje pracovníka PMS právě z pohledu samotných zaměstnanců. Ve fázi volby tématu diplomové práce, především poté při řešení jeho zaměření, si autorka pokládala otázky týkající se nejvhodnějšího vysokoškolského vzdělání pro pracovníky PMS, dále například jak náročný vnímají pracovníci specializační a vzdělávací kvalifikační kurz a v neposlední řadě, jakým způsobem si udržují motivaci ke své pracovní činnosti.

Autorka práce si uvědomuje skutečnost, že jedním pohledem a snahou je činnost vedení PMS. Můžeme zmínit neustálé informování zaměstnanců o aktualitách, nových trendech, dále zavedené systému dalšího vzdělávání apod. Hlavní myšlenkou praktické části diplomové práce je ovšem pohled a vnímání pracovníků PMS a to z různých oddělení v České republice. Autorce se jedná o jejich subjektivní vnímání dostatečnosti/nedostatečnosti vysokoškolského studia při výkonu funkce probačního pracovníka, dále zdali postrádali určitou oblast v přípravných kurzech pro výkon povolání a také, jakým způsobem vnímají teoretickou přípravu vůči následující praxi. Jedním z dalších témat je i podpora a hodnocení ze strany vedení PMS a také je věnován prostor problematice motivace k činnosti.

Je důležité doplnit, že autorka nechala prostor i pro případné vynoření dalších témat, které samozřejmě souvisejí s výše uvedenými a které mohou být pro pracovníky palčivější než ta autorkou předložená.

V této fázi práce si autorka dovolí vyjádřit své poděkování za spolupráci vedení pražského oddělení PMS, zejména oddělení pro vzdělávání, konkrétně paní Mgr. Jaroslavě Talandové. Bez poskytnutí potřebných, stěžejních dokumentů a přimluvy u pracovníků PMS by realizace diplomové práce byla komplikovanější.

5.1 Průzkumný problém

V metodologické části práce se autorka bude soustředit na zkušenost jedinců, pracovníků PMS, které požádala o spolupráci týkající se stanovených témat. Jedná se zejména o jejich subjektivní vnímání a hodnocení oblasti vzdělávání před výkonem funkce, o přípravu na vykonávání zaměstnání a také o následný rozvoj a další vzdělávání. Věkové rozhraní dotazovaných osob autorka nezohledňovala, stejně tak v průzkumu nehrálo roli pohlaví jedinců. Autorka ale dodává informaci, že počet dotazovaných mužů i žen byl shodný.

Cílem průzkumu je analýza zpracovaných dat, sumarizace informací, nalezení shodných prvků a následné zodpovězení průzkumných otázek. Stanovené průzkumné otázky pokrývají vždy jednu tématickou oblast, které autorka věnuje pozornost a následně ji detailněji rozpracovává.

5.2 Výzkumné otázky

Po stanovení výše uvedeného cíle autorka postupně zformulovala následující výzkumné otázky, které se pokusí zodpovědět.

- VO1: Hodnotí probační úředníci vysokoškolské vzdělání jako stěžejní pro výkon funkce a jaké prvky v rámci studia postrádali?
- VO2: Vnímají probační úředníci koncepci vzdělávání v organizaci za dostatečnou z hlediska následující praxe?
- VO3: Jaké oblasti přípravy probační úředníci považují za nedostatečné a jaká úskalí přináší praxe?
- VO4: Z čeho pramení největší motivace k činnosti u probačních úředníků a zajišťuje toto z jejich hlediska středisko Probační a mediační služby?

Je nutné doplnit skutečnost, že postupným zpracováním a vyhodnocováním dat se ukázaly jako hodné zmínění a zpracování další sdělení vycházející především z praxe probačních pracovníků.

5.3 Průzkumný soubor

Pro potřeby této diplomové práce jsem požádala o spolupráci pracovníky PMS, konkrétně probační úředníky, kteří vystudovali vysokou školu společensko vědního charakteru, absolvovali kvalifikační vzdělávací kurz a mají za sebou více než tři roky působení ve funkci. Nejdříve jsem si dovolila kontaktovat vedení pražského oddělení PMS, zdali je vůbec průzkum tohoto zaměření možný a zdali mohu kontaktovat probační úředníky přímo. Nejvíce jsem byla v kontaktu s vedením oddělení pro vzdělávání, kde jsem také získala kontakty na pracovníky PMS z více regionů ČR.

Ve většině případů jsem se setkala s kladným přístupem i zájmem na tématu diplomové práce spolupracovat. Bylo ale nutné doporučení od oddělení pro vzdělávání a to zejména proto, že shledali toto téma jako aktuální a zajímavé, a protože velké množství pracovníků je časově zaneprázdněných a podobných žádostí řeší více.

Spolupracovala jsem celkově se 14 osobami, které souhlasili s realizací průzkumu. V následném textu nepoužívám skutečná jména jedinců a to samozřejmě z důvodu ochrany osobních údajů a také objektivnosti šetření.

5.4 Metody průzkumu

5.4.1 Metody sběru dat

Na samém začátku metodologické části diplomové práce bylo samozřejmou otázkou, o jakou metodu sběru dat se v tomto typu průzkumu opřít. Samotné uvažování se týkalo hlavně formulace výzkumných otázek, skupiny výzkumného souboru, ale také uskutečnitelných možností. Již na začátku uvažování si autorka byla jista, že využije možností a prostoru kvalitativního typu průzkumu a to především metodu rozhovoru, který svým zaměřením a cílenými otázkami nejlépe obsáhne zpracovávané téma. Bohužel se tento cíl v praktickém využití nepodařilo zcela splnit a bylo nutné doplnit informace také prostřednictvím telefonických rozhovorů a emailovou korespondencí. Autorka zvažovala také možnost využití kvantitativního typu průzkumu v podobě rozsáhlejšího dotazníku (odpovědi ANO/NE) a spolupracovat tak s větším množstvím

probandů a uplatnit tak analytických principů dedukce-indukce. Důležitou podmínkou až ideálním stavem, jak uvádí Miovský, je v tomto případě nezávislost výzkumníka, který by měl minimálně ovlivňovat zkoumaný proces a měl by se snažit pracovat ve stavu nezatíženém předsudky a kontextuálně vázanými zkušenostmi (2006, s. 45). Autorka ovšem usoudila, že jí je bližší kontakt s dotazovanou osobou a snaha o pochopení souvislostí a neomezování se na vybrané proměnné. V ideálním případě vždy pouze metodou rozhovoru. Jak již autorka zmiňovala, v tomto případě bylo využito i jiných možností komunikace, která ale vždy umožňovala nutné doplňování informací v odpovědích.

Pro potřeby polostrukturovaného interview, telefonických rozhovorů a emailové korespondence si autorka připravila základní schématické oblasti, na které soustředila pozornost: absolvované vysokoškolské vzdělání, koncepce vzdělávání v organizaci, teoretická příprava vs. praxe a také udržení motivace pracovníků. Jednotlivé fáze přípravy a průběhu spolupráce s dotazovanými osobami lze popsat následujícím způsobem. V přípravné fázi autorka samozřejmě kontaktovala vybrané pracovníky PMS, kteří souhlasili s vysvětleným průběhem empirického šetření. Pracovníci byli informováni o průzkumných oblastech, konkrétnějších průzkumných otázkách, ale také především o mých předem stanovených cílech. Ve druhé fázi bylo základní navázat s pracovníky vztah a domluvit další postup průzkumu. Nejvíce využívaným způsobem metody sběru dat se ukázala emailová korespondence a dále telefonický kontakt a doplňování informací. Znatelným nepřítelem v získávání dat se ukázal být čas, který probační úředníci byli ochotni věnovat.

5.4.2 Metody analýzy dat

Pro práci s daty si autorka zvolila metodu zakotvené teorie. *„Jednou z více výhod metody zakotvené teorie je její schopnost integrovat v rámci kvalitativní analýzy data získaná odlišným způsobem a využít tak nejen více různých metod získávání dat, ale současně využít různých přístupů v samotné analýze“* (Miovský 2006, s. 226). Vlastností této metody je skutečnost, že autorka mohla začít zkoumanou oblastí, neboli fenoménem, a posléze mohla očekávat v průběhu průzkumu i objev oblastí, které se

ukázaly být také významné. Základními požadavky zakotvené teorie dle Miovského jsou shoda mezi pozorovanými a kódovanými skutečnostmi, srozumitelnost vystavěné teorie na základě empirických, ověřitelných a srozumitelných poznatků, obecnost a také zpětná kontrola vybudované teorie (2006, s. 227).

Pro celistvost autorka uvádí základní postupy kódování v kontextu zakotvené teorie:

- Otevřené kódování – vytváření základních pojmů, kategorií a dalších významových jednotek.
- Axiální kódování – znovu uspořádávání údajů prostřednictvím vytvářených spojení.
- Selektivní kódování – uvádění centrální kategorie do vztahu s ostatními popsány kategoriemi.

Miovský upřesňuje, že pod pojmem kódování a to právě v kontextu zakotvené teorie rozumíme operace, pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a opět skládány novými způsoby. *„Hranice mezi jednotlivými typy kódování mají především didaktický význam a v praxi se běžně stává, že přecházíme z jednoho typu do druhého a zpět, což v praxi probíhá obvykle opakovaně“* (Miovský 2006, s. 228). Autor dále hovoří ještě o pojmu konceptualizace údajů, kdy tím rozumíme interpretativní postup, při kterém se snažíme k popisovanému jevu vytvořit určitý základní výklad umožňující jeho kvalitnější, hlubší uchopení.

5.5 Historie průzkumu

Již v úvodu práce autora uvedla důvody zvoleného tématu. Oblast vzdělávání považuje za aktuální téma a to zejména v kontextu organizací a také dalšího, celoživotního vzdělávání. Další problematikou, která by si zasloužila rozpracování, na kterou ovšem již v diplomové práci nebyl prostor, je téma kompetencí nutných a požadovaných pro výkon funkce pracovníka PMS, konkrétně probačního úředníka.

Téma vzdělávání a rozvoj pracovníka PMS je samozřejmě velmi široké. Bylo tedy nutné zúžit samotné zaměření konkrétně na post probačního úředníka a také stanovit oblasti zájmu, na které bude zaměřena pozornost. Autorka upozorňuje, že se zamýšlela mimo jiné nad existencí kontrastu teoretické přípravy a následné praxe. Pokládala si otázky týkající se nejvhodnějšího vysokoškolského vzdělání pro činnost probačního úředníka, následně také, zdali přípravný, tj. kvalifikační vzdělávací kurz, dle názoru samotných úředníků plně připraví na výkon funkce. Náplň práce těchto státních zaměstnanců je velmi široká a lze ji označit za multidisciplinární.

Na jedné straně můžeme hovořit o nutnosti teoretických znalostí, odborné i praktické přípravě, dále také o určitých kompetencích. Autorka si ovšem dále kladla otázku, jak velký podíl na kvalitně odvedené práci mají lidské kvality, charakter a osobnost člověka. Je nutné zdůraznit, že se jedná o velmi náročnou práci s lidmi, klienty, v životně náročných a komplikovaných životních situacích. Jednu z hlavních rolí ve vzájemném vztahu hraje také nařízení probačního dohledu, postrádáme v tomto případě tedy dobrovolnost ze strany klienta. Pracuje se tedy i s prvkem autority.

Hlavním zaměřením diplomové práce bylo ovšem téma vzdělávání a rozvoje osobnosti pracovníka PMS. Autorce šlo o získání subjektivního vnímání a hodnocení vhodnosti vysokoškolského oboru, posouzení dostatečnosti kvalifikačního vzdělávacího kurzu, pojmenování problémových situací v praxi a v neposlední řadě o udržení motivace k činnosti. Autorka se snažila prostřednictvím výpovědí pracovníků o popis vnímané reality, snahou bylo vyhnout se zejména zpracování „jak by to mělo být“.

Autorka zpracovávala očekávaná, předem stanovená témata, dále se ovšem setkala také s problematikami navazujícími, neméně důležitými. Proto jim také věnovala částečnou pozornost a snažila se o jejich vyjádření.

6 PREZENTACE A ANALÝZA VÝSLEDKŮ

Při analýze získaných dat autorka pracovala s materiálem, který přinesl mnoho zajímavých informací. Ve výpovědích osob se objevovala, jak již bylo řečeno, základní, předem stanovená témata, ale také některá další. Základní témata můžeme označit jako jádro interview, těm byl věnován nejrozsáhlejší prostor. Metodologická část je dále strukturována dle témat, která jsou společná pro všechny oslovené úředníky a na kterých byl průzkum postaven. Je nutné dodat, že u každého z pracovníků se jednotlivá témata objevují v různé míře a navzájem spolu souvisejí. Jednotliví pracovníci se také lišili v množství informací k jednotlivých problematikám. Proto autorka předesílá, že rozdělení, se kterým bude v níže uvedeném textu pracovat, je zejména pro účely lepšího zorientování se v problému.

6.1 Vysokoškolské vzdělání

V následující kapitole autorka pracuje s názory a postoji probačních úředníků na nejvhodnější vysokoškolský obor vzhledem k následující funkci. Nejdříve autorka popisuje shodné hodnocení a důvody vhodného oboru a to na základě hodnocení samotných jedinců. Bylo dbáno na důležitost uvedení této problematiky do širších souvislostí. Na jejich základě pak bylo i možné usoudit rozdílné závěry, ale ty v práci nejdou více rozpracovávány.

Na základě použité metody zakotvené teorie autorka stanovila kategorie, které identifikovala z deskriptivních a interpretativních údajů každého jedince. Pro přehlednost jsou následující kategorie, které jsou společné všem účastníkům, uvedeny níže.

- Motivace ke studiu
- Vystudovaný VŠ obor
- Dostatečnost studovaného oboru
- Podněty k činnosti probačního úředníka

S kategoriemi autorka pracuje v rámci stanoveného tématu, prostřednictvím nich následně popisuje společné znaky hodnocení pracovníků PMS. Deskriptivní a interpretativní údaje si autorka dovoluje představit jen v uvedeném příkladě a to z důvodu vyššího počtu probandů a omezeného rozsahu práce. (P: proband)

Deskriptivní údaje: Jednoznačnou motivací bylo zajištění vyššího příjmu. P vystudoval obor sociální práce a o existenci PMS v rámci studia nevěděl. Studovaný obor neobsahoval prvky z oblasti práv.

Interpretativní údaje: P až postupným studiem získal vztah k oboru. Předpoklad neúplných informací o činnosti PMS. Predikce komplikovanější přípravy v rámci KVK v oblasti práva.

6.1.1 Vhodný studijní obor pro výkon funkce

V následující části jsou poskytnuty ukázky z jednotlivých rozhovorů v kombinaci s informacemi získanými z telefonické a emailové komunikace. Z těchto ukázek vychází autorčiny závěry týkající se identifikace společných rysů v hodnocení a rovněž také vnímání určitého oboru jako nejvhodnějšího pro výkon funkce probačního pracovníka. Vždy je nejdříve představena základní otázka tazatele, ke které jsou posléze přiřazeny vybrané a související odpovědi dotazovaných. (T: tazatel, D: dotazovaný)

T: *Jaký vysokoškolský obor studia jste absolvoval/a a jaký byla Vaše motivace?*

D: *Pedagogiku, trochu jako náhradu za neúspěšné zkoušky na psychologii. Když jsem se později na psychologii dostala, už jsem z finančních důvodů raději volila zaměstnání.*

D: *Sociologii. Primárně jsem chtěla pracovat jako psycholog, ale práce v PMS i toto obsahuje.*

D: *Sociální patologii a prevenci, motivací bylo samotné studium. Představu o povolání jsem tehdy vůbec neměl.*

D: *Sociální práci, vždy mě lákal humanitní obor a tento patřil v té době mezi nové.*

D: *Speciální pedagogiku. Motivací byla určitě i rodinná tradice, byla jsem vedená k práci s lidmi.*

D: *Teologickou fakultu, motivací pro mě bylo vždy duchovní povolání a práce s lidmi.*

D: *Sociální práci, vždy mě zajímal obor sociální problematiky. Otec byl policista, takže se to i nabízelo.*

...

Pedagogika	Učitelství	Teologie	Sociologie	Soc. pat.	Soc. pra	Spec. ped
1	2	2	2	2	4	2

Pro orientaci v textu a výsledcích šetření shrnuje autorka frekvenci vystudovaných oborů u počtu 15ti dotazovaných osob.

T: *Považujete vysokoškolské vzdělání za dostatečné pro výkon funkce a jaký obor vnímáte jako nejvhodnější?*

D: *Jen VŠ nemůže být nikdy dostačující, jedná se zejména o další roky studia, praxe, „odžitá léta“. A nejvhodnější obor, také těžko říct, vždy záleží na člověku. Ale nejčastěji to bývá sociální práce, psychologie..*

D: *Samotná VŠ je snad i jedno, nejedná se ani o předměty jako spíše o kvalitu výuky, o praktické vhledy k teorii. Já toto na VŠ měla, proto mohu říct, že jsem byla dobře připravená. Nejvhodnější obor neumím definovat, jedná se hlavně a především o osobnost pracovníka.*

D: *VŠ mě připravila teoreticky, paradoxně více prakticky předešla VOŠ. A každý obor má svá specifika, hodí se od každého kousek. A to je asi největší problém našeho povolání.*

D: *Mé VŠ vzdělání je dobrý základ, neorientoval jsem se akorát v oblasti práva. Neumím určit vhodný obor, nejrychleji se orientují ze sociální práce. Ale víte jak se říká, vše je o člověku..?*

D: *Částečně. Postrádal jsem a postrádám stále hodnotové předměty, které by kultivovaly osobnost člověka. Bez morálních základů jsou teoretické informace k ničemu.*

T: *Myslíte to tak, že vždy se lze chybějící vědomosti doučit, dohledat a že v praxi záleží zejména na osobnosti pracovníka?*

D: *Ano, přesně tak. Při práci s lidmi vždy částečně nabízíte i sebe. Setkávám se sice se „správným přístupem a informacemi dle pravidel“, ale forma, vnímání problému a přístup ke klientovi po lidské stránce. Hrozný.*

...

Ano	Ne	Částečně
6	3	6

Frekvence odpovědí na otázku týkající se dostatečnosti VŠ vzdělání.

Mezi nejčastěji jmenované obory, které svou charakteristikou a náplní studia považují probační pracovníci za vhodné, patří sociální práce, adiktologie, sociální pedagogika a psychologie. Méně frekventovaným oborem v odpovědích byl obor práv, učitelství a andragogiky.

Shodným prvkem pro většinu dotazovaných osob bylo definování podnětů, které ve svém studiu vzhledem k výkonu funkce spíše postrádali. Autorka se často setkávala s názorem, že kromě teoretické přípravy a následných praktických zkušeností záleží také na osobnosti pracovníka. *„Chybějící informace si vždy dokážu někde nalézt, poradit se, ale úsměv na tváři a vyjádřená podpora klientovi se nikde moc neučí.“* Dodává jeden z úředníků PMS.

Dalším nedostatkem studia na VŠ, průřezem všech oborů, je dle dotazovaných nedostatek exkurzí, praxe apod. Tuto skutečnost potvrzuje i následující ukázka. *„Nejvíce mě ve srovnání s VŠ připravila na praxi VOŠ, kterou jsem absolvovala před vysokoškolským studiem. Je velký rozdíl učit se o něčem teoreticky a nemít možnost si to zkusit. Domnívám se, že člověk může i zjistit, že tahle práce prostě není pro něj.“*

Pro autorku bylo zajímavým shledáním, že zejména mužská část dotazovaných osob hodnotila jako nedostatečné přípravu na VŠ oblast komunikačních dovedností. *„Kde jinde bychom s tím měli začít? Vůbec jsme nebyli připravováni na konfliktní a vyhrocené situace. A to jsem studoval obor sociální práce, kde se i bez jakýchkoliv kvalifikačních kurzů počítá s tím, že budu rovnou pracovat v oboru.“*

Autorka se domnívá, že nelze jednoznačně určit motivaci budoucích probačních úředníků ke studiu společensko vědních oborů. Základní je samozřejmě chuť ke studiu, zvýšení kvalifikace a osobní zájem o obor. U některých jednotlivců se jedná již o jasnou volbu směřující k vytyčenému povolání, u většiny dotazovaných lze stanovit skutečnost, že o svém budoucím povolání se rozhodovali až po studiu, během určité praxe, i v rámci odlišných zaměstnání. Všichni pracovníci se shodují, že vysokoškolské studium přináší člověku základ a širší rozsah vědomostí, na které posléze kvalifikační kurz pro úředníky navazuje. Nevnímají ovšem druh studia jako

rozhodující aspekt, vždy je dle jejich výpovědí možné individuální nedostatek doplnit, dostudovat. Velmi frekventovanou úvahou byla myšlenka důrazu na osobnost a lidské založení pracovníka PMS, které se ovšem nikde neučíme.

Nedílnou podstatou této kapitoly je také pokus o uvedení stanovených kategorií k této kapitole do vzájemných souvislostí. Autorka jednotlivé kategorie uvádí znovu pro připomenutí. Jedná se o motivaci ke studiu, vystudovaný VŠ obor, podněty k činnosti probačního úředníka a dostatečnost studovaného oboru. Pro zpracování této části autorka využila znalostí a dostupných informací vycházejících z jednotlivých výpovědí jedinců. Na společné znaky a souvislosti autorka usuzuje z částí rozhovorů a již zmiňované znalosti kontextů každého jednotlivce. Jedná se tedy o identifikování možných vzájemných vtaů propojujících stanovené kategorie a z nich vycházející závěry.

Autorka usuzuje na pochopitelný a základní vztah mezi kategoriemi „Vystudovaný obor“ a „Dostatečnost studovaného oboru“ v rámci činnosti probačního úředníka. Jedná se o samozřejmost vzhledem ke zvolenému VŠ oboru a následnému uplatnění v praxi. Ve většině případů se u dotazovaných osob jednalo o vystudovaný velmi blízký obor, ve všech případech o obor společenskovední. V individuálních příkladech můžeme připustit možnost doplnění chybějících znalostí a dovedností mimo vysokoškolské studium, hodnocení dostatečnosti studovaného oboru tím ale bude samozřejmě ovlivněno. Další vztah je možné nalézt také mezi kategoriemi „Motivace ke studiu“ a „Podněty k činnosti probačního úředníka“. Autorka se setkala s více výpověďmi obsahující tvrzení, že motivací ke studiu bylo získání výše postaveného titulu. Tento fakt posléze ovlivnil i skutečnost, že motivem k výběru povolání bylo i „vyšší tabulkové ohodnocení“. Autorka upozorňuje, že motivací k činnosti probačního úředníka je ovšem primárně zájem o obor a o práci obsahující pomáhající profesi, komunikaci s lidmi apod., vyšší postavení je až druhotné.

6.2 Vzdělávání v organizaci

V této kapitole se autorka zaměřuje na vzdělávání v organizaci. A to především s předpokladem, že všichni dotazovaní absolvovali kvalifikační vzdělávací kurz jako přípravu a podmínku pro výkon funkce probačního úředníka. Je důležité doplnit informaci, že některé dotazované osoby absolvovali kurz před více lety a nevypovídají tedy o aktuálním stavu. Je samozřejmé, že i tento typ vzdělávání se vyvíjí a reaguje na aktuální změny a potřeby v oboru.

V rozhovorech i ostatních zdrojích tomuto kontextu autorka věnovala větší prostor s odůvodněním, že kvalifikační vzdělávací kurz je vnímán jako základní kámen pro výkon funkce probačního úředníka.

I v této oblasti byly identifikovány kategorie, které jsou společné všem jedincům, a pomocí nichž se autorka pokusí vytyčit společné rysy výpovědí a hodnocení.

- Studovaný obor VŠ
- Hodnocení náročnosti a dostatečnosti KVK
- Délka praxe
- Motivace k činnosti

6.2.1 Hodnocení kvalifikačního vzdělávacího kurzu

Na základě podkladů získaných od dotazovaných osob autorka uvádí jejich části, které přímo souvisely s tématem hodnocení kvalifikačního vzdělávacího kurzu a také s vnímáním jeho dostatečnosti pro výkon funkce probačního úředníka. V teoretické části diplomové práce je toto téma rozsáhleji rozpracované, proto i zde autorka poskytuje více prostoru pro možný vhled do problematiky.

Cílem kvalifikačního vzdělávacího kurzu je získání teoretických znalostí i praktických dovedností pro výkon funkce úředníka PMS v celém rozsahu činností, jak jsou vymezeny zákonem o PMS. Odbornost je ověřena závěrečnou zkouškou, která zajišťuje minimální standard kvality poskytované služby. Doba trvání kurzu je 1 rok.

T: *Měl/a jste předem představu o průběhu, konceptu a náročnosti kvalifikačního vzdělávacího kurzu?*

D: *Vůbec neměla a náročný byl. Náročnou oblastí pro mě bylo právo. A také jsem si musela přiznat, že pro mě bylo velkou zátěží vést rozhovor před kolegy. V závěru jsem zjistila, že to bylo moc přínosné.*

D: *Měla jsem určité informace díky výběrovému řízení. A vyzdvihla bych komplexnost odborné přípravy.*

D: *Jedná se podle mě o hodně intenzivní kurz, ale pro mě byl naprosto nedostačující z hlediska profesního rozhovoru s klientem, mám trošku pocit, že se jedná o takovou ochutnávku.*

D: *Představy jsem žádné neměl. Kvitoval bych fakt, že se jedná o rámec dlouhodobého vzdělávání. Vyzdvihl bych důraz na rozvoj komunikačních dovedností, atmosféru školení a i způsob předávání látky.*

T: *A byl byste schopný vyjmenovat dle Vás určité nedostatečnosti?*

D: *Jako určitou nedostatečnost vidím v tom, že se vzájemně nevyužívá justičních kapacit, nedochází k jejich vzájemnému sdílení v oblasti vzdělávání. Postrádám také spolupráci s OČTŘ, Vězeňskou službou, kteří mají vybudovaný vzdělávací systém. Chybí mi také větší využití moderních technologií (e-learning apod.).*

D: *Informace jsem předem neměl. A celkově bych řekl, že mě překvapil důraz na komunikaci.*

D: *Představu jsem neměl. Zarazila mě naprostá neschopnost lektorů v oboru komunikace s klienty přijímat podněty z praxe. Do jisté míry se tomu nedalo vyhnout, protože lektori s praktickými zkušenostmi prostě nebyli.*

D: *Předem jsem informace neměl a rozhodně mě překvapila náročnost. Že se jedná o takové malé bakalářské studium.*

D: *Předem jsem představu neměla. Rozsahu studia si cením, avšak požadavky na vzdělání mi připadaly nepřiměřené v porovnání s odměnou probačních úředníků. To je i důvodem, proč řada pracovníků právě po ukončení KVK z PMS odešla. U nás odhadem z 16 účastníků zůstalo dlouhodobě 7.*

Povědomí o kurzu		Hodnocení náročnosti kurzu		
Ano	Ne	Mírná	Střední	Vysoká
4	11	2	8	5

Frekvence výskytu odpovědí 15ti respondentů o průběhu KVK a následné osobní hodnocení náročnosti.

T: Domníváte se, že obsah kurzu je vyvážen po teoretické i praktické stránce?

D: Domnívám se, že vychází především z praxe, což kladně oceňuji.

D: Vychází sice z praxe, ale zdá se mi, že rezignuje na nějakou relevantní odbornost.

T: Přiblížíte mi prosím více Váš pocit rezignace?

D: V kurzu se podněcuje samotná práce s klientem, rozhovory, krizová intervence, komunikace apod. Problém je v tom, že většina pracovníků PMS se doopravdy cítí spíše jako úředníci na nějakou práci. Naše práce připomíná spíše mentoring, na práci s klientem rezignujeme.

D: Domnívám se, že KVK se snaží opírat o obojí a to vyrovnaně. Nejlepší je na teorii navázat praktickými prvky, zkušenostmi z praxe.

D: Jednoznačně prakticky zaměřen, někdy až utopisticky. Ale považuji za dobré vědět, jak by to mělo vypadat v ideálním případě a v praxi se mu snažit alespoň přiblížit.

T: Myslíte, že se to v praxi nedaří? Přiblížit se ideálu..

D: Často koliduje s praxí např. představa komunikace z očí do očí. Ne všude to funguje hladce. Také množství práce a časový pres. Často se stává, že se dává přednost tomu důležitějšímu a musí se ubrat někde jinde. Většinou to odnáší méně závažné dohledy.

T: Jaké prvky KVK dle Vás kolidují s praxí a vnímáte ho jako základní přípravu na funkci probačního úředníka?

D: Já jsem byl osobně s KVK spokojený. A ano, považuji ho za základní přípravu pro výkon funkce. I když je to hodně individuální..

T: Uvedete prosím příklad, jak myslíte individuální?

D: Praxe ukazuje, že i někteří kolegové, kteří dříve kurz absolvovat nemuseli, se prostě naučili praxí a vykonávali funkci dobře. Nebo zaměstnanci, kteří jsou přijímáni na dobu 2 let, také kurz neabsolvují a fungují.

D: Jaké prvky kolidují..to je náročná otázka. Je nutné KVK považovat za jakýsi standard. Naše praxe je velmi různorodá, vzhledem ke klientele. Kurz tedy nabízí

možnosti, které je třeba ale s praxí posléze doladovat, upravovat a to vzhledem k aktuálnímu případu a situaci. Takže někdy to prostě dle KVK nejde.

D: *Kurz vnímám jako základ. Každopádně, stejně platí, že dobrý psycholog i probační pracovník je ten, komu je „shůry dáno“. A za tím si stojím.*

D: *Kurz jsem absolvoval v počátcích služby, nedovoluji si tedy posuzovat aktuální stav. A co se týká přípravy. Vzhledem k délce trvání služby a zařazení pracovníků mnohdy po delší době na středisku se mi zdá kurz trošku zbytečný. Ale třeba přehled práva je velmi užitečný.*

Autorka dodává, že pro hodnocení dvou výše uvedených otázek týkajících teoretické, praktické stránky kurzu a také jeho vnímání jaké základní vzdělání pro výkon funkce, je velmi důležitým aspektem doba absolvování KVK. Přibližně polovina účastníků průzkumu absolvovala KVK před více jak pěti lety, je proto pochopitelné, že jejich hodnocení neodpovídá aktuálnímu stavu.

Autorka ovšem i přesto shledává na jejich výpovědích některé zajímavé aspekty. Většina dotazovaných osob se shoduje ve skutečnosti, že nejdůležitějším prvkem KVK jsou vyučující, lektori a spolupracující externisté. Jedná se tedy o shodné vnímání kvality vyučování s hodnocením vysokoškolského vzdělávání. Přehled předmětů, obsah studia, stejně tak u KVK, je jedním z předpokladů kvality, ovšem nejvíce vždy záleží na podání od přednášejících.

Dotazované osoby velmi vysoce hodnotí osobnosti z praxe, tedy vyučující, kteří na nutné teoretické základně postaví také příklady z praxe a vnesou do vzdělávání více reality. *„Mě velmi zaujala možnost sebe prezentace, i když byla velmi omezená. Doporučoval bych jí více. Jedná se o práci s videem, pokud se zpětně máte možnost vidět a hodnotit, hodně vám to přinese.“*

Více účastníků zároveň se v této fázi rozhovorů či jiného typu komunikace zabývalo také tématem motivace k činnosti. A to především u otázky týkající se KVK jako základní přípravy na výkon funkce. Více jak polovina dotazovaných uvedla také poznámku, že vnímají kvalifikační kurz jako stěžejní, ale že v budoucím výkonu funkce je opět velmi důležitá osobnost pracovníka, jeho naladění na práci a také motivace k činnosti. *„Na základě KVK je to s vzhledem do problematiky určitě jednodušší, nicméně stejně bych řekla, že jsou důležitější osobnostní předpoklady. Někdy je užitečnější pracovník bez KVK, který je plný energie, motivace a nadšení, než pracovník, který kurz*

absolvoval, ale zaměstnání ho nenaplnuje.“ S tímto výrokem se ztotožňuje i další pracovník. „Je to tak strašně komplikované. V ideální případě je to následovně. Člověk vystuduje vhodný obor VŠ, po krátké praxi v PMS absolvuje kvalifikační vzdělávací kurz, který ho nadchne a připraví na výkon funkce, a následně plný energie vykonává svou činnost s vědomím, že musí průběžně pracovat na své motivaci a nadšení. Jak je tomu doopravdy si asi umíte představit.“

T: *Cítíte ze strany vedení PMS motivaci k vlastnímu rozvoji a prohlubování vědomostí a dovedností?*

D: *V současné době se připravuje systém dalšího vzdělávání pro pracovníky PMS ČR. Pracuje se na tom intenzivně, takže lze říci, že nás hodně čeká a můžeme to v tomto ohledu nazvat motivací.*

D: *Pokusím se o odlehčení. Další vzdělávání, průběžná školení, účast na skupinách, supervize..ano, jedná se o motivaci. Někdy toho je až tak moc, že stojí práce na středisku.*

D: *Možnosti určitě jsou. Co bych ale přivítala, je spolupráce více externistů, přinese to vždy nový pohled. Školení prováděná interně jsou přínosná, ale vycházíme všichni z hodně podobné praxe.*

D: *Ano, cítím. Toto je aspekt, který u vedení velmi oceňuji. Možností pro další vzdělávání je mnoho a tudíž cítím velkou podporu.*

D: *Myslím si, že motivaci k činnosti musí stejně nalézt každý sám. Ale PMS určitě nabízí možnosti dalšího vzdělávání a k tomuto tedy napomáhají.*

D: *Ze strany vedení určitě a to právě v systému dalšího vzdělávání. Velmi oceňuji také možnost supervizi. Není nad sdílenou starost či nejasnost.*

Autorka potvrzuje, že všichni dotazovaní pracovníci uvedli, že si jsou vědomi motivace týkající se vzdělávání v organizaci. Jeden z nich upozornil, že se „něco připravuje, ale že se na to čeká již opravdu dlouho“. Ale i on připustil, že systém dalšího vzdělávání a možnosti, které vedení PMS nabízí, jsou dostatečné a motivující.

Jak již autorka zpracovávala v teoretické části, systém zvyšování odbornosti pracovníků PMS, tedy komplexní systém vzdělávání, je tvořen aktuálně čtyřmi stupni. Základní úroveň odbornosti pro výkon funkce úředníka nebo asistenta PMS je dán

požadovaným typem vysokoškolského vzdělání. Druhou úroveň tvoří kvalifikační vzdělávací kurz pro uchazeče o funkci úředníka a specializační vzdělávací kurz pro asistenty PMS. Třetí úroveň odbornosti úředníků a asistentů PMS je tvořena Systémem dalšího vzdělávání, který navazuje na předchozí dva stupně a připravuje pracovníky PMS jako specialisty pro činnost v základní odborných agendách. Čtvrtou, poslední úrovní, je povinné celoživotní vzdělávání, které reflektuje aktuální změny trestních kodexů a moderní metody v probačních a mediačních činnostech a aktuální trendy v trestní politice. Přehled a shrnutí autorka našla ve Studijním programu pro kvalifikační, specializační a další vzdělávání zaměstnanců Probační a mediační služby ČR na vzdělávací období 2012/2014.

Z výše uvedených podkladů lze soudit, že systém vzdělávání pro pracovníky PMS je naprosto vyčerpávající a poskytuje pracovníkům možnost seberealizace při výkonu funkce probačního úředníka. Autorka si ovšem dovoluje položit otázku vracející se k tématu motivace a kvality prováděné práce. Samozřejmě jedním z hlavních předpokladů je popsáný systém vzdělávání, dalším dokladem jsou i výpovědi dotazovaných osob, ve většině případů si tento systém velmi chválí a upozorňují na jeho dostatečnost i propracovanost.

Druhým dechem ovšem doplňují, a tomu autorka bude věnovat následující kapitolu, že na kvalitní práci jim pro množství administrativní práce, nezbývá velmi nutný čas. Cítí se být opravdu více úředníky ve smyslu tohoto pojmu a jakou funkci probační úředník opravdu má?

Ještě před uvedením následující části diplomové práce autorka představí vztahy mezi stanovenými kategoriemi, na které usuzuje. U všech dotazovaných osob byla zaznamenána souvislost mezi kategoriemi „Studovaný obor VŠ“ a „Hodnocením náročnosti a dostatečnosti KVK“. Platí vztah, že pokud pracovník ve své minulosti absolvoval obor společenskovední, který je vyžadován, ale má i blíže především k oblasti sociální práce, adiktologie apod., hodnotí kurz jako méně náročný. Naopak pracovníci, kteří studovali obor obsahově vzdálenější, vnímali jeho prvky jako velmi náročné. Dále je předpokládán také vztah mezi kategoriemi „Délka praxe“ a „Motivace k činnosti“. Více než polovina dotazovaných osob uvedla, že čím déle vykonávají funkci probačního úředníka, tím cítí vyšší pravděpodobnost pocitům marnosti či až

syndromu vyhoření. V této souvislosti všichni účastníci kladně hodnotí pravidelnost supervizi, které umožňují určitým způsobem s touto problematikou pracovat.

6.3 Motivace k pracovní činnosti

Zpracováním následující tematiky by autorka ráda doplnila výsledky práce, která byla zaměřena zejména na oblast vzdělávání. Je přesvědčena, že k výkonu činnosti, která je postavena na teoretických znalostech, praktických dovednostech a je udržována kvalitním systémem vzdělávání v organizaci, je potřeba také pracovat s motivací. Cítí pracovníci PMS podporu ze strany vedení služby? A jakým způsobem pracují s osobní motivací k činnosti probačního úředníka? Tyto i další otázky si při vypracovávání diplomové práce autorka pokládala a to s přesvědčením, že je možné nalézt u dotazovaných osob společné prvky týkající se právě tolik potřebné motivace.

I v tomto případě byly na základě deskriptivních a interpretativních údajů stanoveny níže uvedené kategorie, na jejichž základě usuzuje autorka posléze na společné charakteristiky, vzájemné vztahy, ale také na závěry vyplývající z podkladů.

- Představa o povolání probačního úředníka
- Pocity zmaru a syndrom vyhoření
- Hodnocení a ohodnocení činnosti probačního úředníka
- Smysluplnost práce

6.3.1 Vnímání vlastní motivace probačními úředníky

Jako poslední zpracovanou tematiku autorka přináší oblast motivace. Tuto velmi širokou a komplikovanou problematiku se pokusí pojmout z hlediska práce probačních úředníků. Oblast lidské motivace patří mezi složité psychologické problémy, je řešena na mnoha stránkách publikací. Lze shrnout, že se jedná o dosud nejednoznačné téma, které není zcela uchopeno a dokončeno. Tuto ambici autorka samozřejmě nemá, pouze by ráda pomocí vyhodnocení získaných dat přiblížila vnímání motivace v kontextu činnosti probačních úředníků.

T: *Jakým způsobem nakládáte s vlastní motivací potřebnou pro činnost probačního úředníka?*

D: *Jak se dá. Někdy jsou lepší období, někdy zase horší. Zatím jsem například syndrom vyhoření nepocítila, v tom mi hodně pomáhají různé projekty probační služby, zejména supervize.*

D: *Raduju se z maličkostí. A to třeba ve formě pochvaly či ocenění ze strany klienta. Ale zde to není tak často. Do budoucna bych se raději věnovala mediační činnosti, řekla bych, že je tam oproti naší práci vidět výsledek a určité ohodnocení rychleji.*

D: *No tak to je velmi složitá otázka.*

T: *Upřesním ji. Pocítil jste někdy syndrom vyhoření?*

D: *Právě jsem vyhořel (řeceno s úsměvem). Tuhle práci mám stále rád, i když radost z práce vám účty za energie neuhradí. Ale supervize se dělají a myslím, že výborné. Za to jsem moc rád.*

D: *Svoji práci považuji za smysluplnou. Pořád mám pocit, že mám dost prostoru a to považuji za důležité. S platem jakžtakž vyjdu. Jen řeším stále supervize. Dělají se, pravidelně, leč jde o formalitu. Já bych ji potřeboval tehdy a tehdy a musím si třeba měsíc počkat.*

D: *Pracuji u PMS již osmým rokem, občas se pocity marnosti objevovaly. A to například ve chvílích, kdy jsem řešila až 400 spisů..jde o administrativně náročnou agendu.*

T: *Napadá mě, zdali v tomto množství administrativy je ještě čas na klienta..*

D: *V poslední době je na nás kladena spousta úkolů, například s monitoringem odborných činností a výkazy práce. Té administrativy je tolik, že občas opravdu plnohodnotný čas na klienta nezbyvá. Bylo by skvělé, kdyby na oddělení byla ještě jedna ryze administrativní posila.*

D: *Práce mě hodně baví, naplňuje. Co mě ubíjí je administrativa. Klient je v současné době až na..... daleko vzadu.*

Autorka poskytuje pouze úryvky z rozhovorů a v tomto případě částečně také z emailové korespondence. Jedná se o hůře uchopitelné téma a to z důvodu individuálního a subjektivního pochopení pojmu motivace. Většina dotazovaných pracovníků, jak ukazují výše uvedené ukázky, hovořili o těch součástech činnosti, které

jim ubírají energii a čas na jejich základní náplň práce. Autorka si uvědomuje skutečnost, že v každém zaměstnání jsou součástí práce ty činnosti, které jsou nutné a také i méně atraktivní. U probačních úředníků ale tento problém jmenovali všichni dotazovaní a zdůrazňovali, že se jedná o stále se navyšující penzum administrativy. Hlavní kritikou bylo zanedbávání práce s klientem, což většina z dotazovaných osob považuje za tristní.

Dalším a často opakovaným problémem bylo finanční ohodnocení vnímané jako motivační činitel. Autorka se pokusí o určité odlehčení následující ukázkou, resp. odpovědí na otázku, zdali se pracovník cítí dostatečně hodnocen a ohodnocen. *„Před měsícem jsem měl v ruce pracovní smlouvu mého klienta (řidiče popelářského vozu), velmi jsem mu záviděl jeho příjem. Může si dovolit vyrazit dokonce i na dovolenou. Myslím to úplně vážně!!“*. Je jisté, že autor do své odpovědi zahrnul jistou dávku nadsázky a humoru. Ale je nutné dodat, že velké procento dotazovaných, pokud nebyli ve vedoucí pozici, hodnotili finanční ohodnocení své pozice jako nedostatečné. A to zejména vzhledem k náročnosti práce a určité míře rizika. *„Za svou práci jsem dostatečně ohodnocena. Vše je ale dáno několikaletou praxí a vedoucí pozicí. Domnívám se, že základní plat je velmi nízký. Je tabulkově nastaven, to samozřejmě nelze měnit. Ale mrzí mě, že chybí jako motivační činitel osobní ohodnocení a jeho přidělování vedoucím pracovníkem. Nyní je osobní ohodnocení fixně dané a není je možné upravovat.“* Dodává jedna z dotazovaných pracovníček ve vedoucí pozici.

Při osobních rozhovorech se autorka také dotkla oblasti nastavené filosofie vedení PMS. Zdali cítí pracovníci ze strany vedení podporu a jsou pozitivně motivováni k činnosti. *„Filosofie vedení PMS mne motivovala k zájmu o výkon této profese a nadále vnímám ji vnímám jako pozitivní prvek, který mne motivuje k dalšímu působení u PMS a odbornému růstu. Je ale nutné říci, že nelze jednoznačně říci, že přístup je motivační či demotivační – v tomto ohledu zde hraje roli více aspektů.“* I v tomto případě dotazovaná osoba narážela na množství zvyšující se administrativy. Druhým dechem ovšem dodávala, že například oddělení vzdělávání je velmi vstřícné, velmi pružně reaguje na dotazy zaměstnanců a že toto vnímá jako zájem vyhovět potřebám pracovníků.

Více než polovina dotazovaných probačních úředníků vyjádřila názor, že filosofie vedení PMS je nastavena dobře i motivačně. Ovšem že teoretické představy

naráží na možnosti realizace v praxi. *„Motivace k činnosti by byla, kdyby ovšem personální zajištění služby bylo takové, že se pracovník mohl věnovat dostatečně své práci a tím pádem ji mohl vykonávat kvalitně. V praxi to prostě nefunguje.“*

Smysl činnosti PMS oceňují a vnímají kladně všichni dotazovaní pracovníci. Autorka diplomové práce měla možnost spolupracovat s lidmi, kteří vnímají smysl a užitečnost své pracovní činnosti. Samozřejmě, že ve vzájemné komunikaci se obě strany dotýkaly především těch oblastí, které jsou problémové. *„Víte, co by bylo krásné? Kdyby na každém středisku přibyla administrativní síla, dále právník a psycholog, kteří by doplňovali naši práci. Je to tedy ideální představa, to uznávám, ale když už se ptáte..“*

V případě stanovených kategorií v kapitole týkající se motivace platí, že nelze jednoznačně stanovit vzájemné vztahy a propojenosti. Autorka pracovala s kategoriemi představa o povolání probačního úředníka, pocity zmaru a syndrom vyhoření, hodnocení a ohodnocení činnosti probačního úředníka a nakonec smysluplnost práce. Pro kapitolu platí, autorka si dovolí neformální výraz, že „vše souvisí se vším“. Problematika motivace jednotlivce je velmi subjektivní a hrají zde roli všechny související vlivy. Určitě lze stanovit skutečnost, že velmi záleží na položené otázce týkající se tématu motivace. Pokud tuto problematiku dotazující nastaví z hlediska finančního ohodnocení, je tím samozřejmě pohled namířen materiálním směrem. Je tedy důležité rozdělit tyto dva pohledy vnímání pojmu hodnocení a ohodnocení. V kategorii „Hodnocení a ohodnocení činnosti probačního úředníka“ byl dotazovanými také několikrát zdůrazněn vliv vedoucích pracovníků a jejich slovní či jiný typ pochvaly. *„Velmi pozitivně oceňuji pochvalu od regionálního vedení v případě, že se něco například i komplikovanějšího podaří. Hned se vám chce jinak do dalších pracovních úkolů.“*

Výše zmíněnou kategorii dle analýzy dat lze dát také do souvislosti s kategorií „Pocity zmaru a syndrom vyhoření“. Pokud pracovník necítí ze svého okolí a to v jakékoliv formě ohodnocení své činnosti, a pracujeme-li s vědomím problémové klientely, je pravděpodobné, že pocítí pocity zmaru dříve, než pracovník, kterému se tohoto dostává. Dále autorka pochopitelně vnímá souvislost mezi kategoriemi „Smysluplnost práce“ a „Pocity zmaru a syndrom vyhoření“. Tyto dvě kategorie se přímo vylučují a proto lze stanovit, že pokud platí jedna, nelze hovořit o té druhé.

Tématika motivace je komplikovanou oblastí, u které závisí zejména také na osobních předpokladech a charakteristikách jednotlivých pracovníků. Stěžejní jsou také předešlé zkušenosti, praxe a dovednosti, jak s těmito případnými pocity zmaru pracovat. S jistotou lze tvrdit, že zajištění těchto dovedností by mělo garantovat vedení PMS s tím, že si je vědomo negativních dopadů tohoto typu zaměstnání.

7 VYÚSTĚNÍ EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ

Smyslem empirického šetření bylo nalezení společných charakteristik hodnocení problematiky vzdělávání probačními úředníky. Praktickou částí práce autorka kontinuálně navázala na část teoretickou, jejíž obsah představuje a shrnuje informace týkající se restorativní justice, probační a mediační služby v ČR, zejména poté systém vzdělávání a rozvoje osobnosti probačního pracovníka. Hlavním cílem metodologické části bylo zodpovědět stanovené průzkumné otázky orientované na oblasti vysokoškolského vzdělání, vzdělávání v organizaci a motivaci k pracovní činnosti. V první jmenované se autorka zabývala vhodným studijním oborem pro výkon funkce, ve druhé oblasti hodnocením kvalifikačního vzdělávacího kurzu pro úředníky, v poslední zmíněné vnímáním vlastní motivace.

Zda došlo k naplnění smyslu diplomové práce lze usuzovat z níže představených odpovědí na předem položené průzkumné otázky.

1. Hodnotí probační úředníci vysokoškolské vzdělání jako stěžejní pro výkon funkce a jaké prvky v rámci studia postrádali?

Na základě výsledků analýzy získaných dat se autorka domnívá, že většina probačních pracovníků vnímá jako hodnotnější přípravu kvalifikační vzdělávací kurz pro úředníky a také kladou důraz na osobnostní charakteristiky jednotlivých pracovníků. Vysokoškolské vzdělání hodnotí jako užitečný a využitelný základ, ovšem s ohledem na zvolený studovaný obor. Mezi nejvhodnější, dle hodnocení samotných pracovníků, patří obory sociální práce, adiktologie, speciální pedagogika, pedagogika a další s podobným zaměřením.

Častou úvahou byla skutečnost, že vysokoškolský obor obsahující prvky z pracovní činnosti probačního úředníka ulehčí uchazeči absolvování kvalifikačního vzdělávacího kurzu a také jeho zdárné zakončení. Z odpovědí však nevyplývá závěr, že by probační úředníci hodnotili vysokoškolské vzdělání jako stěžejní pro výkon funkce. Mnozí z nich upozorňovali, že je vždy základní především kvalita přednášek, resp. samotných přednášejících, a také ve studiu trošku zanedbávaná orientace na praktické dovednosti. Pokud se kvalitní studium blízkého oboru spojí také s vhodnými

osobnostními charakteristikami, považují pracovníci tento fakt za velmi dobrou výchozí pozici pro činnost probačního úředníka. Neopominutelným závěrem je také vyzdvihování časté absence předmětů, které by rozšiřovali všeobecný přehled a zejména byly zaměřené na určité morální zásady, které by utvrzovali tak v dnešní době nesamozřejmý lidský přístup.

2. Vnímají probační úředníci koncepci vzdělávání v organizaci za dostatečnou z hlediska následující praxe?

V případě výše uvedené průzkumné otázky je nutné upozornit na užší zaměření pozornosti na kvalifikační vzdělávací kurz pro úředníky, který je základním požadavkem a také vzdělávací podmínkou pro činnost probačního úředníka. Samozřejmě se autorka soustředila posléze na systém vzdělávání v organizaci, v tomto případě na jednotlivých střediscích PMS, z komplexního hlediska.

Z odpovědí na otázky, které byly orientované na kvalifikační vzdělávací kurz, autorka soudí, že probační úředníci tuto přípravu vnímají jako kvalitní, plnohodnotnou a dostačující pro výkon funkce. Je pochopitelné, že vnímání kvality řešeného kurzu je individuální a nelze zcela jednoznačně tvrdit, že všichni dotazovaní probační úředníci vnímají jeho koncepci jako tu nejlepší možnou. Opět ovšem autorka upozorňuje na frekventovanou poznámku, že záleží zejména na kvalitě jednotlivých vyučujících, externích lektorů apod. Velmi vysoce hodnotili dotazované osoby osobnosti z praxe, kteří „ví, o čem mluví“.

Autorka se dále domnívá, že jednotlivé individuální hodnocení kvality a dostatečnosti kvalifikačního vzdělávacího kurzu velmi souvisí s absolvováním vysokoškolským oborem. A to ve smyslu vnímání jeho náročnosti, ale také z pohledu přebývajících či chybějících prvků. Zde se tedy můžeme domnívat, že vysokoškolské vzdělání a blízký vystudovaný obor hrají svou roli.

Pokud tedy chceme odpovědět na průzkumnou otázku týkající se dostatečnosti vzdělávání v organizaci vzhledem k praxi, tedy výkonu funkce probačního pracovníka, je nutné se zaměřit také na koncept dalšího a celoživotního vzdělávání.

Autorka přináší následující shrnutí. Probační pracovníci, kteří byli dotazovaní, se shodují, že kvalifikační vzdělávací kurz je kvalitní přípravou pro začátek pracovní

činnosti a obsahuje všechny potřebné oblasti. Autorka připouští individuální odchylky ve vnímání některých potřeb (méně či více rozpracované téma atd.). Nevnímají ho ovšem jako jediný a dostačující pro budoucí činnost ve službách PMS. Proto velmi kladně hodnotí Systém dalšího vzdělávání a Systém celoživotního vzdělávání, které poskytuje vedení PMS. Tento nově vznikající systém většina pracovníků PMS hodnotí jako dostačující, pokud se tato nabídka skloubí s nadšením a zájmem těch, kterým je určen.

3. Jaké oblasti přípravy probační úředníci považují za nedostatečné a jaká úskalí přináší praxe?

Třetí průzkumné otázce autorka nevěnovala v metodologické části diplomové práce samostatnou kapitolu a to z důvodu předpokladu, že se odpověď objeví v dalších zpracovávaných oblastech. Jednotlivé hodnocení oblastí přípravy, které probační úředníci považují za případně nedostatečné jsou také velmi individuální a závislé na více faktorech. Autorka se tedy pokusí o představení a vyjmenování těch nejvíce frekventovaných, lze je označit za nejvíce palčivé.

Opět je nutné připomenout fakt, že hodnocení nedostatečných prků, například v kvalifikačním vzdělávacím kurzu, je ovlivněno absolvovaným vysokoškolským studiem. Každopádně i přesto je možné určit častěji se opakující odpovědi než jiné. Mezi často vyskytující se připomínkou bylo nedostatečné procvičování komunikačních dovedností v problémových situacích, které vyplývají ze specifické klientely probační a mediační služby. Za jednoznačně nedostatečnou oblast přípravy ovšem nelze stanovit žádnou.

Dotazované osoby se ovšem ve více než v polovině případů zmiňovali o velké administrativní zátěži, kterou s sebou praxe a výkon funkce přináší. Tomuto problému věnovali v rozhovorech či jiným druhích komunikace velký prostor. Doslova z výpovědí stanovit závěr, že přes množství administrativy všeho druhu, není prostor a čas na vykonávání kvalitní práce probačního úředníka. Nejvíce je tímto tvrzením postížen z pohledu pracovníků samotný klient. Jedna z dotazovaných pracovnic doslova uvádí následující výrok, který tuto skutečnost potvrzuje. „*Pokud neumíte v této funkci psát všema deseti, neuděláte nic dalšího.*“

4. Z čeho pramení největší motivace k činnosti u probačních pracovníků a zajišťuje toto z jejich hlediska středisko Probační a mediační služby?

Odpovědět na tuto průzkumnou otázku považuje autorka za nejsložitější. A to zejména z důvodu těžce uchopitelného tématu, ale také proto, že velmi záleží na subjektivním pochopení a vnímání pojmu motivace. Prostřednictvím vzájemné komunikace se přesto autorka snažila zaměřit podstatu na vnímání kladných podnětů k činnosti probačního úředníka.

Nejvíce se dotazovaní pracovníci zmiňovali o nabízeném komplexním systému vzdělávání, který jim umožňuje pracovat s aktuálními informacemi a trendy v problematice. Jako cenný zdroj motivace i určité úlevy vnímá většina probačních úředníků také pravidelnost supervizí, které jim umožňují pracovat s konkrétními problémovými situacemi a také sdílet náročnost svého povolání.

Více než polovina dotazovaných také uvedla, že si váží slovních pochval či hodnocení podařeného případu či komplikovanější situace. Ať už ze strany klientů, kolegů, přímých nadřízených, tak i zejména například regionálních vedoucích.

U otázky zaměřené na problematiku motivace se ovšem nelze vyhnout vnímání především těch aspektů, které pracovní motivaci nepřispívají. Frekventovanou odpovědí byla již zmiňovaná administrativní zátěž, která je vnímána jako velmi náročná část pracovní činnosti. Samozřejmě, že si pracovníci uvědomují důležitost i této pracovní náplně, leč vnímají některé administrativní úkony jako přebytečné. Ještě lépe řečeno, uvítali by administrativní výpomoc a to především proto, aby mohli své vzdělání a odbornost plně využívat směrem ke klientovi.

Autorka dále doplňuje, že všichni dotazovaní cítí smysl a myšlenku své práce jako určitý druh motivace, který se ovšem těžko popisuje.

Dalším a často opakovaným problémem bylo finanční ohodnocení vnímané jako motivační činitel. Pouze jeden z patnácti dotazovaných úředníků se vyjádřil, že své finanční ohodnocení vnímá jako dostatečné a motivační. Ale i zde se jednalo o vedoucí pracovníci, která dále konstatovala lítost nad skutečností, že není možné více pracovat s osobním ohodnocením závislé na odvedené práci.

ZÁVĚR

V závěru diplomové práce by autorka ráda uvedla výsledky empirického šetření v návaznosti na teoretickou část. Hlavní snahou bylo poskytnutí celistvého pohledu na tematiku Vzdělávání a rozvoj pracovníka Probační a mediační služby ČR.

V teoretické části práce bylo vycházeno z dostupné odborné literatury. Hlavními tématy byl historický vývoj Probační a mediační služby, dále také charakteristika této instituce, kde se autorka zaměřila především na vývoj restorativní justice. Dále byl důraz kladen na popis osobnosti probačního pracovníka, jednalo se především o popis jeho pracovní činnosti, práv i povinností. Jako stěžejní část autorka vnímala kapitolu o systému vzdělávání probačních pracovníků. Mezi pojednávaná témata v této problematice patří pojetí vzdělávání v současnosti a charakteristika vzdělávání pracovníků v organizaci. Následně se již autorka zaměřila na popis a specifikaci koncepce vzdělávání pracovníků Probační a mediační služby ČR.

Při zpracovávání teoretické části diplomové práce autorka nenarazila na vážnější komplikaci či problém. Dostupnou literaturu si dovolí hodnotit jako dostačující. Velkou podporou autorce byl přístup vedení pražského střediska Probační a mediační služby, zejména oddělení vzdělávání. Poskytnuté podklady byly využity hlavně pro zpracování tématu specializačního vzdělávacího kurzu pro asistenty, kvalifikačního vzdělávacího kurzu pro úředníky, systému zvyšování odbornosti pracovníků a také dalšího vzdělávání zaměstnanců Probační a mediační služby.

Na teoretickou část autorka navazuje částí empirickou, kde svou pozornost zaměřuje zejména na oblast vysokoškolského vzdělání, vzdělávání v organizaci a motivaci k pracovní činnosti. Pro účely empirického šetření byl zvolen kvalitativní typ průzkumu s použitím metody polostrukturovaného rozhovoru. Ten byl doplněn o telefonické konzultace a emailovou korespondenci. Tuto zvolenou metodu autorka zpětně hodnotí jako vyhovující. Odpovědi na stanovené průzkumné otázky dokazují, že bylo možné toto empirické šetření realizovat a rozšířit tím možné povědomí o této problematice. Užitečnost autorka shledává v samotných výpovědích probačních úředníků, které mohou přispět k jednak rozšíření povědomí o této činnosti, ale také například i k uvědomění si největších problémů této služby ve vztahu k vedení. Autorka

si pokládá otázku, zdali je možné systémově učinit změny, které jednoznačně z této diplomové práce vyplývají.

Jedná se zejména o oblast přeměry administrativy a o myšlenku čistě administrativního pracovního postu ve smyslu výpomoci. Hlavním argumentem je nižší časová vytíženost těchto pracovníků a zejména využití jejich odbornosti a vzdělání k činnosti, která je smyslem Probační a mediační služby ČR. Probační úředníci v této souvislosti také zmiňovali, že by na svém pracovním působišti uvítali i právnickou výpomoc, která by byla denně k dispozici.

Jako jediné úskalí metodologické části diplomové práce autorka shledává tak často zmiňované časové vytížení jednotlivých pracovníků. Bylo do jisté míry velmi obtížné navázat kontakt s jednotlivými pracovníky, především poté realizovat samotný rozhovor či jiný způsob získávání dat. Někteří z nich zdůrazňovali fakt, že je pro ně velmi obtížné nalézt si čas na setkání či vůbec na zodpovídání zaslanych otázek.

Probační a mediační službu lze definovat v České republice jako stále se vyvíjející instituci, která má zcela jistě své postavení a smysl ve vztahu k trestní justici. Umožňuje realizovat alternativní přístupy a řešení trestních věcí a snaží se zprostředkovávat domluvu a řešení mezi obětí a pachatelem. Jedná se tedy o přínos oběma stranám, ale také společnosti jako celku. Zejména poté v době, kdy je velmi diskutovanou otázkou, zdali tradiční řešení sporů a trestání odsouzených odpovídá problémům, se kterými se státy potýkají.

Autorka se domnívá, že hlavním předpokladem pro úspěšný rozvoj a efektivní výkon těchto činností jsou kvalifikovaní pracovníci, jejichž osobnosti byla tato diplomová práce věnována. Autorka je přesvědčena, že svou roli hrají také odpovědné a odborně způsobilé osoby na vedoucích pozicích. Samozřejmě stále je nutné pracovat i s faktem, že se jedná o státní instituci, který skrývá velké a často velmi vysoké překážky k překonávání.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ADAMCOVÁ, Zdena, NEDOROST, Libor, SOVÁK, Zdeněk, VĚTROVEC, Vladislav, 2002. *Zákon o mediaci a probaci – komentář*. Praha: Nakladatelství EUROLEX BOHEMIA s.r.o. ISBN 80-86432-32-7.

AMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada.

ISBN 978-80-247-1407-3.

ČERNÍKOVÁ Vratislava, 2008. *Sociální ochrana*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-138-0.

DIBLÍKOVÁ, Simona, KARABEC, Zdeněk, ZEMAN, Petr, 2002. *Systémy trestní justice v Evropě a Severní Americe*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. ISBN 80-7338-006-4.

DOUBRAVOVÁ, Dagmar, OUŘEDNÍČKOVÁ, Lenka, ŠTERN, Pavel, 2010. *Probace a mediace. Možnosti řešení trestních činů*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-757-2.

HARTL, Pavel, 2004. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál.

ISBN 80-7178-803-1.

HOLÁ, Lenka, 2003. *Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada.

ISBN 80-247-0467-6.

HOLÁ, Lenka, 2013. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada.

ISBN 978-80-247-4109-3.

KARABEC, Zdeněk, 2004. *Restorativní justice: Sborník příspěvků a dokumentů*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. ISBN 80-7338-021-8.

KOUBEK, Josef, 2007. *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. Praha: Cover Design. ISBN: 978-80-7261-168-3.

KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál.

ISBN 978-80-7367-383-3.

MAŘÁDEK, Vladimír, 2003. *Výkladový slovník penologie*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 80-7042-256-4.

MATOUŠEK Oldřich, 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál.

ISBN 80 – 7178 – 473 – 7.

- MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Gada. ISBN 80-247-1362-4.
- NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- OUŘEDNÍČKOVÁ, Lenka, 2001. Probační a mediační služba jako nově vznikající oblast sociální práce. *Sociální práce*, č. 4, s. 7-10. ISBN 0049-0962.
- PALÁN, Zdeněk, 2002. *Výkladový slovník. Lidské zdroje*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0950-7.
- PAVLOVÁ, Lenka, VETEŠKA, Jaroslav, 2010. *K aktuálním otázkám vyjednávání; mediace; rozhodčího řízení a tzv. práva spolupráce*. ISBN 978-80-86723-92-1.
- PÚRY, František, SOTOLÁŘ, Alexander, ŠÁMAL, Pavel, 2000. *Alternativní řešení trestních věcí v praxi*. Praha: Nakladatelství C. H. BECK. ISBN 80-7179-350-7.
- SVOBODA, Ivo, 2005. *Úvod do studia mediace a probace*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati. ISBN 80-7318-261-0.
- ÚLEHLA Ivan, 2005. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978 – 80 – 86429 – 36 – 6.
- VESELÝ, Arnošt, 2004. *Společnost vědění jako teoretický koncept*. Sociologický časopis, č. 4, s. 433-446. ISBN 0038-0288.
- VETEŠKA, Jaroslav, 2010. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-98-3.
- VETEŠKA, Jaroslav, TURECKIOVÁ, Michaela, 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1770-8.
- ZEHR, Howard, 2003. *Úvod do restorativní justice*. Praha: Sdružení pro probaci a mediaci v justici. ISBN 80-902998-1-4
- Zákon č. 202 ze dne 2. května 2012 o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 70, s. 2850-2864. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=6196>
- Zákon č. 257 ze dne 14. července 2000 o Probační a mediační službě a o změně zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 65/1965 Sb., zákoník práce, ve

znění pozdějších předpisů a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (zákon o Probační a mediační službě). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 74, s. 3616-3621.

Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3462>

Seznam použitých zahraničních zdrojů

MARSHALL, Tony, 1999. *Restorative Justice: An Overview*. London: H.M.S.O.

KALMTHOUT, Anthon, 2000. *Probation and Probation Services*. Nijmegen: WLP.

Seznam použitých internetových zdrojů

Probační a mediační služba České republiky. [online]. © 2002-2014 [cit. 2014-02-10].

Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/>

Seznam ostatních zdrojů

ŠTERN, Pavel, 2012. *Pokyn ředitele k Systému dalšího vzdělávání pracovníků Probační a mediační služby ČR*.

ŠTERN, Pavel, 2012. *Studijní program pro kvalifikační, specializační a další vzdělávání zaměstnanců Probační a mediační služby ČR na vzdělávací období 2012/2014*.

ŠTERN, Pavel, 2012. *Učební osnovy Kvalifikačního vzdělávacího kurzu pro uchazeče o funkci úředníka Probační a mediační služby*.

ŠTERN, Pavel, 2012. *Učební osnovy Specializačního kurzu pro asistenty Probační a mediační služby*.

SEZNAM ZKRATEK

PMS Probační a mediační služba

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Otázky z rozhovoru.....	I
-------------------------------------	---

PŘÍLOHY

Příloha A – Otázky z rozhovoru

Oblast vysokoškolského vzdělání

1. Jaký typ vysokoškolského vzdělání jste absolvoval/a a jaká byla Vaše motivace ke studiu?
2. V jaké fázi vzdělávání jste došel/došla k závěru, že budete vykonávat funkci probačního pracovníka (úředníka), jaké podněty v rámci studia Vás vedly k této činnosti?
3. Kterou oblast či předmět/y ze svého vysokoškolského studia považujete za nepostradatelnou pro výkon funkce?
4. Považujete své vysokoškolské vzdělání za dostatečné pro výkon funkce a to především z hlediska následné praxe? Které oblasti jste naprosto postrádal/a?/
5. Jaký obor vysokoškolského studia vnímáte jako nejvhodnější pro funkci probačního pracovníka? A jaké aspekty dle Vás nejvíce připraví na budoucí praxi?

Oblast vzdělávání v organizaci

1. Měl/a jste předem představu o průběhu, konceptu a náročnosti základního vzdělávacího kurzu pro výkon funkce úředníka? Které prvky Vás řekněme překvapily či zarazily? Které byste naopak vyzdvihl/a?
2. Domníváte se, že obsah kurzu se opírá více o podněty z praxe či staví na teoretických východiscích? Prosím o konkrétní zkušenost.
3. Cítíte ze strany vedení Probační a mediační služby motivaci k vlastnímu rozvoji a prohlubování vědomostí a dovedností? Jaké možnosti navazují na základní vzdělávací kurz?
4. Jaké prvky základního vzdělávacího kurzu dle Vašeho názoru kolidují s praxí? Tj. které oblasti by se měly více rozpracovat, procvičovat či rozšířit právě o danou problematiku?

5. Vnímáte základní vzdělávací kurz jako hlavní přípravu na výkon funkce? A ztotožňujete se s názorem, že bez předchozího vhledu do problematiky, je pouze tento kurz dostatečný a připraví pracovníka na výkon funkce?

Nedostatečné oblasti vzdělávání vs. praxe

1. Ztotožňujete se s názorem, že nejvíce se člověk naučí praxí? Platilo či platí toto „pravidlo“ konkrétně i u Vás?
2. Jaké oblasti základního vzdělávacího kurzu považujete za nedostatečné (z pohledu praxe)?
3. Umíte definovat největší problém či problémové situace v praxi, které mohou vycházet z nedostatečné přípravy či zanedbání určité oblasti?
4. Cítíte, že máte konkrétní vliv na vývoj a rozvoj Probační a mediační služby ČR v Praze? Především z hlediska případných Vašich doporučení týkající se vzdělávacího systému.
5. Kterým oblastem s dle Vašeho názoru věnuje více pozornosti než je nutné?

Motivace k činnosti

1. Jakým způsobem nakládáte s vlastní motivací k činnosti úředníka probační a mediační služby? A pocítili jste za svou kariéru nějakou fázi tzv. syndromu vyhoření?
2. Realizují se na Vašem pracovišti supervize a pokud ano, jakou formou? Považujete tuto formu za dostatečnou a to především s ohledem na náročnost Vaší činnosti a problematickou klientelu...?
3. Jste motivován/a k činnosti přístupem vedení a nastavenou filosofií Probační a mediační služby? Pokuste se specifikovat prvky, které ve Vás vzbuzují radost z práce.
4. Cítíte se ve své funkci dostatečně hodnocen a ohodnocen? Specifikujte blíže prosím.
5. Vnímáte činnost Probační a mediační služby za smysluplnou? Který prvek nejvíce? Rozšířili byste dle Vašeho názoru (či zúžili) její činnost?

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Tereza Jarkovská

Obor: Andragogika a personální řízení

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Vzdělávání a rozvoj pracovníka Probační a mediační služby

Rok: 2014

Počet stran textu bez příloh: 71

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 29

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2

Počet internetových zdrojů: 1

Počet ostatních zdrojů: 4

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Jaroslav Veteška, Ph.D.